



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de Productos por  
pedido en el Área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Br. Huamanchumo Neciosup, Ricardo Segundo (ORCID: 0000-0002-5994-7595)

Br. Medina Ellen, Carlos Miguel. (ORCID: 0000-0003-2961-5052)

**ASESORA:**

Dra. Mileydi Flores Fernández (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

Chiclayo – Perú

**2019.**

## DEDICATORIA

A mi esposa Adriana, a mis hijas Dariana y Camila, quienes me motivaron en todo momento para poder cumplir con mis metas, por su comprensión en los momentos que me necesitaban, por cumplir este objetivo sacrificando horas de no estar con ellas, a mis padres por la enseñanza brindada, inculcándome en todo momento que no solo hay que recibir, sino que también hay que conseguir con esfuerzo y sacrificio lo que uno más anhela, a mis padrinos Nelly y Jorge Ballena, asesores espirituales de mi familia.

A Dios quien es el pilar de nuestro hogar.

Ricardo

A mi esposa Alexandra Susana por todo el apoyo brindado, sin ella no hubiera sido posible cumplir esta meta, a mis hijos Andrés Eloy y Carlos Manuel, por darme el aliento a seguir y cumplir con este sueño.

Con todo cariño.

Carlos

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los profesores de la Universidad César Vallejo, de la Escuela Académico Profesional de Administración, que hicieron posible la culminación satisfactoria de nuestros estudios. Especialmente agradecer a nuestra asesora Dra. Mileydi Flores Fernández, quien supo orientarnos para poder seguir y culminar en este camino de la investigación científica.

Asimismo, un especial agradecimiento a Hipermercados Tottus y a los colaboradores del área de Electro Tottus Chiclayo Open, escenario donde desarrollamos el presente trabajo de investigación.

Los autores.

## PAGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 05:00 pm horas del día 05 de Julio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 1179, de fecha 01 de Julio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTTUS CHICLAYO OPEN, 2019", presentado por los Bachilleres: HUAMANCHUMO NECIOSUP RICARDO SEGUNDO Y MEDINA ELLEN CARLOS MIGUEL, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

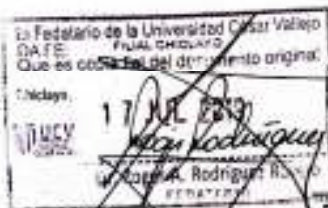
**PRESIDENTE** : Dra. Teonila Colunche Campos  
**SECRETARIO (A)** : Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera  
**VOCAL** : Dra. Mileydi flores Fernández

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobar por Unanimidad.

Siendo las 5:30 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 05 de Julio del 2019



[Signature]  
Dra. Teonila Colunche Campos  
Presidente

[Signature]  
Mgtr. Erick A. Gamarra Vera  
Secretario (a)

[Signature]  
Dra. Mileydi flores Fernández  
Vocal

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Ricardo Segundo Huamanchumo Neciosup y Carlos Miguel Medina Ellen pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 25837270 y 09552463 respectivamente con la tesis titulada: "Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de electro Tortus Chiclayo Open, 2019"

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sumetiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Ricardo S. Huamanchumo Neciosup  
DNI 25837270

Chiclayo, junio de 2019



Carlos Miguel Medina Ellen  
DNI 09552463

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PAGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO .....	24
2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	24
2.2. Variables, operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra .....	27
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	27
2.5. Procedimiento.....	27
2.6. Métodos de análisis de datos .....	28
2.7. Aspectos Éticos. ....	28
III. RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	43
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	53
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN .....	66
FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	67
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	69

## RESUMEN

La presente investigación surge a partir del problema presentado en el área de atención a clientes de Hipermercados Tottus Chiclayo Open, se han recibido diferentes quejas por parte de los clientes por el incumplimiento en la entrega de sus productos adquiridos por pedido en el área de Electro, ya que, al no contar con stock disponible para entrega inmediata, se genera un pedido de mercadería al Centro de distribución Base San Francisco 568, 591o 595, F12 - Despacho de bodega, ubicado en Lima, se indica al cliente una fecha aproximada de entrega de entre 5 a 7 días calendario. Frente a esta problemática se planteó el objetivo general: Desarrollar el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019. Asimismo, la hipótesis enunció de la siguiente manera: La implementación de sistema semáforo optimiza la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019. La importancia de este trabajo de investigación es que, busca, mediante el sistema semáforo mejorar la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, al manejar una administración adecuada de los pedidos de acuerdo a los registros de entrada y salida de los productos, estaríamos generando beneficios para los clientes internos y externos al contar con los pedidos en un determinado tiempo esto permitiría mejorar su crecimiento y la rentabilidad. Se concluyó: Al desarrollar el sistema semáforo, se mejora la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.

Palabras clave: Implementación, sistema semáforo, entrega de productos por pedido.

## ABSTRACT

The present investigation arises from the problem presented in the area of customer service of Tottus Chiclayo Open Hypermarkets, have received different complaints from customers for the failure to deliver their products purchased by order in the Electro area, since, not having stock available for immediate delivery, a merchandise order is generated at the San Francisco Base Distribution Center 568, 591 or 595, F12 - Warehouse Office, located in Lima, the client is informed of an approximate delivery date between 5 to 7 calendar days. Faced with this problem the general objective was raised: To develop the traffic light system to improve the delivery of products by order in the area of electro Tottus Chiclayo Open, 2019. Likewise, the hypothesis was stated as follows: The implementation of the traffic light system optimizes the delivery of products by order in the area of electro Tottus Chiclayo Open, 2019. The importance of this research work is that, through the traffic light system, it seeks to improve the delivery of products by order in the area of electro Tottus Chiclayo Open, when handling an adequate administration of orders according to the records of entry and exit of the products, we would be generating benefits for internal and external customers to have orders in a certain time this would improve their growth and profitability. It was concluded: By developing the semaphore system, the delivery of products by order in the area of electro Tottus Chiclayo Open, 2019 is improved.

Keywords: Implementation, traffic light system, delivery of products per order



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se han realizado diversos estudios acerca de la entrega de productos por pedido, los cuales tratan de optimizar sus procesos. Así tenemos:

Ruiz y Mahmoodi (2010), mediante el modelo de Estes se propuso un nuevo procedimiento basado en los datos históricos de la venta y el tiempo de entrega para calcular el stock de seguridad, estos datos no asumirían ninguna distribución de probabilidad ni tampoco produce resultados más próximos al nivel de servicio meta y reducción de costos del stock que los modelos tradicionales, confirmando que estos modelos sobrevaloran el punto de reorden.

De igual forma, Wang, Zinn y Croxton (2010) crearon fórmulas para valorar el punto de reorden y los stocks de seguridad en caso de que la venta y el tiempo de entrega estén enlazados, entendiéndose así que los modelos tradicionales asumen que estas 2 variables no están entrelazadas, lo cual puede no puede corresponder, como en el caso que un cliente importante solicite mayor pedido  $n$  para satisfacer la demanda, o en caso que la demanda este en baja, ocasionando que el proveedor produzca en menor cantidad y por ende la demora en la entrega.

Por otro lado, Dullaert y Zamparini (2013), realizando una simulación, demuestran que la disminución de la variabilidad en el tiempo de entrega no necesariamente reduce los costos del stock de seguridad, ya que incluso se podría aumentar, lo cual dependería de la distribución de la demanda del tiempo de entrega y de la calidad del servicio al cliente. Asimismo, Fang, Zhang, Robb y Blackburn (2013) asumen que no puede establecerse una conclusión terminante sobre el impacto de disminuir la media o la varianza de los tiempos en la entrega para aumentar la rentabilidad del manejo del stock, esta decisión depende de las condiciones de las ventas y la relación de estos 2 parámetros.

En el Perú, las organizaciones que emplean un sistema de información constituyen un alto porcentaje en el mundo comercial (Calderón, 2014). Un indicador de ello es que la empresa alemana SAP señala que más de 600 compañías peruanas usan sus productos para gestionar su información (Taípe, 2013). Asimismo, una empresa colombiana ha logrado que alrededor de 2000 compañías peruanas adquieran su software, indicando que el empresario podrá organizar y manejar mejor su información, ya que, por su uso, muchas de estas

disponen de un adecuado procesamiento de información y con una base de datos actualizada y completada eficientemente, realizada en un menor tiempo, en comparación, al registro y búsqueda de forma manual. (Sánchez, 2014).

A partir de ello, se puede observar que el uso de los sistemas de información para la entrega eficiente de productos ha ayudado a muchas empresas en sus labores diarias; empero, aún existen muchas que aún no implementan un sistema de información, desaprovechando los beneficios que podrían obtener de él; generándose, además, ciertas dificultades a ellos mismos por la ausencia de esta herramienta (Díaz, 2014). Una de estas complicaciones es la que se produce cuando se desea obtener información actualizada sobre el stock existente de una empresa (Ortega, 2013).

En Chiclayo, actualmente en el área de atención a clientes de Hipermercados Tottus Chiclayo Open, se han recibido diferentes quejas por parte de los clientes por el incumplimiento en la entrega de sus productos adquiridos por pedido en el área de Electro, ya que, al no contar con stock disponible para entrega inmediata, se genera un pedido de mercadería al Centro de distribución Base San Francisco 568, 591 o 595, F12 - Despacho de bodega, ubicado en Lima, se indica al cliente una fecha aproximada de entrega de entre 5 a 7 días calendario. F12 solicitado es atendido por parte de CD 568, 591 o 595, en muchos de los casos la móvil que abastece a Tottus Chiclayo Open, llega a Chiclayo a un almacén alternativo donde tiene que esperar en mucho de los casos hasta 5 días para poder ingresar y abastecer, demora generada por falta de coordinación del Jefe de Almacén ya que en muchos de los casos hay móviles que ingresan a abastecer con tan solo un día de haber llegado al almacén alternativo quedando en espera de ingreso para abastecer aquella móvil que ya tiene 5 días esperando en el almacén alternativo.

Al ser abastecido nuestro almacén y habiendo ingresado el pedido F12, el mismo es reportado a las áreas involucradas, Atención al Cliente (Jefe de área y asistentes), Jefe de Área de Electro, vendedores de electro, por correo electrónico ya que en nuestro sistema solo visualizamos la fecha en la que ha sido programada su envío (EN RUTA) por parte del CD 568, 591 o 595 mas no del ingreso a nuestra tienda Tottus Chiclayo Open, dicha información solo se obtiene por correo electrónico que es reportada por el operador del almacén al momento de haber culminado con la recepción de los productos.

Se procede a comunicar a clientes vía telefónica para que puedan acercarse a Tottus Chiclayo Open a recoger su pedido, dicha función es realizada por el área de atención al

cliente y en muchos de los casos o el número de contacto ha sido registrado erróneamente por parte del vendedor, cliente no contesta la llamada o está apagado, después de ese proceso se sigue generando demora ya que no se insiste en comunicar a aquellos clientes que no llegaron a contestar la llamada, incluso no se envía ningún mensaje de texto y tenemos que esperar que el cliente por si solo llegue a tienda con la molestia que no se le ha comunicado por ningún medio al pesar que en el formato físico y en sistema al momento de registrar los datos de clientes, existe un campo que es obviada por los vendedores, donde puede el cliente indicar alguna dirección electrónica para poder comunicarle por esa misma vía del estado de su pedido o de la confirmación del ingreso de su pedido a tienda Tottus Chiclayo Open.

Hipermercados Tottus es una conocida cadena que lidera el mercado donde compete por ofrecer el mejor lugar para comprar y trabajar a nivel nacional, que al igual que muchas, lucha por mantenerse en un mercado competente. Con esta investigación se busca mejorar el cumplimiento en la entrega de los pedidos a clientes.

Con respecto al Flujograma de Proceso, actualmente en la zona de producción se reciben los pedidos de forma física, donde son revisados y archivados en carpetas para posteriormente realizar los despachos. Del sistema administrativo se exportan los pedidos entrantes y se colocan en una plantilla en Excel, luego se imprimen y se reparten en hojas físicas a los jefes de sección. Generalmente estos documentos físicos son almacenados de acuerdo a la fecha de entrada sin importar que los plazos de entrega sean diferentes. Todas las secciones tienen como objetivo la misma fecha de entrega que es la fecha de entrega que se le promete al cliente, sin tener en cuenta la configuración productiva y el orden de cada sección en las líneas de distribución de la empresa.

Se han llevado a cabo investigaciones de trascendencia internacionalmente en Ecuador como de Pomavilla (2018) quien desarrolló la investigación titulada: Propuesta para mejorar el funcionamiento de la bodega de la farmacia del hospital andino alternativo de Chimborazo, según las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, cuyo objetivo general fue, realizar una propuesta para optimizar el funcionamiento de la bodega de la farmacia del Hospital Andino de Riobamba, de acuerdo a las Buenas Prácticas de Almacenamiento Distribución y Transporte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, En cuanto a la metodología, para la verificación en bodega de los tiempos de caducidad en la rotación de medicinas e insumos médicos, se deberá establecer como parte de las buenas prácticas de almacenamiento el etiquetado

semafórico, que permite determinar la fecha en que el producto expira, permitiendo al personal del sistema de salud hospitalario, realizando el seguimiento a las medicinas que no rotan, la población muestral para el presente estudio se conformó con los trabajadores que conforman el área de farmacia, Bioquímica Farmacéutica, auxiliares de farmacia del Hospital Andino de Riobamba, es investigación de tipo no experimental de campo, la misma que se desarrolló mediante el método descriptivo- observacional, realizado en el Hospital Andino de Riobamba.

En conclusión: Las intervenciones realizadas sobre las deficiencias encontradas permitieron mejorar aspectos como, la organización y el funcionamiento de la bodega debido a que se realizó un sistema de *semaforización* que impide la presencia de los productos caducados y la elaboración de los principales POEs (Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento) que permiten llevar a cabo los procesos de manera ordenada y así cumplir con las BPADT (Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte) de medicinas y materiales médicos.

Recomendaciones: Implementar las BPADT de medicamentos e insumos médicos para garantizar eficacia y calidad de los productos evitando la caducidad de los mismos. Elaborar planes de mejora con presupuesto que permita la innovación en el manejo eficiente y efectivo sobre las BPADT de medicamentos e insumos médicos.

La presente investigación, se relaciona en la medida en que, el autor propone optimizar el funcionamiento de una bodega farmacéutica utilizando el sistema de semaforización, el cual es también utilizado en la presente investigación. Por lo tanto, sus resultados servirán para poderlos contrastar con esta investigación.

Así mismo, Montenegro (2016) en su investigación titulada: Impacto de las políticas del etiquetado de los alimentos procesados desde la perspectiva de los empresarios y los consumidores en el cantón Quito, Esta investigación se propuso evaluar el dominio del sistema semáforo nutricional en la predisposición de realizar una compra, determinar los beneficios y desventajas que distinguen los clientes con este tipo de sistema, así como, destacar acerca de las oportunidades y amenazas que aprecian los administradores de estas empresas y si han considerado algunas estrategias de marketing. La investigación se justificó en la medida en que, sus resultados se podrán tomar en cuenta para posteriores decisiones respecto a estas políticas, Esta investigación emplea la teoría Grunert and Wills (2007) para dar a conocer como es la postura del consumidor respecto a una modificación en la etiqueta

nutricional, Los resultados determinaron que, el semáforo nutricional para el consumidor es positivo, ya que posibilita hacer una mejor y más rápida selección de los alimentos, así como, la medida para la adquisición de productos que estén con rotulado rojo en un 74%, En cuanto a las fábricas que procesan alimentos, les resulta negativo el semáforo nutricional, en costos, en ventas y captación de los clientes sobre la sanidad de sus productos.

El aporte de la investigación realizada por Montenegro (2016) y la presente investigación, radica en que, a pesar de estar relacionada con políticas del etiquetado de los alimentos; esto servirá para hacer las comparaciones de sus resultados mediante el sistema de semaforización utilizado por este autor.

En el Perú, Guido (2015) llevo a cabo la tesis titulada: El problema radica en optimizar el Ciclo Semafórico en Intersecciones, especialmente en aquellos casos en que las vías se encuentran congestionadas. En esta tesis se sugiere un método para hallar un óptimo sistema de control para las rutas intensamente congestionadas realizando el uso de sistemas de investigación operativa y aplicando principios seguros; El objetivo principal es, desarrollar una herramienta de simulación para describir algunas de las principales características del fenómeno de tráfico vehicular, tomando como base de datos de entrada, los provenientes del trabajo de campo, en el que se realiza en una serie de observaciones del flujo vehicular, de una calle principal del sistema vial urbano Ayacucho, el tipo de investigación corresponde al inductivo y deductivo. El nivel de Investigación: es descriptiva, correlacional. La muestra la constituyeron 120 vehículos. Se puede concluir que: La herramienta desarrollada es una buena metodología que va a ayudar en el análisis del comportamiento de las intersecciones viales urbanas, la misma que puede ser aplicada en la ciudad de Ayacucho y en cualquier parte del Perú, teniendo en cuenta las modificaciones desarrolladas en el presente trabajo de acuerdo a cada realidad. El resultado del análisis en la intersección estudiada bajo ésta metodología nos produce los siguientes indicadores:

- La Determinación de los correspondientes Niveles de Servicio (Level Of Service); así como el Control Promedio de Demora para cada aproximación y para toda la intersección.
- Relaciones Volumen – Capacidad para cada aproximación a la intersección.
- Indicadores de Operación del Sistema tales como vías e intersección.
- Así como, permite evaluar el desempeño de las Programaciones Semafóricas.

- De acuerdo al Estudio realizado se recomienda: Realizar programas de Vialidad para abarcar todo un Plan Vial, la cual se estructurará según la naturaleza de las normas a tomar; un Plan Vial.

La investigación antes mencionada, es considerada debido a que, en esta investigación el problema radica en optimizar el Ciclo Semafórico en Intersecciones. Si bien, es cierto se trata de una investigación acerca de los Sistemas de Tránsito Vehicular, esto servirá para encontrar un sistema de control óptimo del ciclo semafórico y mejorar los tiempos que, es lo que buscamos en esta investigación.

Algunos académicos han desarrollado importantes teorías tal es el caso de a Emilio Martínez Moya (1999), donde define que el abastecimiento es lograr fuera de la empresa, las materias primas, productos y/o servicios que se requieren para su funcionamiento, en los plazos y cantidades establecidos, con los niveles de calidad y al menor precio necesarios en el mercado.

El Sistema de Semáforo, es un instrumento que se aplica en los almacenes para el controlar los vencimientos, permitiendo de manera visual identificar los próximos insumos a vencer utilizando los colores, rojo, amarillo y verde, y así poder clasificar cada uno de los insumos de acuerdo a la fecha de vencimiento fijadas por el fabricante.

La implementación de este mecanismo visual permite tener un mejor y mayor control, así como reconocer las fechas de vencimiento de los insumos que se encuentran en los almacenes. (Ejcalón, 2015).

Para implantar un semáforo, hay que tomar en cuenta y conocer los siguientes aspectos:

- ¿Cuál es el insumo próximo a vencer?
- ¿Cuál es el consumo al mes de tal insumo?
- ¿Cuánto stock queda del insumo?

Este control se deberá implantar en cada almacén como parte de las buenas prácticas de almacenamiento, con la finalidad de mantener un mayor control y así evitar vencimientos y pérdidas. (Ejcalón, 2015)

En almacenes de servicios los colores que se deben utilizar en el semáforo según los rangos de fechas, son los siguientes:

- Rojo: Aquellos productos que cuenten con fecha de vencimiento menor a 6 meses.
- Amarillo: Aquellos productos que cuenten con fecha de vencimiento entre 6 a 12 meses.

- Verde: Aquellos productos que cuenten con fecha de vencimiento mayor a 12 meses.

Para evaluar la gestión del abastecimiento Soto (2004), manifiesta que la cadena de abastecimiento es, "La coordinación inter organizacional de proceso de abastecimiento, producción y distribución de productos y servicios".

La puesta en práctica de estrategias competitivas fundamentadas en la incorporación de valor y la disminución paralela de costos son propósitos obligatorios, para toda institución que quiera obtener beneficios aprovechando la coyuntura de la globalización de la economía. En este sentido, la integración y reducción de procesos, la admisión de prácticas de gestión colaborativas, la unión de la gestión referente al abastecimiento, fabricación, distribución y la combinación segura en redes de mercadeo a nivel internacional son requerimientos que conducen, precisamente, tomar enfoques administrativos dirigidos a la investigación de acciones y estrategias que se asocian con la gestión logística y la de cadenas de abastecimiento. (Soto, 2004)

Asimismo, el proceso de abastecimiento, es entendido como, "Debe ser el resultado de la armonización de los procesos internos entre el comprador y el proveedor". (Rainer y Christian, 2005).

La gestión de almacenamiento es un área que no se le presta la debida atención en algunas empresas, sin embargo, necesita ser atendida y mejorada. Las empresas que han prestado interés en el potencial del abastecimiento han tenido que reformular este accionar y se han tenido que modificar los estilos tradicionales de las compras en correspondencia con los proveedores, generando un panorama mucho más integral de la cadena de abastecimiento. Mediante la implantación de relaciones de colaboración entre los diversos representantes, efectuando avances en conjunto y rediseñando las funciones en el transcurso de la cadena. Ante esto, las empresas han mejorado y ser más competentes. (Rainer y Christian, 2005).

Análisis del contexto y particularidades de la cadena de abastecimiento. En palabras de Holmberg (2000) existe peligro cuando en la gestión de una cadena de abastecimiento, si no se respalda en un examen completo del aspecto económico, en las limitaciones presentes. En este sentido, Jaideep y Mohamed (1999) proponen que la magnitud de lo complicado de un proceso de abastecimiento se tiene que tomar en cuenta una serie de variables concernientes al transporte, oscilaciones del mercado, los costos, la calidad, las negociaciones y las operaciones de intervención. Por lo tanto, es necesario determinar que,

al seleccionar a los proveedores se debe tener en cuenta alguno de estos criterios importantes: Para Kamman y Bakker (2004), sobre la relación con los proveedores hay que tener en cuenta en la selección de proveedores que, estos integran en conjunto la cadena de abastecimiento; en armonía con este planteamiento. Asimismo, Vijay (2006) y Jae-Eun y Brenda (2008) concluyen que, ningún tipo de compañía puede competir sola, ya que está dentro de un conjunto similar y de puede rivalizar en ayuda mutua, en busca del fortalecimiento de la calidad, desembolso y producción; bajando de esta manera sus costos. Estas propuestas fueron confirmadas por Chen y Li (2005), los cuales manifestaron que la estrategia de aprovisionamiento es factible de generar beneficios competitivos en el tiempo, desde el mejoramiento de las coordinaciones con sus proveedores y una franca comunicación con los asociados de la cadena de abastecimiento. Así mismo para Alfalla, et al. (2008), la gestión de inventarios es una actividad básica de la dirección de operaciones en cualquier compañía, para esto existen diversos factores que se pueden emplear como la periodicidad de la toma de decisiones, tiempo de suministro, costos de inventario, la demanda entre otros. Tiene como función planificar, controlar el stock para regular el flujo. Según Escudero (2013), la gestión de inventario tiene como función controlar el stock físico del almacenado dentro de la empresa. Dicha labor se realiza mediante inventarios permanentes, registrando las entradas y salidas en el instante que se originan. Por otro lado, tiene como objetivo dar a conocer en cuanto se incrementa el valor inventarios de las existencias. Una buena gestión deberá facilitar la información a los colaboradores de los departamentos (almacén y costos). Por tal motivo cuando ocurra una salida o entrada se realiza una doble anotación (registro en unidades físicas y unidades monetarias). Los registros deben de ser contabilizados con el mejor criterio de valoración que refleje la realidad, para evitar resultados ficticios, Según Escudero (2013), el inventario es tener el control de los productos almacenados, cerciorándose que vallan de acuerdo a los objetivos establecidos. Es un registro de bienes y pertenencias en la cual tiene una revisión y recuento de modo cualitativo y cuantitativo de la mercadería física. Los inventarios son los activos más enormes que presenta una compañía que son registrados en un balance general. “El inventario es un informe o relación detallada de los materiales, productos y mercancías que tiene la empresa almacenado y clasificados según categorías”. (p. 276), Para Mora (2010), Actualmente se presentan 4 tipos de inventarios debido a la clasificación de stock, desde el punto de vista de las empresas: como



materias primas, productos en proceso, productos terminados y suministro de fábrica o fabricación.

Para Ferrin (2007), el stock es un conjunto de productos almacenados en espera de su siguiente empleo más o menos próximo, que le permite surtir regularmente a quienes lo consuman, sin importarles la discontinuidad que lleva consigo la fabricación y los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores. La palabra almacén hace referencia a una ubicación en particular que sirve para la protección de diferentes productos, ya sea materia prima, productos comerciales, productos en proceso o terminados, entre otros. (Anaya, 2008). De esta manera, se puede definir al almacén como un área específica de almacenamiento, ubicación y manipulación de materiales y productos. Es por esto que, es muy importante aprovechar al máximo el área asignada y disminuir las actividades de manipulación, de lo contrario, generaría mayor costo. (Anaya, 2008).

La Fundación ICIL (2014) y Mauleón (2003), expresa que, los movimientos económicos de una empresa manufacturera requieren diferentes tipos de almacén: tales como almacén de materias primas, productos semis-elaborados, productos terminados, etc.

De igual forma, la Fundación ICIL (2014) y Mauleón (2003) señala algunas clasificaciones al respecto:

- Según la Protección Atmosférica, al respecto, la Fundación ICIL (2014), afirma que la protección atmosférica comprende:
  - Almacenes cubiertos: Aquellos almacenes contruidos de ladrillos, lona, paneles metálicos. Brindan un resguardo completo de los diferentes materiales almacenados, permitiendo hasta cambios en la temperatura.
  - Almacenes descubiertos o al aire libre: Se refiere a los depósitos demarcados por vallas, demarcación y no cuentan con algún tipo de construcción. En este tipo de almacenes se pueden guardar aquellos productos que no se malogran fácilmente por causas de la temperatura. Por ejemplo, un carro nuevo.
- Según la Naturaleza del Producto. Mauleón (2003), los clasifica según la naturaleza del producto:
  - Almacén de materias primas y componentes, estos depósitos generalmente se ubican junto al edificio de producción o el lugar donde se empleará la materia prima para ser modificados.

- Almacén de semielaborados, su distribución se realiza en la planta de producción, ya que su finalidad es ser el balance en las etapas de producción; teniendo en cuenta el manejo del tiempo.
- Almacén de productos terminados, se refiere únicamente para aquellos productos culminados, siendo su función reguladora. Tiene como finalidad sostener el más alto nivel de rotación.
- Almacén de Repuestos, este tipo almacena lo requerido para el mantenimiento.
- Según las Manipulaciones. Para Mauleón (2003), esta clasificación por manipulaciones implica:
  - Almacenes o Almacenamiento en bloque, son aquellos donde se almacena en bloques, una sobre otra. Como, por ejemplo, ladrillos, detergentes, polietileno expandido, etc. En este tipo de almacenaje se debe tener en cuenta la resistencia de la base y estabilidad de la columna, la altura de apilamiento depende de las propiedades del producto.
  - Con estanterías, aquellos almacenes convencionales cuya altura de última carga esté entre los 6-8 m, y que estén equipados independientemente con estanterías para pallets, es dispensable contar con carretillas elevadoras de mástil retráctil para la manipulación de las mercancías.
- Según la Naturaleza Jurídica, para Mauleón (2003), esta clasificación por naturaleza jurídica implica:
  - Almacén propio, son aquellos que pertenecen y/o forman parte del inmueble de la compañía.
  - Almacén en Régimen de Alquiler, consiste en arrendar un espacio físico o inmueble para realizar operaciones de almacenaje. No se requiere de inversión en construcción y equipamiento, por lo mismo que sus gastos según el grado de utilización pasan de fijos a variables.
  - Almacenamiento en un Operador Logístico, subcontratar el servicio de almacenaje a un operador logístico es un tema de más calado que requiere un análisis completo de ventajas y desventajas.

Para Mora (2010), el costo de almacenamiento es el valor de renta de un área señalada, los colaboradores que se desempeñan en el almacén y los diferentes procesos que se realizan para almacenar y despachar los materiales o productos. Dentro de los Costos de

almacenamiento se tienen: Personal directo, servicios, teléfono, arriendo, suministro, mantenimiento, seguros, vigilancia, depreciación, compra de equipos. “El tiempo de entrega es el tiempo necesario para desplazar el pedido desde el punto de almacenamiento a la ubicación del cliente también se incluye el tiempo para cargar en el punto de origen y el tiempo para descargar. (Ballou, 2004, p. 755), el tiempo de entrega dependerá de cada lote y tamaño de producción, lotes de transferencia, colas de entregas, carga y descarga de los materiales o productos y esperas derivadas de las acumulaciones de stock. Es muy importante mencionar que la transferencia de lotes, y la espera de piezas específicas que integran un lote de despacho que no se tiene en stock, alarga el tiempo de entrega generando pérdidas en la entrega.

Cumplimiento de pedido para Ballou (2004), Tiene como función principal medir la eficacia con la cual se entregan los pedidos a los clientes durante un periodo de tiempo para tener un buen desempeño con las fechas y plazos de entrega hacia los clientes, ya que es necesario contar con una serie de métodos o herramientas que ayuden a cumplir con los plazos puesto que la organización debe mantener un control desde el aprovisionamiento de los productos, expediciones de envíos y el transporte hacia la entrega al cliente. El cumplimiento de pedido es la disponibilidad de productos con las que se cuenta ya que tiene como objetivo principal que el producto se encuentre disponible para lograr cumplir con los pedidos requeridos de forma óptima en el momento y en las cantidades indicadas.

Para Anaya (2008), las etapas del proceso de abastecimiento son:

- **Programación:** Constituye el inicio primordial del proceso de abastecimiento; asimismo, está incluido dentro del sub sistema de información, por lo tanto, se encarga de planificar y programar diversas actividades de bienes y servicios.
- **Adquisición u obtención:** Esta parte representa el accionar central en el ciclo logístico, ya que se recepcionará de la parte externa de la empresa la materia prima y los servicios necesarios para su desempeño. De igual forma, su finalidad es completar los requerimientos de las empresas, tomando en cuenta las medidas de calidad, cantidad y oportunidad en el más bajo costo para competir en el mercado.
- **Almacenamiento:** Teniendo los materiales y los repuestos, entonces, lo que siguiente es almacenar todo en los respectivos armarios. Muchas de las empresas piensan que el almacén es un mal necesario ya que "genera gastos no productivos", pero en la práctica

ello no es verdad, ya que más bien esto representa una inversión que va a beneficiar a la empresa.

- **Distribución:** Esta es la puesta en marcha y se puede decir que, a través de la distribución se llega a las Unidades de Operativas de las empresas, medios logísticos que son necesarios e indispensables para que funcionen las empresas. Por regla general, no se permite ningún tipo de salida del almacén sin antes tener un documento que lo respalde y de esta manera proceder a su repartición, ya que esto constituye la última etapa del proceso logístico.

Sobre la Entrega de productos por pedido según Ballou (2004), la logística de distribución de pedidos en la empresa consiste en determinar el método más efectivo que conlleve a una buena distribución de pedidos. Es importante tener en cuenta la forma en la cual se toman los pedidos y la forma en que se reciben dentro de la empresa. Se debe de realizar un análisis de información acerca del volumen de venta para poder conocer cuáles son los productos que tienen más demanda y así mismo tener en stock, que a futuro no haya inconvenientes a la hora de despachar una gran cantidad o generar un sobre costo. Cuando existen demasiados pedidos en una empresa se deben agrupar por pedidos similares para tener mayor facilidad en el control, información y distribución. Además, se deben de agrupar dependiendo de la importancia de entrega del producto.

También se debe de tener una buena gestión de parte de los vendedores porque hace que varias áreas trabajen conjuntamente entre si y generen una buena labor (Ballou, 2004). Por lo tanto, la mejora de los procesos se requiere para orientar a una mejor propuesta de solución. Por lo que se entiende por mejoramiento de procesos, cualquiera de las actividades o grupo de actividades que emplee un insumo, agregue valor y provea un producto a un cliente externo o interno. (Harrington, 2004).

A través de la mejora continua se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la empresa, por otra parte, las empresas deben analizar los procesos empleados, de tal manera que si existiera algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las empresas crezcan y lideren el mercado. (Harrington, 2004).

Sin embargo, esto no es suficiente y los autores reconocen que la estandarización de procesos es vital para el crecimiento de las organizaciones, lo importante es adecuarla de la mejor manera a las necesidades. Un proceso que se mantiene en las mismas condiciones

obtiene los mismos resultados. Es así que si se desea obtener los resultados esperados, es necesario igualar las condiciones, incluyendo materiales, maquinaria y equipo, métodos, procedimientos y el conocimiento y habilidad de los empleados, así como todas las actividades que tienen sus entradas (información, materiales, subproductos) y las convierte en salidas ( productos o servicios), por lo tanto esto permite tener un principio único a la hora de realizar y en la toma de decisiones en los procesos, de facilitar la inducción y capacitación de empleados, así como mantener y mejorar la calidad de nuestros productos y servicios. (Rodríguez Martínez, 2006).

Las dimensiones del sistema semáforo que hemos considerado son:

Control en la entrega, es la evaluación de la operación, para descubrir posibles desvíos respecto de lo previsto, los mismos que serán corregidos mediante la implementación de un sistema definido cuando excedan los límites admitidos. También puede definirse como la coordinación de actividades de acuerdo con los requisitos de los planes. (Rainer, y Christian, 2005).

Eficacia en la entrega, es el nivel en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una acción y su efecto real. (Scriven, 1991).

Eficiencia en la entrega, es la relación que existe entre el producto (bienes, servicios u otros resultados) y los procedimientos empleados en su producción. (Scriven, 1991).

Control de vencimiento, es la fecha que aparece en un producto, establecida por el fabricante, pasada la cual, éste no garantiza la potencia, pureza, uniformidad o biodisponibilidad del producto.

Sistema de Alerta, hace referencia a una situación de vigilancia o atención. Un estado o una señal de alerta es un aviso para que se extremen las precauciones o se incremente la vigilancia.

Cumplimiento en la entrega, es la acción y efecto de cumplir con alguna acción determinada, que se prometió o convino con alguien anticipadamente, en un determinado tiempo y forma, es decir el cumplimiento de un deber u obligación. El cumplimiento es un punto que se encuentra presente en casi todas las órdenes de la vida, en lo laboral, personal, social, político, en los negocios, entre otros, porque siempre, independientemente de sujetos, objetos y circunstancias aparecerá este tema. (Rivero, Puntunet y Cortés, 2012).

Satisfacción en el servicio, una no conformidad es la no satisfacción de un requisito. Las no conformidades pueden entenderse como desviaciones o incumplimientos de los

procedimientos definidos y establecidos en nuestro sistema de planificación docente en materia de calidad. (ISO 9000:2005).

Quejas y reclamos, expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. (García, 2011). El reclamo es la muestra de inconformidad por parte de un cliente frente a cualquier servicio o producto adquirido, debido a que los mismos no logran satisfacer sus necesidades o expectativas. (García, 2011).

Para desarrollar nuestra propuesta nos formulamos el problema de investigación de la siguiente manera: ¿De qué manera la implementación de Sistema Semáforo optimiza la entrega de productos por pedido en el área de electro TOTTUS Chiclayo Open, 2019?

Desde el punto de vista teórico, esta investigación es realizada con el propósito de aportar a conocimientos científicos sobre la implementación del sistema semáforo como instrumentos para la entrega por pedido y la administración de almacenes, ya que son conocimientos y actividades que todo administrador debe de manejar y saber diferenciar con claridad, el objetivo de optimizar las operaciones logísticas de su empresa para lograr la eficiencia y rentabilidad, mejorando el indicador establecido logrando que la empresa se vuelva más competitiva, lo que equivale a crecimiento, logrando mantener y además generar fuentes de trabajo, en el aspecto práctico, la investigación busca, mediante el sistema semáforo mejorar la entrega de productos por pedido en el área de electro TOTTUS Chiclayo Open, ya que al tener una administración correcta de los pedidos como el registro de la entrada y salida de la mercadería, generaría beneficios para las personas que tienen relación directa con la empresa, tanto los trabajadores y clientes al contar con los pedidos en un determinado tiempo obtendrá su crecimiento y mejorará la rentabilidad. De esta manera, la puesta en práctica, de la presente investigación permitirá mayor dinamismo en el área de electro Tottus, en el aspecto metodológico, la presente investigación propone la implementación y aplicación del sistema semáforo a través de estrategias competitivas que puedan mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus.

Partimos de la hipótesis que la implementación de Sistema Semáforo optimiza la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.

Para lo cual hemos cumplido con el objetivo de desarrollar el Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019, cumpliendo los siguientes objetivos específicos:

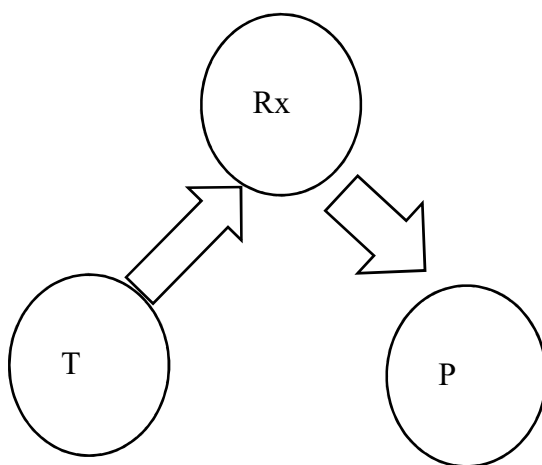
- Conocer el sistema de entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.
- Diseñar el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019.
- Implementar el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019.
- Evaluar los resultados de la aplicación del sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

El diseño de esta investigación corresponde a la clasificación cuasi experimental, de tipo propositivo, debido a que tiene el comportamiento de tipo experimental, al controlar las variables y el impacto una sobre la otra, manejando a su vez las variables distintas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El cual se representa de la siguiente forma:



Donde:

Rx = Diagnóstico de la realidad.

T = Estudios teóricos.

P = Propuesta



## 2.2. Variables, operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Instrumento
<b>Sistema Semáforo</b>	Es un instrumento que se aplica en los almacenes para el controlar los vencimientos, permitiendo de manera visual identificar los próximos insumos a vender utilizando los colores, rojo, amarillo y verde, y así poder clasificar cada uno de los insumos de acuerdo a la fecha de vencimiento fijadas por el fabricante. (Ejcalón, 2015)	Es un instrumento que se utilizará para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, a través de un cuestionario.	Control en la entrega	Cumplimiento en despachos.	1	Ficha de análisis documental
			Eficacia en la entrega	Cumplimiento de pedidos a tiempo	2	Ficha de análisis documental
			Eficiencia en la entrega	Tiempo promedio para recolección de información de pedidos	1	Encuesta
			Control de vencimiento	Tiempo promedio de realización de informes al centro de distribución.	2	Encuesta
			Sistema de alertas	Hojas impresas para repartición de entregas.	3	Ficha de análisis documental
				Notificación previa al plazo establecido,	4	Ficha de análisis documental
	Se cumple con plazos establecidos	5	Ficha de análisis documental			
	No se cumple con plazos establecidos	6	Ficha de análisis documental			

<b>Entrega de productos</b>	La logística de distribución de pedidos en la empresa consiste en determinar el método más efectivo que conlleve a una buena distribución de pedidos. (Ballou, 2004)	Es el cumplimiento en la entrega de los productos adquiridos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, en las fechas o plazos establecidos, comprobados a través de una lista de verificación.	Cumplimiento en la entrega	Pedidos no entregados a tiempo.	7	Ficha de análisis documental
				Pedidos atendidos	8	Ficha de análisis documental
			Satisfacción en el servicio	Tiempo de retraso en los pedidos	9	Ficha de análisis documental
				Calidad en el servicio de entrega de productos	3	Encuesta
			Quejas y reclamos	Cantidad en la entrega de productos.	10	Ficha de análisis documental
				Quejas frecuentes en área de entrega de productos	1	Mystery Schopper
	Reclamos frecuentes en entrega de productos	11	Ficha de análisis documental.			

### **2.3. Población y muestra**

La presente investigación, corresponde a una población muestral, la cual está representada de 12 trabajadores del área de Electro Tottus Chiclayo Open.

### **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y Confiabilidad**

La intervención de un instrumento de recopilación, es una técnica de búsqueda de información acerca de las variables planteadas, contando con los requisitos de confiabilidad, validez y objetividad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.200).

Lista de verificación: “formulario que se usa para registrar la frecuencia con que se presentan las características de cierto producto o servicio relacionadas con la calidad”.

En la presente investigación, se utilizó una guía (adaptado) de Mystery Shopper (ver anexo 2).

Asimismo, se empleará la encuesta: implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019. (ver anexo 1).

Se dispone de ciertas técnicas e instrumentos para el recojo de la información. En el presente estudio, se utilizó la siguiente:

La Observación Directa: técnica de confiabilidad, consiste en tener información segura y directa, estrecho a un control sistematizado el mismo que puede contar con el apoyo de un equipo (Bernal, 2010, p.194).

En la investigación se empleará la técnica de observación, para asegurar su confiabilidad y objetividad.

Se hizo evaluar el instrumento de recojo de información con la modalidad de juicio de experto quien según su informe final recomendó la utilización de la encuesta y guía de Mystery Shopper que lleva por títulos Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019. consistente en 3 preguntas dirigidas a recoger información sobre las variables de investigación.

### **2.5. Procedimiento**

Se aplicó la encuesta pre test a una muestra de 12 personas y Mystery Shopper el cual se desarrolló en dos jornadas en turnos distintos llevada a cabo por expertos, así mismo se

desarrolló la manipulación de la variable independiente consistente en Propuesta de Intervención denominado: Implementación del Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.

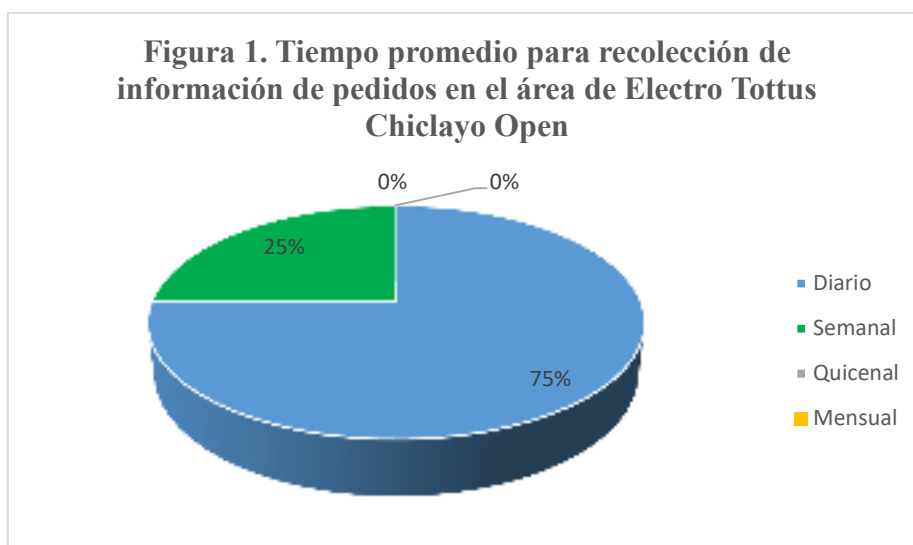
## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Concluida la recopilación de datos, se elaborará la tabla matriz con el fin de obtener una vista panorámica de los datos, después se ingresarán en el programa estadístico SPSS o llamado Statistical Pack Forthe Social Sciences, versión 22, se procesarán y presentar los resultados en tablas para el análisis e interpretación correspondiente de los resultados.

## **2.7. Aspectos Éticos.**

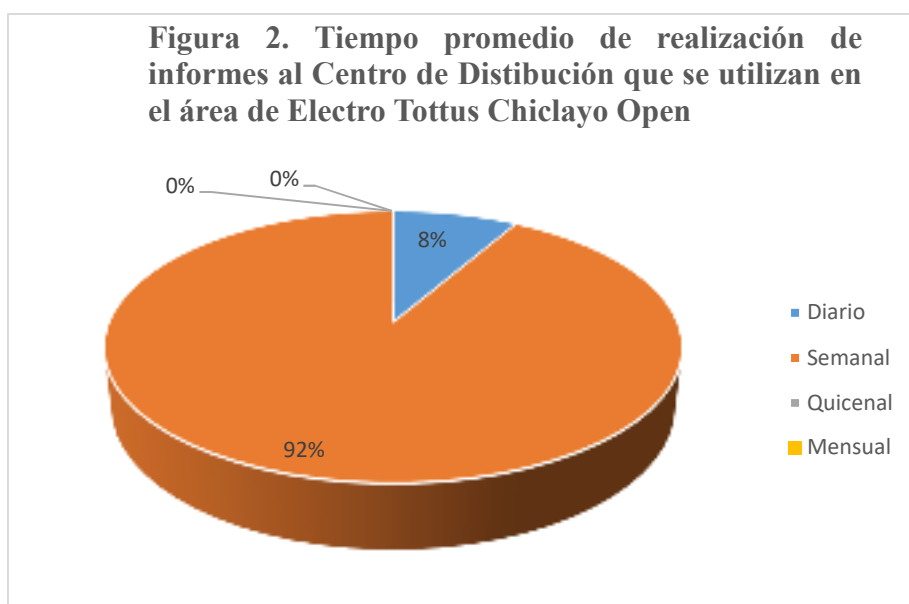
La ética profesional mostrada por los investigadores, se evidenció desde el recojo e implementación de la información. Estos datos, fueron validados por los especialistas de la empresa, para lo cual se tuvo en consideración los derechos y propiedad intelectual del autor, el cumplir con los requisitos legales y reglamentarios referidos al medio ambiente, responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional, gubernamentales, entre otros adecuados al negocio, referente de la confidencialidad del know how de la organización y la privacidad de los colaboradores y partes interesadas, respetando el valor de información sin juzgar costumbres e ideas religiosos, políticos y morales que son parte del estudio.

### III. RESULTADOS



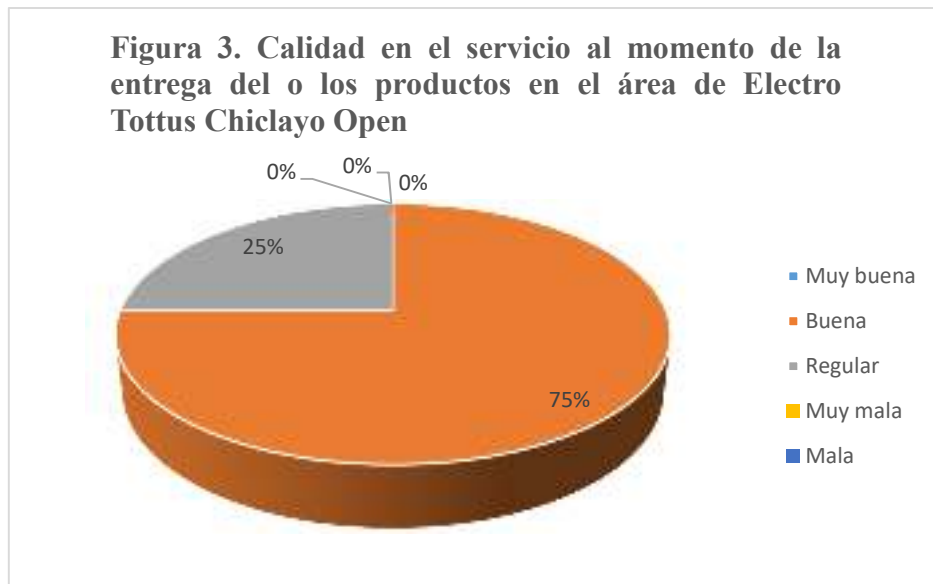
Fuente: Encuesta: Implementación de sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

En la figura 1, se logró identificar que el 75% de vendedores realiza a diario la recolección de información de pedidos y solo el 25% restante lo hace en forma semanal.



Fuente: Encuesta: Implementación de sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

Se identifico que el tiempo promedio para la realización de informes al Centro de Distribución, un 92% lo realiza en forma semanal mientras el 8% lo ejecuta en forma diaria.



Fuente: Encuesta: Implementación de sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

El 75% de los vendedores del área de Electro calificó como BUENO la calidad en el servicio al momento de la entrega del o los productos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open mientras que el 25% lo ubica como REGULAR.

**Tabla 1.**

Evaluación cliente incognito en el servicio al momento de la entrega del o los productos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

ELECTRO	VALOR	PALMA RAFAEL DANY PAUL	ELSA CAMACHO
<b>Protocolo</b>			
Saludo al usuario (protocolo)	15	15	15
Se despidió del cliente invitándole a su pronto regreso (protocolo)	15	10	10
<b>Presentación Personal</b>			
Tiene una excelente presentación personal	10	10	9
Porto marbete o fotocheck visiblemente	10	0	0
<b>Actitud</b>			
Atendió con cortesía; procurando un contacto visual y sonrisa espontánea	12	12	9
No interrumpió en ningún momento la atención para charlar, ingerir alimento o hablar por teléfono	10	10	10
Busco dar soluciones a los requerimientos del usuario antes de un "No"	10	10	10
<b>Puesto de Trabajo</b>			
Conocimiento del producto y/o servicio ofrecido por el personal para dar la información requerida por el usuario.	12	12	12
Orden y limpieza del área	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>81</b>

Fuente: Ficha Mystery Shopper

En la presente tabla, al aplicar a dos clientes la Ficha de Mystery Shopper, respecto al protocolo, el saludo al usuario lo califican con 15 puntos, tanto Dany Palma, como Elsa Camacho. A diferencia del protocolo que, indica si se despidió del cliente invitándole a su pronto regreso, el cual Dany Palma y Elsa Camacho solo lo calificaron con 10 puntos, ya que sí bien es cierto, se despidió del cliente, pero no lo invitó a regresar en otro momento. En la presentación personal, Dany Palma lo califica con 10 puntos; una excelente presentación personal. Sin embargo, Elsa Camacho le restó puntos, por qué le parece que debe mejorar un poco su presentación personal. No se obtuvieron puntos favorables (00)

respecto al ítem porto marbete o fotocheck visiblemente, ya que en este momento no contaban con la identificación debida.

Con respecto a la actitud, obtuvo un puntaje máximo de 12 y un mínimo de 9 el ítem que se refiere a si fue atendido con cortesía; procurando un contacto visual y sonrisa espontánea. Elsa Camacho, restó puntaje sobre este aspecto, debido a que, el saludo fue correcto, pero sin mostrar un alto grado de cortesía.

Asimismo, alcanzaron el máximo valor de 10 respecto a que, no interrumpió en ningún momento la atención para charlar, ingerir alimento o hablar por teléfono. De igual forma, respecto a si busca dar soluciones a los requerimientos del usuario antes de un "No". Aquí, ambos clientes misteriosos, coinciden en calificarlo con el máximo puntaje, ya que, en primer lugar, no se observó ningún tipo de interrupción, incluso a pesar de estar timbrando su celular, decidió no atender o cortar la conversación.

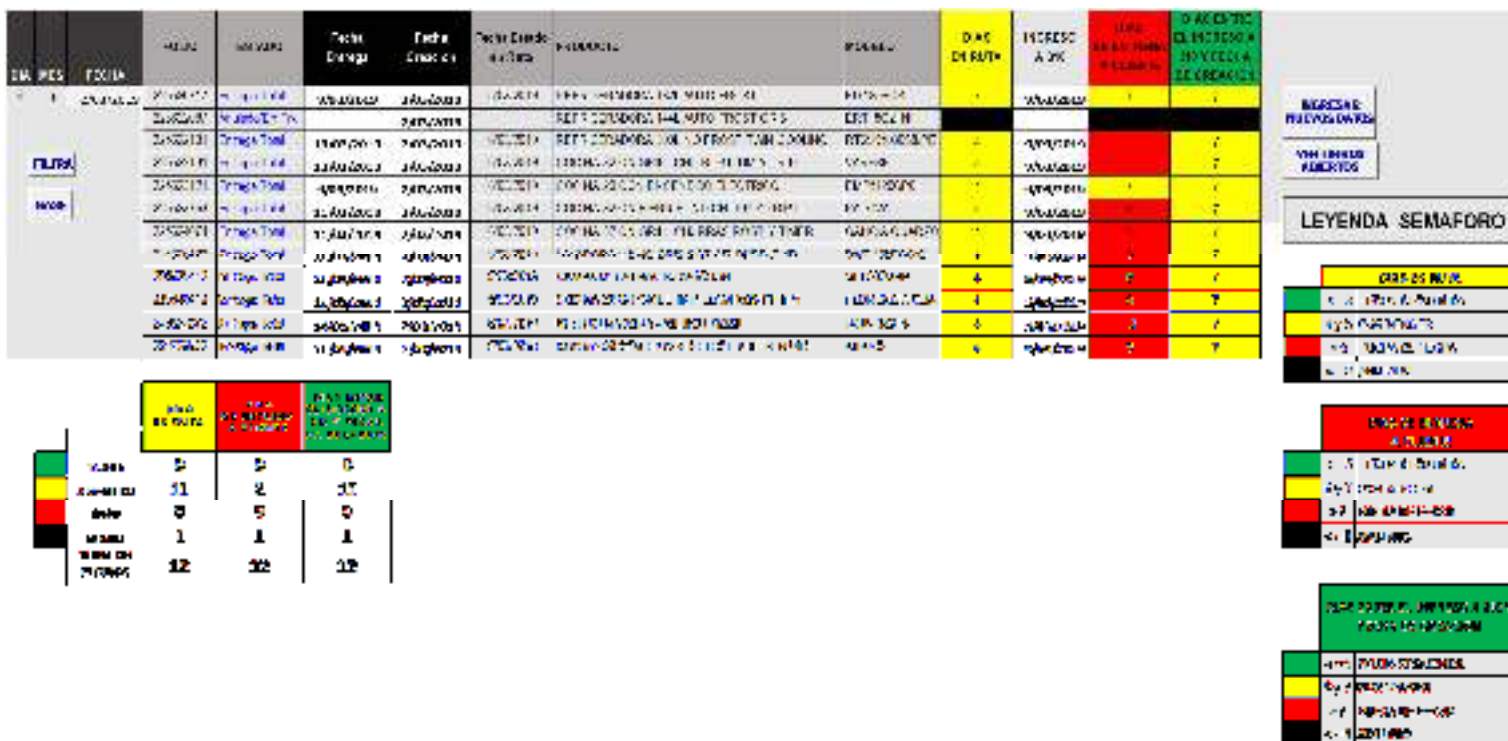
Respecto, al puesto de trabajo ambos clientes misteriosos están de acuerdo en que, conocen el funcionamiento del servicio en que se desempeñan, dando la información debida. De igual forma, en orden y limpieza del área, se percibía buen olor y los pisos estaban limpios.

En términos generales, el primer cliente misterios lo calificó con 85 puntos. A diferencia del segundo que, lo calificó con 81 puntos. Esto, significa que, el servicio se está brindando en un nivel promedio.



Figura 4.

Comportamiento diario en la entrega de productos antes de aplicar el Sistema Semáforo en el área de Electro Tottus Chiclayo Open

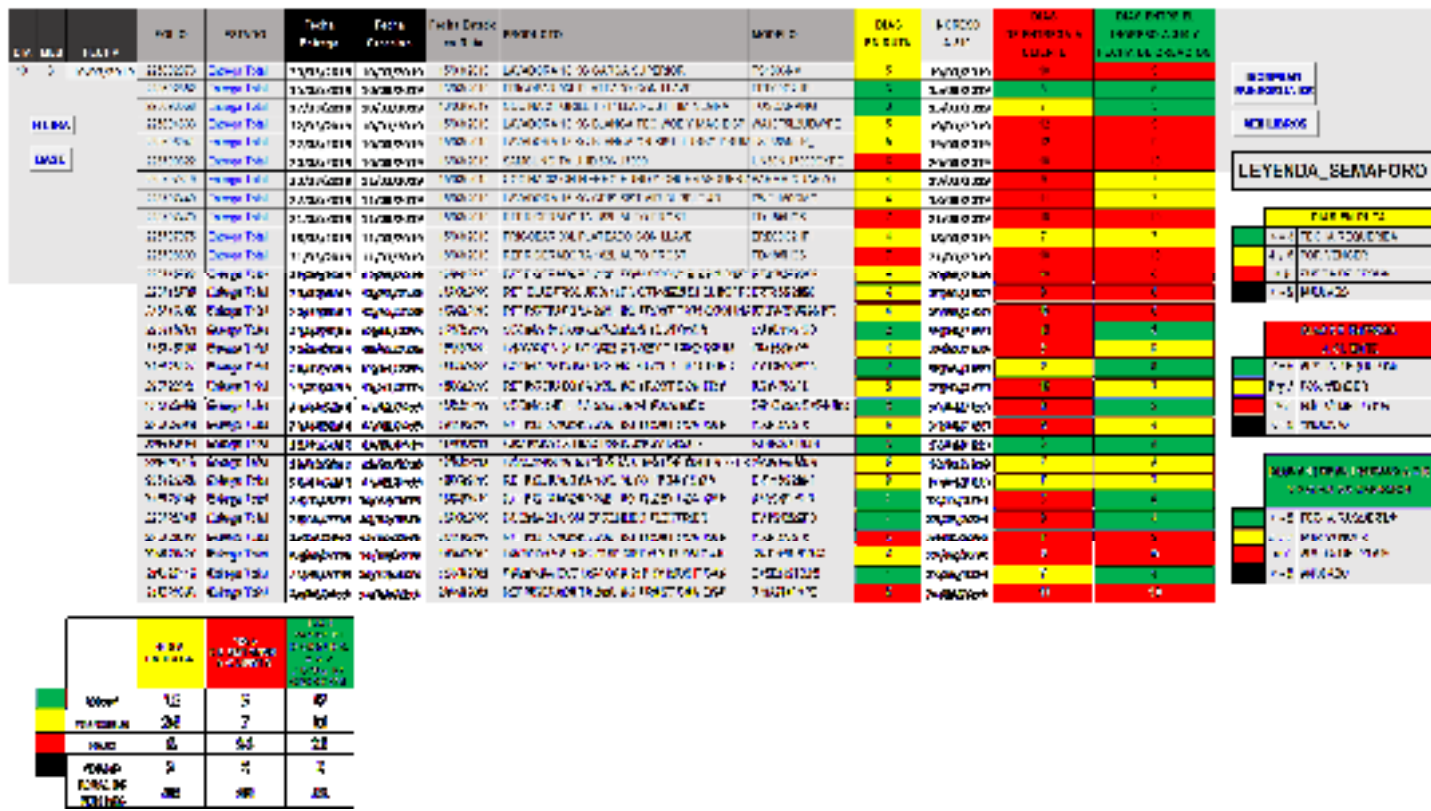


Fuente: Elaboración propia.

En este caso tomamos como referencia los pedidos del día 2 de marzo de 2019, en la cual podemos ver el comportamiento con referencia a los días en ruta, los días de entrega a cliente y los días entre el ingreso a 310 y la fecha de creación o venta (según leyenda), esto con referencia antes de aplicar el Sistema Semáforo. Por lo tanto, se observa que, del centro de distribución no se cumplió con el envío del producto en las fechas pactadas.

Figura 5.

Comportamiento semanal en la entrega de productos antes de aplicar el Sistema Semáforo en el área de Electro Tottus Chiclayo Open

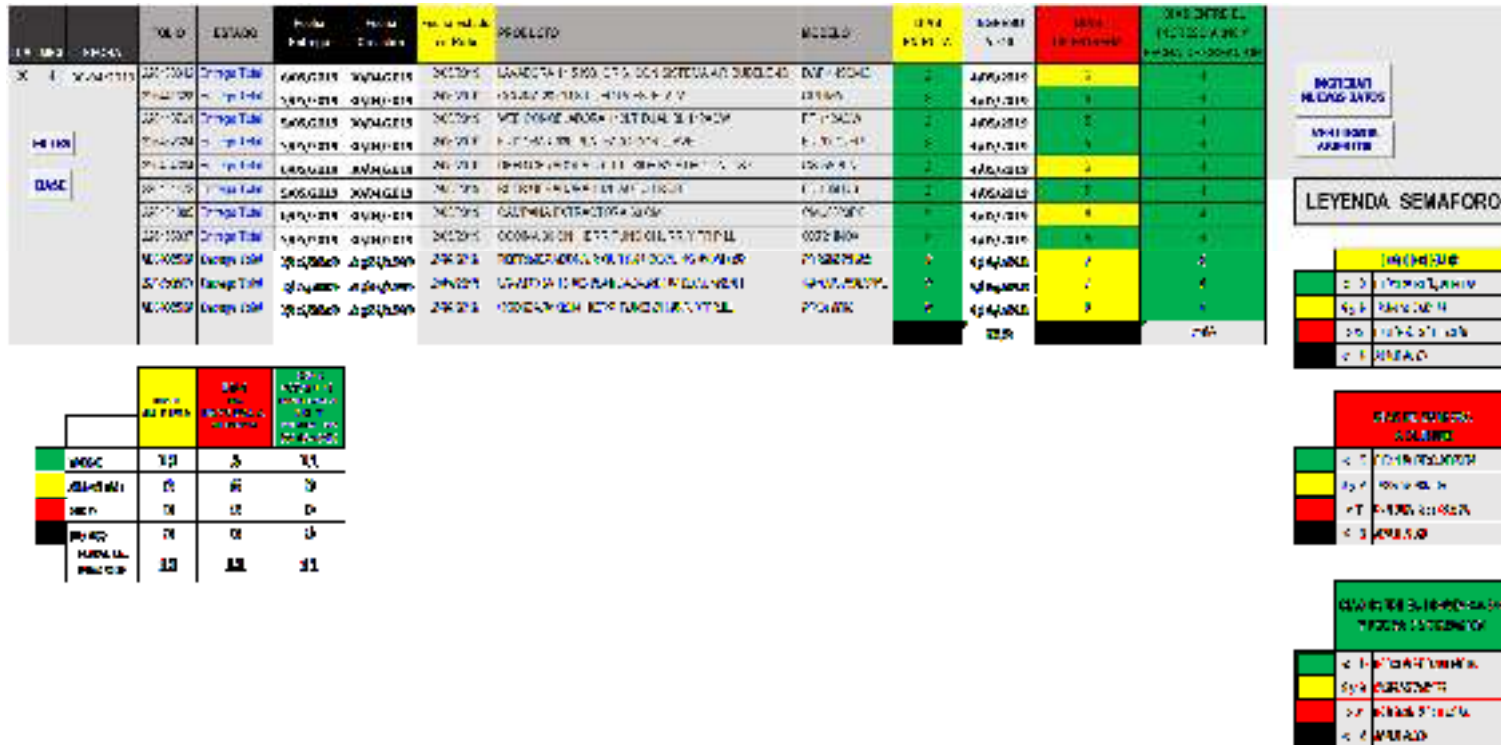


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al análisis de los pedidos realizados del 10 al 16 de marzo de 2019 en el cual, podemos observar el comportamiento en relación a los días en ruta, los días de entrega al cliente y los días entre el ingreso a 310 y la fecha de creación o venta, antes de aplicar el Sistema Semáforo. Por lo tanto, se puede indicar que, hubo incumplimiento en el envío del producto del centro de distribución.

**Figura 6.**

Comportamiento diario en la entrega de productos después de aplicar el Sistema Semáforo en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

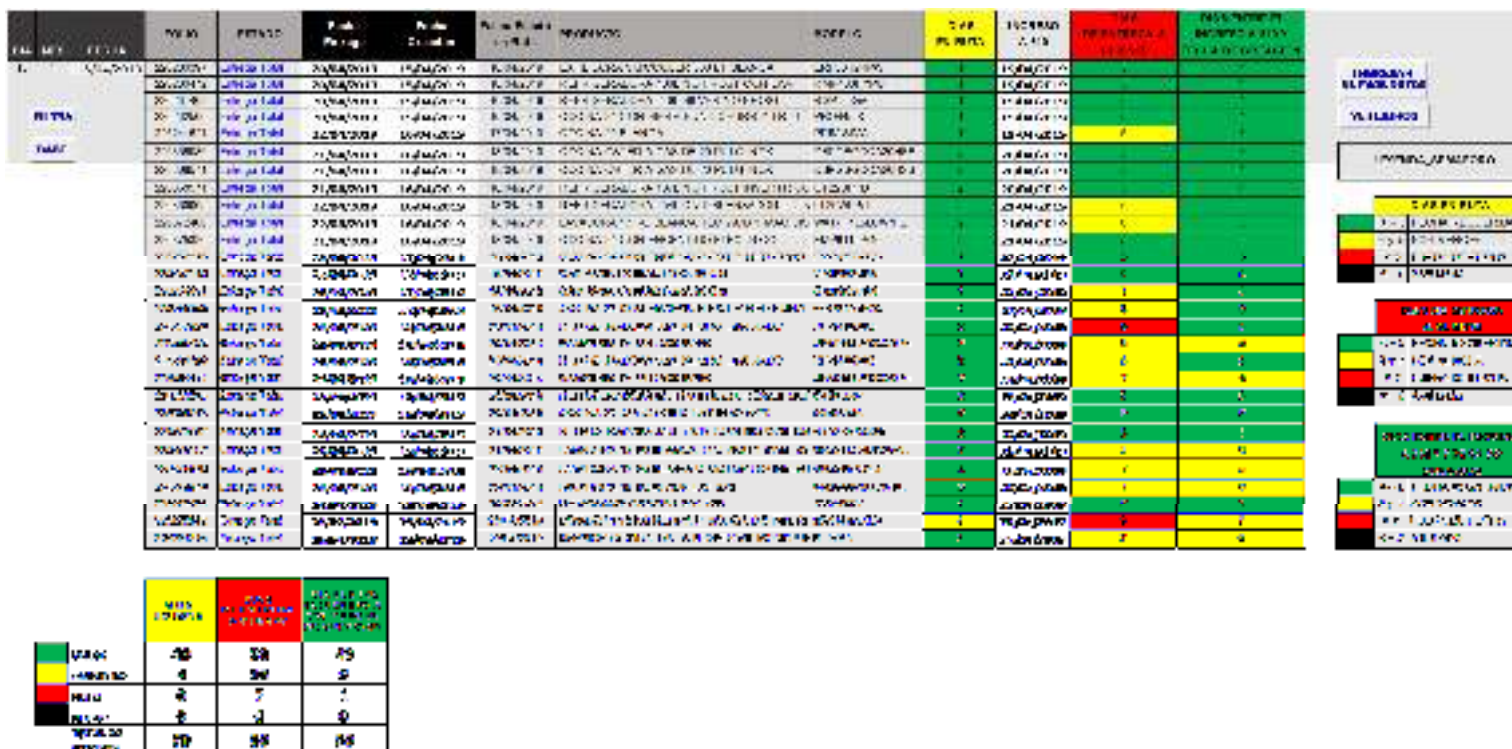


Fuente: Elaboración propia.

La presente tabla, corresponde a los pedidos del día 30 de abril de 2019 en el cual podemos observar el comportamiento con relación a los días en ruta, los días de entrega al cliente y los días entre el ingreso a 310 y la fecha de creación o venta, después de aplicar el Sistema Semáforo. Ante lo cual, observamos que, se está cumpliendo con el envío del centro de distribución en las fechas indicadas, la cual nos permite cumplir con la entrega de los pedidos a los clientes en las fechas programadas.

Figura 7.

Comportamiento semanal en la entrega de productos después de aplicar el Sistema Semáforo en el área de Electro Tottus Chiclayo Open



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 del 15 al 21 de abril, podemos apreciar que, el comportamiento con referencia al a los días en ruta, los días de entrega al cliente y los días entre el ingreso a 310 y la fecha de creación o venta, después de aplicar el Sistema Semáforo. Por lo tanto, se puede observar que, se dio cumplimiento con la entrega de productos del centro de distribución en las fechas indicadas, la cual nos permite cumplir con la entrega de los pedidos a los clientes en las fechas programadas.



**Figura 9**

Reporte diario enviado al centro de Distribución de los pedidos realizados, los mismos que son reportados al culminar el día o al día siguiente a primera hora para que sean enviados a tienda Tottus Chiclayo, los cuales automáticamente se visualizara en nuestro sistema en estado EN RUTA al día siguiente o a los 2 días después de la venta.

DIAS	MES	FECHA	ORDEN	ESTADO	Fecha Entrega	Fecha Creación	Fecha Estado en Ruta	PRODUCTO	MONEDA	DIAS EN RUTA	INGRESO A TIENDA	DIAS DE ENTREGA A TIENDA	DIAS ENTRE EL INGRESO A TIENDA Y FECHA DE ENTREGA	
15	7	10/02/2019	22875273	EN RUTA		18/02/2019		LAVADORA FRIG BLANCA TEE WOO Y MAG BEST	VALETTUREDAVE					INGRESAR NUEVOS PEDIDOS VER PEDIDOS ASIGNADOS INFORMAR ATENDIDOS TABLA EN RUTA 4-5 PEDIDOS EN RUTA 4-7 PEDIDOS EN RUTA 4-8 PEDIDOS EN RUTA 4-11 ASIGNADO
			22875274	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 4 PUERTAS LINEA	REFRIGERACION					
			22875275	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 2 PUERTAS TEE WOO CLIPROFIT BOTT	REFRIGERACION					
			22875281	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 2 PUERTAS TEE WOO	REFRIGERACION					
			22875287	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 2 PUERTAS TEE WOO	REFRIGERACION					
15	7	10/02/2019	22875273	EN RUTA		18/02/2019		LAVADORA FRIG BLANCA TEE WOO Y MAG BEST	VALETTUREDAVE					INGRESAR NUEVOS PEDIDOS VER PEDIDOS ASIGNADOS INFORMAR ATENDIDOS TABLA EN RUTA 4-5 PEDIDOS EN RUTA 4-7 PEDIDOS EN RUTA 4-8 PEDIDOS EN RUTA 4-11 ASIGNADO
			22875274	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 4 PUERTAS LINEA	REFRIGERACION					
			22875275	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 2 PUERTAS TEE WOO CLIPROFIT BOTT	REFRIGERACION					
			22875281	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 2 PUERTAS TEE WOO	REFRIGERACION					
			22875287	EN RUTA		18/02/2019		REFRIGERADOR 150L 2 PUERTAS TEE WOO	REFRIGERACION					

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2.**

Ficha de Análisis Documental del nivel de cumplimiento y conformidad en la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open

<b>ASPECTOS A OBSERVAR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN O COMENTARIO</b>
Conoce el número de entrega de productos por mes.		X	No se conoce.
Cumple con el número total de pedidos a tiempo.		X	No siempre se cumple.
Cumple con el número total de pedidos despachados		X	Generalmente no, a veces surgen inconvenientes.
Existe un número de productos no Conformes.	X		Saben que existe, pero no tienen la cantidad exacta.
Sabe el número de quejas o reclamos recibidas		X	No cuenta con un número exacto o registro de las quejas.

Fuente: Elaboración propia.

Al observar los resultados de la Ficha de Análisis Documental, se puede verificar que, no se cumplen y hay inconformidad, respecto a la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación son concordantes con las de otros investigadores. Así tenemos, que, en este estudio se desarrolló el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.

Al respecto, autores como Guido (2015), concluye que, la herramienta desarrollada es una buena metodología que va a ayudar en el análisis del comportamiento de las intersecciones viales urbanas, la misma que puede ser aplicada en la ciudad de Ayacucho y en cualquier parte del Perú, teniendo en cuenta las modificaciones desarrolladas en el presente trabajo de acuerdo a cada realidad.

Asimismo, estos resultados concuerdan con Ejcalón (2015), quien refiere que, la implementación de este mecanismo visual permite tener un mejor y mayor control, así como reconocer las fechas de vencimiento de los insumos que se encuentran en los almacenes.



## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se conoció el sistema y tiempo de entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, la cual se realiza a diario la recolección de pedidos.
- 5.2. Se diseñó el sistema semáforo, de acuerdo a la realidad de la empresa para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.
- 5.3. Se implementó el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- 5.4. Se evaluaron los resultados de la aplicación del sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, determinando que, el servicio se está brindando en un nivel medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Aplicar planes de mejora, con la finalidad de poder seguir implementando el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.
- 6.2.** Capacitar al personal del área de Electro Tottus Chiclayo Open, respecto al manejo del sistema semáforo, resaltando sus ventajas para la empresa.
- 6.3.** Realizar el proceso de implementación del sistema semáforo en otras áreas que cuenten con funciones que utilicen tiempos de entrega o y/o vencimiento.

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **FUNDAMENTACIÓN:**

El presente plan de intervención busca mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo OPEN.

Como es de conocimiento, la entrega y recepción de productos, para una empresa, es de suma importancia. Existen costos asociados con una entrega retardada, costos que van desde multas o reducción de pagos, hasta perder todo el consumo de un cliente.

Es por eso que la logística, cubre la gestión y planificación de todas las actividades que realizan los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención y distribución. Esto, sin embargo, muchas veces se realiza sin la entrega oportuna y adecuada de los productos. Asimismo, dentro sus funciones, administra materiales, mano de obra, recursos económicos, maquinaria y consumibles, etc., con el firme propósito de que el cliente reciba, en tiempo y forma, el producto requerido. Es por ello que es muy importante que en el área de Electro Tottus, se cumplan con los tiempos y disposiciones requeridas, para dar un mejor servicio.

De igual manera, hay que resaltar que, mejorando la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus conseguiremos que la empresa se vuelva más competitiva, lo que equivale a crecimiento, logrando mantener y además generar fuentes de trabajo.

Por ello, se ha considerado un plan de capacitación continua, que buscará lograr que los trabajadores se sientan importantes y parte del sistema de gestión y de la solución de la problemática de la empresa, procurando que su desempeño sea más eficiente y eficaz en sus puestos de trabajo.

### **OBJETIVOS:**

1. Brindar a los colaboradores una herramienta para que puedan tener más eficiencia y eficacia en la entrega de los productos.
2. Mejorar la satisfacción en el servicio.

**MATRIZ DE PLAN DE MEJORA**

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem de OV</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Acciones</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsables</b>
<b>SISTEMA SEMÁFORO (V.I)</b>	1. Eficacia en la entrega. 2. Eficiencia en la entrega.		1. Realizar con eficiencia y eficacia en la entrega de productos.	1. Taller "Eficiencia y Eficacia".	10/03/2019	Profesional Especializado
	3. Control en la entrega. 4. Control de vencimiento.		2. Lograr un adecuado control en la entrega y vencimiento de los productos.	2. Taller: "Control y cumplimiento"	17/03/2019	Profesional Especializado
	5. Sistema de alertas		3. Adquirir un manejo adecuado en los sistemas de alerta.	3. Taller "Sistema de alertas"	24/03/2019	Profesional Especializado
<b>ENTREGA DE PRODUCTOS (V.D)</b>	6. Cumplimiento en la entrega. 7. Satisfacción en el servicio. 8. Quejas y reclamos.		4. Brindar un servicio de calidad.	4. Taller "Calidad del servicio"	31/03/2019	Profesional Especializado

**Presupuesto del Plan de intervención**

**Objetivo:** Mejorar la participación de los colaboradores en la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

<b>Indicador</b>	<b>Actividad / Acción</b>	<b>Descripción del Gasto</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo Unitario S/.</b>	<b>Costo T/U - S/.</b>	<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>TOTAL S/.</b>
1. Eficacia en la entrega 2. Eficiencia en la entrega	1. Se realizará 1 taller de “Eficiencia y Eficacia”	✓ Movilidad de profesionales especialistas	4	UN	S/. 25.00	S/. 100.00	Servicio	S/. 100.00
3. Control en la entrega 4. Control de vencimiento	2. Taller: “Control y cumplimiento”	✓ Refrigerio	4	UN	S/. 10.00	S/. 40.00	Servicio	S/. 40.00
5. Sistema de alertas	3. Taller “Sistema de alertas”	✓ Lapiceros	12	UN	S/. 0.50	S/. 6.00	Bien	S/. 6.00
		✓ Papelotes	12	UN	S/. 0.50	S/. 6.00	Bien	S/. 6.00
6. Cumplimiento en la entrega. 7. Satisfacción en el servicio. 8. Quejas y reclamos.	4. Taller “Calidad del servicio”	✓ Plumones	24	UN	S/. 2.00	S/. 48.00	Bien	S/. 48.00
		✓ Fólderres	12	UN	S/. 5.00	S/. 60.00	Bien	S/. 60.00
		✓ Papel boom	1	Paquete	S/. 10.00	S/. 10.00	Bien	S/. 10.00
<b>TOTAL</b>								<b>S/. 270.00</b>

## DISEÑO DEL SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTTUS CHICLAYO OPEN

UBI	MES	FECHA	ROLLO	ESTADO	Fecha Compra	Fecha Compra	Fecha Salida	PRODUCTO	MODELO	UNID. MEDIDA	CANTIDAD	STO. SISTEMA	STO. SISTEMA
01	01/2019	2019/01/01	Empa. T.M.	OK	11/27/2018	30/04/2019	3/6/19	PANADERIA 10 KG. SRE. COM. REFRIGERADO (BIBIT 40)	EMP. 450019	kg	3000	3000	3000
		2019/01/02	SI. Full	OK	30/04/2019	30/06/2019	3/6/19	COOKING DE FLETA SRE. AG.	OPTEN	kg	7000	7000	7000
		2019/01/03	SI. Full	OK	30/04/2019	30/06/2019	3/6/19	GRILLADURA DE POLLO SRE. AG.	EL PASO	kg	3000	3000	3000
		2019/01/04	Empa. T.M.	OK	30/04/2019	30/06/2019	3/6/19	FRUTAS SRE. PRODUCTO COM. VARI	FRUTAS	kg	3000	3000	3000
		2019/01/05	Empa. T.M.	OK	11/27/2018	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	7000	7000	7000
		2019/01/06	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	FRUTAS	kg	3000	3000	3000
		2019/01/07	SI. Full	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	CAJONERA EXTRACTORA SRE. LIT	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/08	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	COOKING DE FLETA SRE. AG.	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/09	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	COOKING DE FLETA SRE. AG.	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/10	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/11	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/12	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/13	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/14	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/15	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/16	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/17	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/18	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/19	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/20	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/21	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/22	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/23	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/24	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/25	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/26	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/27	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/28	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/29	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000
		2019/01/30	Empa. T.M.	OK	30/06/2019	30/06/2019	3/6/19	REFRIGERADORA 30 LT. 300 BY SRE. COM. SRE	GRILLAD	kg	3000	3000	3000

Fuente: Elaboración propia, nuestro Sistema Semáforo se encuentra diseñado en Microsoft Excel con macros, el mismo que es actualizado a diario mediante la base de datos recolectada del nuestro sistema “Plantilla\_F12”

## LEYENDA SEMÁFORO

Tener en cuenta que la fecha de entrega está pactada entre los 5 a 7 días después de la compra del producto, teniendo en cuenta que los productos ingresan a tienda a los 2 o 3 días después de enviado del centro de distribución.

<b>DÍAS EN RUTA</b>		
		Son los días que han pasado desde la venta o creación del pedido y el Centro de Distribución de Lima nos envía el producto a tienda Tottus Chiclayo, ejemplo se vende 2/3/19 y nuestro pedido cambia a estado EN RUTA (Pedido ha sido enviado a tienda) con fecha 4/3/19
	< = 3	Fecha requerida Pedido EN RUTA menores a 3 días, estamos en fecha requerida para cumplir con la entrega.
	4 y 5	Por vencer Pedido EN RUTA entre 4 y 5 días, estaríamos en riesgo en no cumplir con la entrega
	> 5	Fuera de fecha Pedido EN RUTA mayores a 5 días no cumpliríamos con la entrega del producto en las fechas establecidas.
	< = 0	Anulado Pedido ha sido ANULADO por falta de stock o solicitado por cliente.

<b>DÍAS DE ENTREGA A CLIENTE</b>		
		Son los días que han pasado desde la compra o creación del pedido y el día en el que se ha entregado el producto a nuestro cliente (cumplido con la entrega a nuestro cliente de su producto)
	< = 5	Fecha requerida De 0 a 5 días es la fecha requerida en la que se ha cumplido con la entrega a nuestro cliente de su pedido.
	6 y 7	Por vencer De 6 y 7 días estamos cumpliendo con la entrega a nuestro cliente en la fecha límite de su pedido.
	> 7	Fuera de fecha Mayores a 7 días, no hemos cumplido en la fecha requerida con la entrega de nuestro pedido en las fechas pactada, con el riesgo que nuestro cliente realice su reclamo en el área de atención al cliente.
	< = 0	Anulado Pedido ha sido ANULADO por falta de stock o solicitado por cliente.

<b>DÍAS ENTRE EL INGRESO A 310 Y FECHA DE CREACIÓN</b>		
		Son los días que han pasado desde la venta o creación del pedido y el ingreso a tienda del producto para ser entregado a nuestro cliente previa comunicación con el mismo por vía telefónica o mediante mensaje de texto para que se acerque a tienda a recoger su producto.
	< = 5	Fecha requerida De 0 a 5 días es la fecha requerida en la que nos permitirá cumplir con la entrega del producto a nuestro cliente.
	6 y 7	Por vencer De 6 y 7 días estamos en las fechas límite para poder cumplir con la entrega del producto a nuestro cliente.
	> 7	Fuera de fecha Mayores a 7 días, estamos incumpliendo con la entrega en los días establecidos por la demora del ingreso del producto del centro de distribución a tienda.
	< = 0	Anulado Pedido ha sido ANULADO por falta de stock o solicitado por cliente.

## REFERENCIAS

- Alfalla, R., et al. (2008). *Introducción a la Dirección de Operaciones Táctico Operativo*, España, editor Univ. Delta Publicaciones, ISBN: 84-96477-69-X
- Anaya, J. (2008). *Logística integral*. Madrid: ESIC.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3era ed. Bogotá: Pearson Educación.
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro*. México, Quinta edición Pearson Educación, México, ISBN: 970-26-0540-7.
- Braza, P. y Repeto, J. (2012). *Procedimiento de control de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas*. Sistema de Gestión de la Calidad de la Planificación Docente de la Universidad de Cádiz.
- Díaz, A.; Gonzales, J.; Ruiz, M. (2014). *Implantación de un sistema ERP en una organización*". Revista de investigación de Sistemas e Informática, 2014, vol. 2, nº 3, p. 30-37.
- Calderón, J. (2014). Demanda de software en Perú registró mayor crecimiento en sector de bienes". Consulta: 10 de diciembre del 2018. Disponible en: <http://www.perupress.com/demanda-de-software-en-peru-registromayorcrecimientoen-sector-de-bienes/>
- Chen, K. y Li, R. (2005). *Tabla de análisis de capacidad y precio de proveedores*. Revista Internacional de Economía de la Producción, 98 (3), 301-315.
- Dullaert, W. y Zamparini, L. (2013). *The impact of lead time reliability in freight transport: A logistics assessment of transport economics findings*. Transportation Research Part E, 49(1), 190–200



- Ejcalón, E. (2015). *Guía Farmacoterapéutica Dirigida al Personal de Enfermería del Centro de Salud de Patzún, Chimaltenango*. (Tesis para optar título). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Escudero, J. (2013). *Gestión Logística y Comercial, España, Ediciones Paraninfo S.A*, ISBN: 978-84-283-9975-3
- Fang, X., Zhang, C. Robb, D. y Blackburn, J. (2013). *Decision support for lead time and demand variability reduction*. *Omega*, 41(2), 390–396
- Harrington, J. (2004). *Mejoramiento de procesos en la empresa*. Colombia: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Holmberg, S. (2000). *Una perspectiva de los sistemas en las medidas de la cadena de suministro*. *Revista Internacional de Distribución Física y Gestión Logística*, 30 (10), 847-868.
- ISO 9000:2005. No conformidades. Norma.
- Ferrin, A. (2007). *Gestión de stock en la Logística de Almacenes*. España, Editorial Fundación Confemetal, ISBN: 978-84-96743-38-0
- Fundación ICIL (2014). *Logística*. 30 años formando a profesionales de la logística.
- García (2011). *Técnica de información y atención al cliente*. (1ra edición). España. Innova.

- Guido, J. (2015). *Optimización del ciclo semafórico en intersecciones congestionadas a nivel microscópico*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú.
- Jaideep, M. and Mohamed, Y. (1999). *Selección de proveedores en países en vías de desarrollo: un modelo de desarrollo*. *Sistemas integrados de fabricación*, 1, 154-161.
- Kamman, D. y Bakker, E. (2004) *Cambiar las prácticas de selección y relación de los proveedores: un proceso de contagio*. *Diario de Compras y Gestión de Suministros*, 10, 55-64.
- Martínez, E. (2007). *Gestión de compras. Negociación y estrategias de aprovisionamiento*. Disponible en <http://dspace.tdea.edu.co/bitstream/tda/157/1/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20EN%20EL%20AREA%20DE%20COMPRAS%20EN%20LA%20EMPRESA%20COMUNICACIONES%20EFECTIVAS.pdf>
- Mauleón, M. (2003). *Sistemas de Almacenaje y Picking*. España: Ediciones Díaz Santos.
- Montenegro (2016). *Impacto de las políticas del etiquetado de los alimentos procesados desde la perspectiva de los empresarios y los consumidores en el cantón Quito*. (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.
- Mora, L. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística*. Colombia, Ecoe Ediciones, Bogotá Colombia, ISBN 978-958-648-563-0.
- Ortega, N. (2013). *Sistema de Información y Gestión de Stock de Productos e Insumos*. Talca: Universidad de Talca, Escuela de Ingeniería Informática.
- Pomavilla, L. (2018). *Propuesta para optimizar el funcionamiento de la bodega de la farmacia del hospital andino alternativo de Chimborazo, según las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte del Ministerio de Salud Pública del*

Ecuador. (Tesis para optar título profesional). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Rainer, L. y Christian, G. (2005). *Selección de proveedores y control mediante análisis multivariado*. Revista Internacional de Distribución Física y Gestión Logística, 35 (6), 409-425.

Rivero, D. Puntunet, A. y Cortés, G. (2012). *Nivel de cumplimiento y factores que influyen en la aplicación de la lista de verificación de cirugía segura*. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica; 20 (2): 47-53

Rodríguez Martínez, M. (2006). El método MR. Bogotá: Editorial Norma.

Ruiz, A. y Mahmoodi, F. (2010). Safety stock determination based on parametric lead time and demand information International Journal of Production Research, 48(10), 2841–2857

Sánchez, M. (2014). Cerca de 2,000 compañías peruanas adquieren servicios de software empresarial colombianos. Diario Gestión, 2014. Disponible en:  
<http://gestion.pe/empresas/cerca-2000-companias-peruanas-usanherramientas-gestion-empresarial-2102221>

Scriven, M. (1991). *Evaluation Thesaurus*. Fourth Edition. Newbury Park: Sage Publications.

Soto, E. (2004). *Las pymes ante el reto del siglo XXI: los nuevos mercados globales*. Madrid: Thomson.

Taípe, A. (2013). El mercado de software empresarial crecerá 14,5% este año en el Perú. Consulta: 30 de diciembre del 2018. Disponible en:  
<http://elcomercio.pe/economia/peru/mercado-software-empresarial-crecera-145-este-ano-noticia-1655519>.

Universidad Popular Autónoma Del Estado De Puebla. *Manual del modelo de documentación de la Asociación de Psicología Americana (APA) en su sexta edición.* Mexico, recuperado en: <http://online.upaep.mx/LPC/online/apa/APAimp.pdf>

Universidad Cesar Vallejo, *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para el pregrado y posgrado de la Universidad Cesar Vallejo*, Perú. Aprob. RESOLUCIÓN RECTORAL N° 089-2019/UCV

Wang, P., Zinn, W. y Croxton, K. L. (2010). Sizing inventory when lead time and demand are correlated. *Production and operations management*. 19(4), 480–484.

## ANEXOS

### ANEXO 1:

#### ENCUESTA: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDOS EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTTUS CHICLAYO OPEN

Instrucciones: Lea detenidamente y responda según su criterio, sus respuestas son muy importantes para la implementación del Sistema Semáforo y así mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro.

1. ¿Cuál es el tiempo promedio para recolección de información de pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open?
  - a) Diario
  - b) Semanal
  - c) Mensual.
  
2. ¿Cuál es el tiempo promedio de realización de informes al Centro de Distribución en el área de Electro Tottus Chiclayo Open?
  - a) Diario
  - b) Semanal
  - c) Mensual.
  
3. ¿Cómo califica la calidad en el servicio al momento de la entrega de su producto en el área de Electro Tottus Chiclayo Open?
  - a) Muy buena
  - b) Buena
  - c) Regular
  - d) Muy mala
  - e) Mala

## **ANEXO 2:**

### **CUESTIONARIO DE MISTERY SHOPPER**

Guía de cliente incognito en el servicio al momento de la entrega del o los productos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, para la implementación del Sistema Semáforo y así mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro.

1. ¿Fuiste saludado por los vendedores al entrar al establecimiento y le dieron la bienvenida con una sonrisa?
2. ¿Se despidió del cliente invitándolo a su pronto regreso?
3. ¿Tiene una excelente presentación personal?
4. ¿Porto marbete o fotocheck visiblemente?
5. ¿Atendió con cortesía; procurando un contacto visual y sonrisa espontánea?
6. ¿No interrumpió en ningún momento la atención para charlar, ingerir alimento o hablar por teléfono?
7. ¿Busco dar soluciones a los requerimientos del usuario antes de un "No.?"
8. ¿Conocimiento del producto y/o servicio ofrecido por el personal para dar la información requerida por el usuario?
9. ¿Orden y limpieza del área?

### ANEXO 3

**Tabla 3.**

Tiempo promedio para recolección de información de pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

<b>Frecuencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Diario	09	75,0
Semanal	03	25,0
Quincenal	00	00,0
Mensual	00	00,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta: Implementación de sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open

**Tabla 4.**

Tiempo promedio de realización de informes al Centro de Distribución que se utilizan en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

<b>Frecuencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Diario	01	08,0
Semanal	11	92,0
Quincenal	00	00,0
Mensual	00	00,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta: Implementación de sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

**Tabla 5.**

Calificación de la calidad en el servicio al momento de la entrega del o los productos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.

<b>Frecuencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy buena	00	00,0
Buena	09	75,0
Regular	03	25,0
Muy mala	00	00,0
Mala	00	00,0
Total	12	100,0

Fuente: Encuesta: Implementación de sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open

#### **ANEXO 4. FOTOGRAFÍAS**

Fotografía 1. Toma de encuestas a trabajadora Karen Fernández, del área de Electro Tottus Chiclayo Open por parte de Ricardo Huamanchumo Neciosup.





Fotografía 2. Toma de encuestas a trabajador Burga Ramos del área de Electro Tottus Chiclayo Open por parte de Carlos Medina Ellen.



#### **ANEXO 5: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO.**

Para mayor confiabilidad la encuesta y guía se validó mediante Juicio de un experto, detallando a continuación los resultados obtenidos.

Experto: Melissa Cecilia Vega Salazar

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTUS CHICLAYO OPEN, 2019

AUTOR (A): HUAMANCHUMO NECIOSUP RICARDO SEGUNDO  
MEDINA ELLEN CARLOS MIGUEL

### TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTUS CHICLAYO OPEN, 2019

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E) ELIMINAR

N° Items	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C - I - D - M - E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X				C
2	X		X		X		X				C
3	X		X		X		X				C

Fecha : Marzo del 2019  
EVALUADOR : Melissa Cecilia Ugo Salazar.  
Profesión : Administradora  
Centro Laboral : SALESLAND INTERNACIONAL S.A.  
Especialista en el área: Finanzas  
OBSERVACIONES : Es un instrumento de recojo innovador  
SUGERENCIAS : Programar otros instrumentos para futuras investigaciones

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 47339638  
REG: 22034

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTUS CHICLAYO OPEN, 2019

AUTOR (A): HUAMANCHUMO NECIOSUP RICARDO SEGUNDO  
MEDINA ELLEN CARLOS MIGUEL

### TÍTULO DE INSTRUMENTO

GUIA MISTERY SCHOPPER PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTUS CHICLAYO OPEN, 2019

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E) ELIMINAR

Nº Items	Presentación		Orografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones C - I - D - M E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		C
2	X		X		X		X		X		C
3	X		X		X		X		X		C
4	X		X		X		X		X		C
5	X		X		X		X		X		C
6	X		X		X		X		X		C
7	X		X		X		X		X		C
8	X		X		X		X		X		C
9	X		X		X		X		X		C

Fecha : Marzo del 2019.  
EVALUADOR : Melissa Cecilia Uyo Salazar  
Profesión : Administradora  
Centro Laboral : SALESLAND INTERNACIONAL S.A.  
Especialista en el área: Finanzas  
OBSERVACIONES : Es un instrumento de recojo Innovador  
SUGERENCIAS : Programar otros instrumentos para futuras investigaciones.

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 47339638  
REGUC: 22034

## ANEXO 6: VALIDACIÓN DEL MODELO Y/O PROGRAMA.

### VALIDACIÓN DEL MODELO Y/O PROGRAMA

**NOMBRE: PLAN BASADO EN SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTTUS CHICLAYO OPEN 2019**

**AUTORES: RICARDO SEGUNDO HUAMANCHUMO NECIOSUP**


**CARLOS MIGUEL MEDINA ELLEN**

**PROFESIONAL EXPERTO: Dra. Mileydi Flores Fernández**

**CENTRO LABORAL: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**CARGO: DOCENTE**

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
<b>Base teórica</b>						
1.- El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	5
<b>Objetivo</b>						
2.- El programa responde al objetivo formulado	1	2	3	4	5	5
<b>Contenidos</b>						
3.- Contiene actividades para mejorar la variable dependiente	1	2	3	4	5	5
4.- Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de la variable dependiente	1	2	3	4	5	5
5.- Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas para lograr los objetivos planteados	1	2	3	4	5	5
<b>Calidad técnica</b>						
6.- El programa incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción,	1	2	3	4	5	4

  
Dra. Mileydi Flores Fernández  
INDICADOR DE CALIDAD DEL PROGRAMA

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta						
7.- Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del programa y de todos ellos con los objetivos.	1	2	3	4	5	5
8.- Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	5
9.- El programa responde a la mejora de la variable dependiente.	1	2	3	4	5	5
<b>Viabilidad</b>						
10.- el programa puede ser aplicado por cualquier profesor y especializado en el área a tratar.	1	2	3	4	5	5
11.- las actividades son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	5
12.- la secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	4
<b>Metodología</b>						
13.- la metodología tiene una base didáctica	1	2	3	4	5	5
14.- La metodología utilizada es apropiada a las características de los investigados	1	2	3	4	5	5
<b>Evaluación</b>						
15.- El programa describe su forma de evaluación.	1	2	3	4	5	4

**V. Escala de valoración:**

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 - 39	

  
 Dra. Melydi Flores Fernández  
 EDUCADORA - ADMINISTRADA

**V. Escala de valoración:**

<u>Categorías</u>	<u>Puntaje</u>	<u>Descripción</u>
Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 – 39	
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – 63	El programa es aplicable, tener en cuenta las sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El programa es aplicable.

**OBSERVACIONES:**

**SUGERENCIAS: APLIQUESE EL PROGRAMA DE INTERVENCION**

**RESULTADO DE LA VALIDACION: MUY BUENO**

**Puntaje obtenido: 72**

Chiclayo, febrero del 2019.

  
-----  
Dra: Miléydi Flores Fernández  
EDUCADORA - ADMINISTRADORA

## ANEXO 7: AUTORIZACIÓN HIPERMERCADOS TOTTUS



Chiclayo, 04 de Febrero del 2019

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
Facultad de ciencias empresariales  
Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo

Mediante la presente se deja constancia que *el Sr. Ricardo Humanchumo Neciosup*, cuenta con autorización para realizar su investigación en nuestra representada Hipermercados Tottus S.A, donde ha tenido acceso a la información correspondiente al proceso de entrega de folios del área de Electro y el tiempo que toma realizarlos.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Caro", written over a horizontal line.

Ivonne Caro Quispe  
Jefe de Gestión Humana

Chiclayo, 04 de Febrero del 2019

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
Facultad de ciencias empresariales  
Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo

Mediante la presente se deja constancia que **el Sr. Carlos Miguel Medina Ellen**, cuenta con autorización para realizar su investigación en nuestra representada Hipermercados Tottus S.A; donde ha tenido acceso a la información correspondiente al proceso de entrega de folios del área de Electro y el tiempo que toma realizarlos.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Caro Q", written over a faint circular stamp.

**Ivonne Caro Quispe**  
Jefe de Gestión Humana



## ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nombre y Apellidos del estudiante: RICARDO SEGUNDO HUAMANCHUMO NECIOSUP Y CARLOS MIGUEL MEDINA ELLEN

Nominación de la tesis: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTTUS CHICLAYO OPEN.

MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA	PROBLEMA	POSIBLES CAUSAS	OBJETO ESTUDIO	OBJETIVOS	CAMPO DE ACCIÓN	TÍTULO DE LA INV.	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS O MÉTODOS	INSTRUMENTOS
Actualmente en el área de atención a clientes de Hipermercados Tottus Chiclayo Open, se han recibido diferentes quejas por parte de los clientes por el incumplimiento en la entrega de sus productos adquiridos por pedido en el área de Electro, ya que, al no contar con stock disponible para entrega inmediata, se genera un pedido de mercadería al Centro de distribución Base San Francisco 568, 591 o 595, F12 - Despacho de bodega, ubicado en Lima, se indica al cliente una fecha aproximada de entrega de entre 5 a 7 días calendario.	¿De qué manera la implementación de Sistema Semáforo optimiza la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Centro de distribución se reciben los pedidos de forma física, donde son revisados y archivados en carpetas para posteriormente realizar los despachos.</li> <li>• Del sistema administrativo se exportan los pedidos entrantes y se colocan en una plantilla en Excel.</li> <li>• Luego se imprimen y se reparten en hojas físicas a los jefes de sección.</li> <li>• Generalmente estos documentos físicos son almacenados de acuerdo a la fecha de entrada sin importar que los plazos de entrega sean diferentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de productos por pedido.</li> </ul>	<p><b>GENERAL:</b> Desarrollar el Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer el sistema de entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.</li> <li>2. Diseñar el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019.</li> <li>3. Implementar el sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019.</li> <li>4. Evaluar los resultados de la aplicación del sistema semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido en el área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019.</li> </ol>	Desarrollo de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedido.	<b>IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMÁFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA DE ELECTRO TOTTUS CHICLAYO OPEN, 2019.</b>	La implementación de Sistema Semáforo optimiza la entrega de productos por pedido en el área de electro Tottus Chiclayo Open, 2019.	<p><b>INDEPENDIENTE:</b> Implementación de un sistema semáforo.</p> <p><b>DEPENDIENTE:</b> Mejorar la entrega de productos por pedido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta: Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de productos por pedidos en el área de Electro Tottus Chiclayo Open.</li> <li>• Guía de Mystery Shopper</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de los cuestionarios</li> </ul>

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada: **"Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la entrega de Productos por pedido en el Área de Electro Tottus Chiclayo Open, 2019."**, de los estudiantes: HUAMANCHUMO NECIOSUP RICARDO SEGUNDO & MEDINA ELLEN, CARLOS MIGUEL

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.

Chiclayo, 27 de Agosto de 2019.

FIRMA

Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz

DNI: 40546515

## FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Ruando? Huananchimo M identificado con DNI N° 25837270 egresada de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo  No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMAFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL AREA DE ELECTRO TOTENS CHICLAYO OPEN 2019

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 25837270

FECHA: 24 de Julio..... del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo CARLOS M. MEDINA ELLEN identificado con DNI N° 09552463 egresada de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA SEMAFORO PARA MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL AREA DE ELECTRO TUBOS CHICLAYO OPEN 2019

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
PIRMA

DNI: 09552463

FECHA: 24 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**



**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

*E.P. de Administración*

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

*Ricardo Segundo Huamanclumo Necioesp*

INFORME TITULADO:

*Implementación de Sistema Semáforo para mejorar la  
Entrega de productos por pedido en el área de electro Toltón*

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

*Licenciado en Administración*

SUSTENTADO EN FECHA: *05 de julio del 2019*

NOTA O MENCIÓN: *aprobado por unanimidad.*



*[Handwritten Signature]*  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# 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

E.P. de ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: CARBS MIGUEL  
MEDINA ELLEN

INFORME TITULADO: IMPLEMENTACION DE SISTEMA SEMAFERO PARA  
MEJORAR LA ENTREGA DE PRODUCTOS POR PEDIDO EN EL ÁREA  
DE ELECTRO TUTUS CHICLAYO OPEN 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05 DE JULIO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN