



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa
Global Perú Norte SAC, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en administración

AUTORES

Carrasco Alvarado, Mercedes Norly (Orcid: 0000-0003-1081-9493)
Granda Huamantínco, Percy Fernando (Orcid: 0000-0002-2549-3660)

ASESORA:

Dra. Rosales Domínguez, Edih Geobana (Orcid: 0000-0002-8360-4736)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Quiero agradecer en primer lugar a Dios el ser supremo que nos da vida y salud, a mi madre por haberme formado con muchos valores para ser lo que hoy en día soy, a mis hermanos que quiero mucho y a mi hija que la adoro con toda el alma y espero que sepan entender el sacrificio y denodado esfuerzo que realice para conseguir este sueño, a mi compañero de tesis por su perseverancia y aliento en momentos que decaía. Amigos y amistades que durante estos cinco años me ayudaron a lograr este anhelado sueño. Gracias a todos.

Mercedes

A Dios, por brindarme su bendición cada día de mi vida y por permitirme gozar de buena salud en estos tiempos difíciles que se vive a nivel mundial. A mis padres sobre todo a mi madre por su apoyo incondicional que ha sabido sacarme adelante, su paciencia, sus consejos me han ayudado a ser la persona que ahora soy, a mi compañera de tesis por su máxima dedicación y por su apoyo constante durante mi vida universitaria. A nuestros amigos por alentarnos a ser mejores personas y no renunciar a nuestros sueños

Fernando

Agradecimiento

Agradecemos de manera especial a nuestros padres, amigos y familiares quienes siempre estuvieron presentes durante esta etapa de desarrollo de nuestra tesis. A nuestra asesora la Dra. Edih Rosales, por brindarnos su asesoría de manera muy detallada durante cada etapa del desarrollo de nuestra investigación. A nuestros docentes que contribuyeron con sus conocimientos durante nuestra formación académica y por inculcarnos buenos valores para nuestras vidas.

Índice de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TÉORICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	12
3.3 Escenario de estudio.....	17
3.4 Participantes	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6 Procedimiento	19
3.7 Rigor científico	20
3.8 Método de análisis de datos.....	21
3.9 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
4.1 Resultados.....	22
4.2 Discusión	29
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES	34

REFERENCIAS..... 36

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1 Lista de Participantes.....	18
Tabla 2 Técnicas e instrumentos	19
Tabla 3 Procedimiento de pasos.....	20
Tabla 4 Matriz de Resultados	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Entrevista a la Sub gerente de la Empresa Global Peru	69
Figura 2 Entrevista al almacenero	69
Figura 3: Entrevista a la compradora	70
Figura 4: Entrevista a la ejecutiva de ventas 1	70
Figura 5: Entrevista a la ejecutiva de ventas 2	71
Figura 6: Entrevista al repartidor	71
Figura 7: Representación del proceso Logístico en Global Peru Norte	72
Figura 8: Fotos del Almacén Global Peru.....	72
Figura 9: Sistema ERP Global Peru (no registran sus entradas ni salidas)	73

RESUMEN

La presente investigación realizada en la empresa Global Peru Norte SAC, tuvo por objetivo principal Evaluar el proceso logístico y la gestión de distribución. Esta investigación planteó una metodología de enfoque cualitativo, método descriptivo simple, de diseño no experimental y de tipo aplicada, se utilizó para ello el diseño de estudios de casos para lo cual se recolecto datos asociados a las variables, donde se aplicó la entrevista apoyada del instrumento de tipo cuestionario, el cual estuvo conformada por un conjunto de 21 preguntas aplicada a 6 trabajadores de la empresa. Para el análisis de la información se utilizó el método de análisis de contenido, el método de codificación y triangulación de información, Por otra parte, este estudio se apoyó de cuatro teorías científicas las cuales son: Teoría de las restricciones, Teoría de del JIT, Teoría de la rueda de la distribución y la Teoría de la calidad total. Por tanto, se evidenció que la empresa no cuenta con un proceso logístico adecuado, debido a un ineficiente manejo de sus almacenes lo cual dificulta el control de los stocks, causando deserción por parte de los clientes debido a la inacción de los trabajadores ante sus reclamos.

Palabras clave: Proceso Logístico, Gestión de Distribución, Almacenamiento, reclamos.

ABSTRACT

The present investigation carried out in the company Global Peru Norte SAC, had as its main objective of Evaluating the logistics process and distribution management. This research proposed a qualitative approach methodology, simple descriptive method, non-experimental design and applied type, the design of case studies was used for which data associated with the variables was collected, where the interview supported by the A questionnaire-type instrument, which was made up of a set of 21 questions applied to 6 company workers. For the information analysis, the content analysis method, the information coding and triangulation method were used. On the other hand, this study was supported by four scientific theories which are: Theory of restrictions, Theory of JIT, Theory of the wheel of distribution and the Theory of total quality. Therefore, it was evidenced that the company does not have an adequate logistics process, due to an inefficient management of its warehouses, which makes it difficult to control the stocks, causing desertion on the part of the clients due to the inaction of the workers before their claims.

Keywords: Logistics Process, Distribution Management, Storage, claims.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la globalización de los mercados ha hecho más complicado el proceso logístico y su gestión de abastecimiento; por ello, es necesario mejorar las condiciones de las empresas que comercializan bienes y servicios que se encuentran inmersas en un ambiente de negocios nacionales e internacionales actualmente las empresas compiten en un entorno variable que es el cambio a nivel mundial al que deben someterse para alinearse a la estructura adecuada para ser competitivas y adaptarse a los cambios para brindar una respuesta eficiente a los clientes, Cano y otros (2015). Por tal razón es necesario integrar y combinar la red de abastecimiento en función de los clientes, en estos últimos años las empresas y sus cadenas de abastecimiento (proveedores, productores, distribuidores y clientes), no solo buscan incrementar la producción si no también la rentabilidad y la satisfacción de los clientes, además de desarrollar un rumbo de sostenibilidad que les permita un crecimiento completo en el ámbito de la competitividad empresarial, tendiendo en consideración que los procesos de las grandes compañías son diferentes a los de las pequeñas empresas, Monterroso (2016).

La comercialización de las empresas es una actividad que muchas veces no es tomada en consideración y no se le da el valor necesario, debido a que hay muchas empresas que las administran personas que en algunos casos no son preparadas y desconocen de los procesos y la tecnología, por ello no aplican las técnicas ni toman en consideración las numerosas estrategias que existen para lograr un adecuado abastecimiento y distribución, por eso es que estas malas prácticas a lo largo del tiempo tienen impacto y repercusión, son muchas las empresas que no logran sobresalir porque no son perseverantes, lo que conlleva a tener muchos errores como retrasos, traslados innecesarios, reprocesos, devoluciones de mercaderías, pérdidas de productos, compras innecesarias, etc. Lo que les da ventaja a otras empresas de la competencia aprovechar la debilidad y sacar provecho. Por tal motivo es muy importante que el proceso logístico y la gestión de distribución vayan de la mano; ya que, al relacionarse los dos recursos se podría descubrir el problema y sugerir ideas de los cuales será de mucha trascendencia para la solución rápida de esta.

A nivel nacional las empresas inmersas en los procesos logísticos y la administración de la gestión de distribución consideran importante usar herramientas o estrategias que puedan ayudar a mejorar la rapidez en el tiempo requerido para la atención del producto de forma rápida, ya que no solo es llegar al cliente o al comprador final, sin embargo, se deberá formar alianzas estratégicas con nuestros proveedores y abastecedores, llegándolos a fidelizar y haciéndolos importantes para que nuestro proceso de distribución no se vea afectado y para que no dificulte la gestión de distribución a nuestros clientes, Ducuara & Perez (2014).

A nivel local del cono norte, en el distrito de los Olivos, hay micro y pequeñas empresas que se ha orientado solo en poder disponer de una buena demanda; no obstante, no se han preocupado por la administración logística y el abastecimiento, por ejemplo: Global Perú Norte SAC, brinda el reparto de una extensa variedad de artículos e implementos de seguridad industrial y protección personal con una gama de productos de alta calidad, hace las entregas a su consumidores a nivel nacional y local como es lima metropolitana, lo cual le faltaría a Global Perú Norte SAC para lograr llegar a fidelizar sus consumidores y saciar sus necesidades, es poder atender sus requerimientos en tiempo requerido. Sin embargo, consideran que la logística solo se fundamenta en poder disponer de un almacén, hacer las compras y disponer de stock, no obstante, el proceso logístico es muchísimo más que aquello, o sea se empleará tácticas y procedimientos en el que se implemente dentro del proceso logístico correctamente, así podremos saber cuál es la conducta que hay entre el proceso logístico y la distribución.

Respecto a los antecedentes internacionales, en investigaciones anteriores, encontramos a Pinheiro et al (2016) manifiesta que las empresas deberían de enfocarse en las debilidades de sus mismas organizaciones, y desarrollar estrategias y habilidades para de esta forma innovar ventajas competitivas en todas sus operaciones logísticas y de esta manera mantener un control en la producción dentro de la empresa así como una planificación de stock, con la finalidad de poder cumplir con las atenciones de actuales y nuevos clientes.

Schmal y Olave (2015) según su estudio el propósito de la investigación fue administrar eficientemente la gestión de atención al cliente para reducir los tiempos

de entrega de los pedidos, y reducir la cantidad de clientes insatisfechos que actualmente mantiene la empresa. Que los tiempos de retraso en atención a los clientes superan el nivel de insatisfacción de los clientes donde se podría implementar un Software o sistema de gestión para optimizar la comunicación interna de los colaboradores, con esta propuesta se podría satisfacer a los actuales clientes e incrementar la cantidad de compradores y por ende aumentar las ventas.

Problema de investigación, ¿Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021?

Problema Específico, ¿Como se evalúa el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021?

¿Cómo se mide el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021?

¿Cómo ayudaría el proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021?

Justificación Teórica: esta investigación tiene por justificación revisar diferentes aspectos del proceso logístico y la gestión de distribución, pues estas son de suma trascendencia en una compañía, para ellos se usarán 2 teorías en relación con el Proceso Logístico: Teoría de las restricciones (TOC) y la teoría del JIT (Just in Time), así como 2 teorías de la gestión de distribución que vendrían a ser la teoría de la rueda de la distribución y la teoría de la calidad total TQM. Debido a que por medio de estas teorías se va a poder mejorar el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte presentando de esta forma un gran aporte a la línea de investigación de Gestión de Organizaciones.

Justificación práctica: tiene como objetivo que la empresa Global Perú Norte brinde un servicio de calidad optimizando el tiempo de entrega y a un menor costo, para así evitar inconvenientes con los clientes

Justificación metodológica: la finalidad de la presente investigación tiene como propósito indagar como las pequeñas empresas no gestionan sus procesos logísticos con eficiencia para una adecuada gestión de distribución por lo que se

podrá conocer si el proceso logístico tiene incidencia en la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC. Para en tiempo futuro evitar quejas, reclamos y devoluciones de los clientes.

Objetivo General, Evaluar el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021

Objetivos Específicos, Diagnosticar el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021

Evaluar el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021

Determinar la importancia del proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Para proponer una mejor investigación, se ha seleccionado antecedentes internacionales y nacionales considerando nuestras variables.

Iniciando con los antecedentes internacionales, Quintero y Sotomayor (2018), en su tesis realizada en la Universidad de Guayaquil, en donde su objetivo principal es Desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda. del cantón Durán. La investigación utilizó un diseño descriptivo documental, en el cual se empleó el instrumento de la entrevista al Gerente General, jefe del área logística, auxiliar de área de logística y jefe del Servicio al cliente, los resultados de la entrevista evidenciaron que el desconocimiento de los colaboradores sobre cómo y que funciones debe desempeñar es la causa por lo que se producen las fallas dentro del área de logística (p.1)

Por su parte, Noé (2015), quien en su tesis tuvo como objetivo principal analizar la incorporación de esta función inversa de la logística. La investigación utilizó un diseño no experimental de tipo transeccional – correlacional, en el cual se empleó el instrumento de la entrevista a seis empresas de distintos sectores, todas ellas de

la ciudad de Córdoba. Los resultados de la entrevista se evidenciaron que con relación a los entrevistados todos habían recibido algún tipo de capacitación sobre sustentabilidad o RS aunque la mayoría de ellos fueron de capacitación externa además, sólo dos de los entrevistados identificaba el concepto de logística inversa, aunque en más de dos organizaciones se aplicaron programas relacionados con este término.

Asimismo, Lanuza (2020), en su investigación tuvo como objetivo analizar el funcionamiento del proceso administrativo y logístico para la propuesta de mejora en la calidad del servicio de transporte de carga pesada de la empresa M y M en la ciudad de Estelí, la investigación utilizó un diseño no experimental de tipo transeccional – correlacional, en el cual se empleó el instrumento de la entrevista a cuatro clientes y colaboradores de la empresa M y M, los resultados de la entrevista demostraron que la compañía no cuenta con un óptimo manejo del proceso logístico, no tiene una buena organización, no planea sus ocupaciones, no se motiva ni capacitan al personal, tampoco cuentan con un presupuesto formal la exclusiva coordinación estructurada es en el sector de logística que tiene un control organizado (p.82).

Por otra parte, Rojas (2018), en su investigación tuvo como objetivo indaga sobre las alternativas que ofrecen los procesos logísticos, para diseñar una propuesta para las ventas online de equipos móviles a domicilio de una empresa de telecomunicaciones que tiene una gran participación en el mercado colombiano.

Bogotá Colombia, la investigación utilizó un diseño no experimental, en el cual se empleó el instrumento de la entrevista a 10 centros especializados de mensajería, los resultados de esta entrevista se pudieron establecer que más allá de un nuevo proceso lo cual la compañía necesita es la utilización de recursos que le permitan asociar los procesos que ejecutan todos los miembros de la cadena de abastecimiento.

Del mismo modo, Arrieta (2017), en su tesis realizada en la Universidad nacional autónoma de Nicaragua, en donde su objetivo principal es analizar el control de calidad post venta y la satisfacción de los clientes de seguros Capesa, la investigación utilizó un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo de tipo descriptiva,

en el cual se empleó el instrumento de la entrevista al supervisor, los resultados de esta entrevista demostraron que el control de la calidad del servicio post venta garantiza la satisfacción de los clientes (p.18)

Así también, Carrillo (2018), en su tesis realizada en la Universidad Industrial De Santander de Colombia, en donde su objetivo principal es conocer el porcentaje de devoluciones que se gestionan de inmediato en tienda, reduciendo el tiempo de gestión para el cliente según la causa, la investigación utilizó un diseño no experimental, en el cual se empleó el instrumento de la encuesta a través de la devoluciones a 2265 observaciones devueltas, los resultados de esta investigación demostraron que los colaboradores trabajaban sin ningún orden lo cual causaba retrasos en el tiempo requerido por la empresa para los procesos de devoluciones del cliente entre estas carencias se encontró la falta de control en sus sistema de información lo no permitía conocer las causas que generaban mayores devoluciones y reincidencias (p.79)

En tal sentido, Lara (2019), en su tesis realizada en la Universidad católica de Colombia, en donde su objetivo principal es establecer la pre factibilidad en la Reingeniería del proceso logístico de la empresa Rehco SA, la investigación utilizó un diseño no experimental- descriptivo correlacional. En el cual se empleó el instrumento de la encuesta a 50 datos recogidos de una cotización, los resultados de esta encuesta se evidencian que el tiempo de despacho para el proceso de preparación, tiene como promedio un tiempo de 3,28 horas por orden de compra donde un almacenero, alistaría alrededor de 3 órdenes de compra al día.

Así también, Cárdenas (2018) en su tesis tuvo como objetivo de Identificar los aspectos en la selección de proveedores marítimos en las importaciones de la empresa Perú Line Logistics. La investigación utilizó un diseño no experimental de tipo transeccional – correlacional, en el cual se empleó el instrumento de la entrevista al gerente de la empresa Perú Line Logistics, y a dos empleados especialistas del área de comercio exterior, los resultados arrojaron que el servicio y la flexibilidad de los proveedores es de mucha importancia porque, la información que se brinde a cerca de las cotizaciones solicitadas tiene que ser en tiempo real con costos altamente competitivos.

Continuando con Vila (2021) en su tesis realizada en Ventanilla- Callao, tuvo el objetivo determinar Cómo influye una adecuada gestión de proveedores en el abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público de Salud. La investigación utilizó un diseño descriptiva, analítica, Correlacional-causal. en el cual se empleó el instrumento del cuestionario a 172 representantes de los centros de salud en el sector público, Se obtuvo como resultado que existe una relación fuerte entre la gestión de la cadena de suministros y abastecimiento de medicamentos en el Sector Público de Salud con un coeficiente de correlación de 0.656.

Por otro lado, Ccorihuamá (2018) en su tesis tuvo como objetivo Identificar el impacto de la comunicación efectiva, en el área de Compras de Bienes y Contratación de Servicios en la empresa Sedapal. La investigación utilizó un diseño no experimental – correlacional, en el cual se empleó el instrumento de la entrevista al gerente y funcionarios de Sedapal; asimismo a proveedores y competidores, los resultados de la entrevista mostraron que la falta de comunicación entre los colaboradores está afectando el cumplimiento administrativo con el cliente (p.66)

En tal sentido, Aguirre y Rafael (2019), en su tesis realizada en Lima, en donde su objetivo principal es analizar la relación entre el control Interno y los procesos de gestión logística de la Municipalidad distrital de Sayán 2019; en donde se ejecutó el método cualitativo. Por otro lado, utilizó un diseño no experimental de tipo aplicada, con un nivel descriptivo y correlacional. Para obtener los resultados se aplicó el estadístico Rho Spearman el cual se mostró un valor correlacional de $Rho = 0.594$, que indica una relación entre las variables control interno y procesos de gestión logística. Concluyendo que el control interno debe establecer los parámetros normativos para que se cumpla con los procesos de gestión logística y estos puedan ser verificados en las acciones de control preventivo posteriores.

Por otro lado, Luna (2019), en su tesis desarrollada en el Callao, en donde su objetivo primordial era establecer la predominación de la administración logística en la calidad de servicio en la organización S. L. del Perú S.A.C. Bellavista, 2019, el estudio usó un diseño no empírico de tipo no aplicada, con un grado correlacional causal. Como consecuencia se obtuvo que el 45,9% del personal expresó que la administración logística en la organización S. L. del Perú S.A.C. es regular y el 50%

del personal indican que la calidad de servicio es regular. Concluyo conforme con la prueba de Pearson $r = 0.841$ que sugiere una correlación positiva alta además del costo de $p = 0,000$ resulta menor al de $p=0.05$ lo que supone que existe una interacción significativa al 95% y se rechaza la Premisa nula (H_0) aceptando existente una interacción significativa entre la administración logística en la calidad de servicio en la organización S. L. del Perú S.A.C.

Para la presente investigación se toma en consideración las siguientes teorías:

Teoría de las restricciones (TOC): Para Aguilera (2000), confirmó que la teoría de las restricciones invita a los administradores a juntar esfuerzos en las ocupaciones que poseen acontecimientos directos sobre la efectividad de la compañía como un todo, o sea, sobre los resultados globales. Contribuyendo a conservar un proceso de optimización continua por medio del seguimiento y control. Del mismo modo la meta de toda organización comercial o de servicios es triunfar dinero en el presente, como además asegurar su continuidad en el futuro. (p.54).

Por otro lado, Goldratt (2000), confirmo que la teoría de las restricciones se basa en identificar las restricciones del sistema y administrarlas de forma adecuada genera resultados de forma inmediata, esta teoría permite enfocar las soluciones a los problemas críticos dentro de una empresa sin importar el tamaño de la organización o el giro de negocio que esta tenga para que se acerque a la meta a través de un proceso de mejora continua (p.5)

Así mismo, Garcia et al (2010), menciona que esta teoría busca eliminar aquellas fuentes de desperdicio en las tareas de producción al brindar la parte correcta en el lugar y momento oportuno, por lo tanto, las partes se producen justo a tiempo para satisfacer las necesidades de los clientes en vez de producir en la forma tradicional sobre stock (p.3)

Teoría de del JIT (Just in Time): Según Mendoza y Vega (2014), la finalidad de esta teoría es minimizar el desperdicio y mejorar los servicios aplicables en la logística empresarial, así como en la construcción, el JIT es crear los recursos que se requieren, en las porciones que se requieren, en el instante en que se requieren, esta teoría se fundamenta en colocar en prueba los inconvenientes primordiales,

borrar los despilfarros, buscar la simplicidad y diseñar sistemas para detectar inconvenientes, el JIT se fundamenta en identificar problemas anteriores a que surjan consecuencias espontáneas buscando la mejora continua en todas las regiones del sistema benéfico, como la gestión logística involucra actividades de cambio en la cadena de suministros, las empresas deben adoptar la metodología del JIT para identificar los desperdicios y mejorar el servicio de los procesos, por ejemplo, planificar las instalaciones y personal para satisfacer las necesidades de distribución con la intención de reducir el tiempo de ingreso del producto. Mediante la entrega en tiempo récord, para optimizar la calidad del servicio logístico (p.10).

Por otro lado, Fory et al (2019), en su investigación menciona que, con una correcta implementación de los principios de justo a tiempo, una compañía dedicada a ofrecer servicios y calidad a sus clientes, puede convertirse en productora de mercancías a un bajo costo, hecho que da oportunidad a aperturar nuevos mercados donde podrá competir en precios y garantizar su calidad lo que puede posicionarla como líder en el mercado (p.1)

Según Edward (1987), afirma que la modalidad de justo a tiempo no solo ofrece a las empresas la oportunidad de mejorar visiblemente la calidad de sus productos, sino que les permite los tiempos de respuesta a los clientes hasta en un 90 por ciento tiempos necesarios para alcanzar la introducción de nuevos productos o hacer las modificaciones de acuerdo a la necesidad del cliente (p.10)

Teoría de la rueda de la distribución: Para Molinillo (2014), la rueda de la distribución gira en base al cambio de conducta del distribuidor por un interés en mejorar su expansión debido a la gran extensión de la competencia en el mercado es que nos exige a mejorar, una forma detallista de distribución es que penetra en el mercado con precios bajos y márgenes de operación cortos y costes comprimidos, su objetivo es atraer más clientes y así con el tiempo la empresa obtenga beneficios más altos y lograr conseguir ventajas competitivas al precio para diferenciarse de sus competidores, por otro lado la empresa su principal objetivo debe ser fidelizar a los clientes y atraerlos brindándole un mejor producto o servicio y dotando de calidad el servicio de distribución, además esta teoría cuenta con algunas restricciones, o sea, las imitaciones de los participantes en el reparto son

velozmente imitadas y perfeccionadas, lo cual las organizaciones tienen que considerar que la diferenciación no conlleva al crecimiento de costos (p. 35).

Maraver et al (2005), menciona que las nuevas formas comerciales son introducidas en el mercado con precios más bajos para conseguir ocupar un lugar en el mercado y poco a poco lograr introducirse mejor en la presentación de los productos y hacer prestigiosa la marca, de esta manera la empresa se transforma en un lugar comercial con políticas de ventas basadas en la calidad total al servicio del cliente que abre nuevas rutas a nuevos precios con una mejor estrategia competitiva (p.38)

Teoría de la calidad total (TQM): Según Chumacero (2010), describió que la teoría de la administración de la calidad total supone que toda compañía está inmersa en procesos que cubran a los consumidores y los conviertan en consumidores comunes y a los empleados incentivarlos a que se sientan satisfechos para que se sientan motivados a laborar con calidad debido a que ellos son los que la gestionan y se sienten implicados en el proceso, asegurando de esta forma un mejoramiento constante de los procesos, pudiendo una interrelación intenso entre comprador abastecedor y además hacer las cosas bien a partir de la primera vez. (p. 8).

Carhuapoma (2016), menciona que las empresas no deben basarse solo en los precios si no en la calidad, las áreas de compras suelen por lo general buscar proveedores con menor precio, pero no tienen en consideración la calidad de sus productos al tomar proveedores únicamente por el precio la empresa está equivocada de rumbo porque significaría enrumbarse al fracaso, pero si la empresa toma en cuenta la calidad y el precio esta se prepara para el éxito (p.31)

Carro y Gonzáles (2012) Menciona que es la manera de desaparecer los problemas antes que estos aparezcan se refiere a crear un medio ambiente donde la empresa responda rápidamente a las necesidades y requerimiento de los clientes por tal motivo todos los colaboradores de las empresas deber saber la forma de crear valor y saber cuál es su función en este proceso, esto influye a todos los involucrados tanto dentro y fuera de la empresa (p.3)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: El tipo de investigación fue de tipo aplicada, puesto que aplicamos los conocimientos académicos adquiridos durante nuestra carrera universitaria, en donde nuestros tutores nos enseñaron a poder implementarlos.

Para Sampieri (2014), La investigación aplicada, investiga los estudios que consideran el uso y el alcance que esta pueda realizar en la cantidad que ocasiona, y considerando la objetividad que se puede cambiar en función de los resultados obtenidos, esta muestra es estudiada por razones de forma clara y precisa (p.18).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cualitativo es usado para la recolección y estudio de los datos para afinar los temas de investigación o revelar novedosas preguntas en el proceso de interpretación (p.7).

Según lo manifestado por Yin (1998), el aspecto de sistematizar desde el análisis de casos no se basa en una generalización estadística como si nace en las encuestas y en los experimentos sino más bien hablamos de una generalidad analítica para enseñar o representar una teoría. De esta forma, tal cual los resultados del análisis de cualquier caso que se haga tienen la posibilidad de generalizarse a otros que constituyan condiciones teóricas semejantes (p.10)

Martínez (2018), indica que el nivel descriptivo simple procura ofrecer un buen conocimiento del funcionamiento de un conjunto de fenómenos homogéneos y las formas en las que se comportan las variables o elementos que componen la investigación proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (p.166).

Diseño de investigación: De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que la investigación no experimental es la exploración empírica y sistemática en la que el investigador no tiene control directo de las variables independientes, debido a que sus expresiones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. Se

hace inferencia sobre las relaciones entre las variables, sin mediación directa, de la variación análoga de las variables independiente y dependiente (p. 504).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Variable 1: Proceso Logístico

Para Fontalvo y De la Hoz (2019), los procesos logísticos en el entorno de las empresas y la globalización de la economía actualmente ha evolucionado la investigación y análisis de los procesos logísticos y la cadena de suministros, a partir de esta visión es importante entender cómo se entiende el término de la logística, la cadena de suministros, la administración de compras y proveedores, la administración de producción y repartición, en funcionalidad de lo anterior se necesita entender los indicadores que nos permiten desarrollar esta cadena. (p. 103).

Categorías de la variable 1:

Categoría 1: Aprovisionamiento

Según Gutiérrez y Gonzáles (2018), el plan de aprovisionamiento incluye actividades relacionadas con la reposición, la coordinación, el traslado, y el almacenaje de todos los productos que la empresa necesite para llevar a cabo sus operaciones (p.54).

Subcategorías para la categoría 1:

Gestión de Pedido: Según Sorlózano (2018), La empresa realiza su pedido desde su respectivo departamento de compras o logística, la forma de realizar el pedido puede ser comunicándose directamente con el proveedor a través de llamadas telefónicas, el e-mail, WhatsApp u otras aplicaciones específicas de gestión de pedidos (p.52).

Gestión de Stock: Según Morillo (2014), El stock de una empresa es la cantidad de productos almacenados, o artículos ya sea para comercializar o para la producción de la empresa (p.432).

Categoría 2: Logística Interna

Para Pedraza (2019), La logística interna está conformada por todas aquellas operaciones internas en la cadena de abastecimiento, donde es necesario realizar una planeación, ejecución y control no solo del traslado interno, sino también de la información que hay en la empresa, buscando siempre coordinar los recursos de forma óptima y a un menor costo (p.33).

Subcategorías para la categoría 2:

Almacenaje: Según Calzado (2020), En esta etapa se puntualizan características de los almacenes como la cantidad de productos, la ubicación, las condiciones del almacenaje, la seguridad, la limpieza, así como el uso del sistema logístico ERP con el objetivo de un óptimo almacenaje (P.62).

Control de Inventarios: Según Serna y Gonzales (2017), se debe verificar y controlar las existencias de los productos que cuenta la empresa a fin de controlar las entradas y salidas de la mercadería con la finalidad de que las operaciones no se detengan (p.10).

Categoría 3: Logística Externa

para Vásquez y Latón (2013), define que es toda actividad externa de la empresa como dar prioridad a los clientes de la organización, adaptarse constantemente al cambio del mercado y distribuir las atenciones de mercancías en tiempos óptimos y a un costo mínimo y en un perfecto estado, pero también considerando los retornos o devolución de mercadería (p.564).

Subcategorías para la categoría 3:

Distribución de mercancías: Como expresas Gaitán (2014), Es el acondicionamiento de los productos para que llegue en buen estado al consumidor final; las operaciones son embalaje, rotulado, emisión de documentación y el envío para su distribución (p.9).

Transporte: Según Sáenz (2018), Son diferentes medios para el transporte físico de las mercancías desde un punto de partida hasta un punto de llegada

considerando las condiciones de seguridad del traslado, servicio y costo, que son fundamentales dentro del transporte (p.17).

Variable 2: Gestión de Distribución

Según Izard (2010), menciona que la distribución es una variable y su principal objetivo es la contribución para lograr los objetivos de la empresa a través de los intercambios con el mercado facilitando el acceso de los productos o servicios al cliente final (p.11).

Categorías de la variable 2:

Categoría 1: Comunicación

Según Tejeda et al. (2020), es necesario contar con una adecuada optimización de la comunicación cliente proveedor haciendo uso de la tecnología de comunicación, la cual permitirá una conexión directa con otras empresas también la adquisición de ERP de apoyo para un adecuado control de gerencia e informativo de los inventarios de la compañía. (p.473).

Subcategorías para la categoría 1:

Responder Consultas: Según Carrasco (2012) las empresas deben ofrecer a los clientes las facilidades para solucionar sus consultas acerca del producto o servicio, así como las condiciones específicas de venta utilizando las mejores estrategias de comunicación de acorde con el perfil del cliente. (p.50).

Coordinar Fechas de Entrega: Según Porto y Garcés (2018) para planificar y ejecutar proyectos de éxito, la correcta administración de los recursos es un trabajo elemental para cumplir con la fecha de entrega, los altos estándares de calidad y el tiempo acordado con las partes interesadas. (p.61).

Comunicar Cambios: Según Antoine (2008), considera que el proceso de cambios es una parte muy importante de la comunicación interna dentro de una empresa buscando la mejor manera de canalizar que la organización puedan ir comprendiendo el proceso de cambio y lo asimile de la mejor forma. (p.6).

Categoría 2: Devoluciones

Según Herrera y De la Hoz (2019), aquí termina el ciclo de la cadena de abastecimiento, se recibe los artículos que necesitan ser reprocesados, reusados o reciclados en el proceso de fabricación para el retorno al stock o a reciclaje. (p.105).

Subcategorías para la categoría 2:

Atender Reclamos: Para Christopher en la investigación de Vartulli (2007), los reclamos existentes por parte de los clientes que sienten insatisfacción o molestia ante un determinado servicio o la atención de un producto brindado por lo que hay que manejar eficaz y eficientemente estas quejas y reclamos. (p.8).

Cambio de Productos: Según Charlton (2015), son las ocupaciones que la organización toma para que el comprador continúe satisfecho, aunque una compra presente inconvenientes y el comprador solicite el cambio del producto para ofrecer garantía y tranquilidad al comprador. (p.22)

Recepción de Devoluciones: Según Bastidas (2012), este proceso inicia con el reporte del comprador al área comercial, informando que se generará una devolución con su respectiva justificación. (p.11)

Categoría 3: de Seguimiento de Postventa

Según Zelada (2021), el servicio postventa es una potente herramienta de mercadeo que sirve no solo para dar a conocer nuestros propios productos o servicios sino para afirmar una extensa interacción comercial con los consumidores. (p.3)

Subcategorías para la categoría 3:

Entrega Pazo Prometido: Según Quijano (2021), si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa con plena seguridad de que no perderá tiempo ni dinero generando confianza en el cliente y optimizando el tiempo que hoy en día es el recurso muy valioso. (p.3)

Soporte telefónico: Según Quijano (2021), el soporte telefónico ofrecido por una empresa es muy importante ya que resuelve problemas, esclarecer dudas del cliente y ofrecer asistencias referentes a un producto o servicio realizado por medio de una llamada telefónica al cliente. (p.10)

Garantías del Producto: Según Costa (2020), la garantía comercial es aquella que una compañía puede dar adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento pactado. (p.11)

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio fue en el distrito de los Olivos este distrito es uno de los cuarenta y tres que conforman la provincia metropolitana de Lima, ubicada en el departamento homónimo, en el Perú.

En el distrito de los olivos existen varias empresas comercializadoras de equipos de protección personal y seguridad ocupacional las mismas que están afiliadas a la Cámara de Comercio de Lima, especialmente en el rubro de Proveedores Mineros seguridad y salud ocupacional, contando con más de 250 empresas del mismo rubro, las cuales compiten en todo el sector de seguridad y salud ocupacional.

Nuestra ubicación geográfica nos permite situarnos cerca a nuestros principales proveedores y los potenciales clientes lo cual nos facilita poder atenderles con mayor facilidad garantizando la atención en tiempo récord y a un menor costo.

Posteriormente se entrevistará a los participantes a través de la guía de entrevista y grabaciones. Para ello se contará con la colaboración de la sub gerente de la empresa Global Perú la Señorita Mayumi Neira, quien conoce la estructura del negocio y forma parte de la empresa. Asimismo, los investigadores formar parte de la empresa “como trabajadores”

3.4 Participantes

Según Rodríguez, Gil y Garcia (1996) manifiestan que para realizar un estudio cualitativo el conocimiento cultural reservado por los participantes en común constituye el comportamiento y la comunicación social apreciable. Por lo tanto, gran parte de la labor antropológica reside en explicar el conocimiento de los entrevistados que están involucrados (p.47)

Los participantes serán 4 mujeres y 2 hombres (2 vendedoras, 1 compradora 1 almacenero 1 sub gerente y 1 repartidor) mayores de 18 años, trabajadores de la empresa Global Perú Norte SAC. La accionista es la que conoce la estructura del negocio y las operaciones que realiza a diario la compañía.

Según Bernal (2010). Este tipo de muestreo es el mejor y el más frecuente en un muestreo no probabilístico, para esta investigación se usará una muestra de tipo intencional, basada en los conocimientos y criterios que los investigadores tienen de los trabajadores, así como miembros del directorio que serán 6 entrevistados.

Tabla 1

Lista de Participantes

Participante	Ocupación	Profesión	Nombre
1	Compradora	Administradora	Jennifer Chupillon Olivos
2	Ventas	Ejecutivo de ventas	Judith Correa Cunayque
3	Ventas	Ejecutivo de ventas	Etni Melendres Ojeda
4	Almacenero	...	Gilberto Huaman Melendres
5	Sub Gerente	Administración	Mayumi Rosmeri Neira
6	Repartidor	Conductor	Gabriel Granda Cabrera

Fuente: Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos. La observación directa en las instalaciones de la empresa, teniendo como instrumento visual fotos y la lista de colaboradores de la empresa.

La entrevista estuvo estructurada a los trabajadores, con la finalidad de indagar como es el proceso logístico, su distribución interna y externa, su almacenaje, la solución de consultas, la atención de reclamos y el soporte telefónico de postventa. La investigación documental, teniendo como instrumento principal la selección y análisis en revistas, libros, páginas webs y artículos que permitan conocer más ampliamente sobre el tema. La presente investigación se desarrollará en la empresa Global Perú Norte SAC situada en el distrito de los Olivos.

Entrevista

Para Robles (2011) enfatiza que son reuniones encaminadas hacia la comprensión desde su punto de vista que tienen los participantes con relación a sus conocimientos, situaciones o experiencias, de acuerdo a como las expresan con sus propias palabras (p.40)

Tabla 2

Técnicas e instrumentos

Instrumento	Técnica	Finalidad
Guía de entrevista	Entrevista	Recolección de información, basada en Experiencias, opiniones, conocimientos, Ideas, sensaciones sobre el proceso logístico y la gestión de distribución, datos que permitirán analizar el estado de estas categorías.

Fuente: Elaboración propia

Validez

Según Lara (2014) manifiesta que, si un diseño de investigación alcanza a manejar un grupo de variables diferentes evitando brindar justificaciones en contra de la influencia de una variable independiente sobre la variable dependiente llega a ser confiable y valida (p.328).

En tal sentido, la validez del instrumento de medición tomando en cuenta los siguientes aspectos tales como claridad, relevancia y pertenencia. Para ello, la guía de entrevista se sometió a un juicio de expertos la cual fue validado por profesores temáticos y metodólogos de la universidad Cesar Vallejo, esta validez del instrumento pudo corroborarse a través de un juicio de expertos. Así también cabe mencionar que el instrumento de la presente investigación fue validado por los expertos: Dra. Ediht Rosales Domínguez, Mg. Juan Carlos Armas Chang, Mg. Erika Julissa Suysuy Chambergo y Mg. Guillermo Vicente Lozán Maykawa, siendo todos docentes del Programa de Formación para adultos PFA.

3.6 Procedimiento

Aunque para una investigación cualitativa no existe un proceso claramente definido, por lo contrario, es más bien un proceso recurrente inductivo y no tiene una secuencia lineal, sino más bien circular y muy particular en cada investigación. Se hace inicialmente una revisión de la literatura, a la vez se puede complementar con cualquier etapa del estudio (Hernández et al., 2014).

Para poder realizar el análisis de esta investigación, hemos tenido que seguir una serie de procedimientos, basándose en el planteamiento de los objetivos, es decir teniendo conocimiento de lo que queremos conseguir, haciendo uso de la técnica la entrevistas a su vez se utilizó la herramienta guía de entrevista para la cual se plasmó diversas preguntas enfocadas al tema de estudio, así mismo se aplicó esta herramienta y se seleccionó los participantes los cuales nos apoyaran para la recolección de la información, la finalidad de esta recolección de datos es llegar a encontrar la relación del tema de estudio, para ellos se aplicara el análisis de la información mediante la triangulación de datos (match entre las respuestas de los entrevistados, la teoría y los antecedentes)

Tabla 3

Procedimiento de pasos

Pasos	Procedimiento
Paso 1:	Planteamiento de las categorías e indicadores
Paso 2:	Establecer los objetivos
Paso 3:	Realizar guía de entrevista (herramienta)
Paso 4:	Selección lista del personal
Paso 5:	Ejecución de la herramienta
Paso 6:	Ordenar información obtenida
Paso 7:	Triangulación de los datos obtenidos

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Rigor científico

Los criterios mostrados para la validez de un estudio cualitativo incluyen la credibilidad de los resultados obtenidos durante el estudio en el que se utilizaron los criterios.

Credibilidad: Se debe enfatizar que esto desarrollará una evaluación que conducirá a una investigación completamente creíble.

La presente investigación estuvo sustentada en la información obtenida de fuentes fiables, para lo cual se utilizará transcripciones textuales de las entrevistas

estructuradas para respaldar las interpretaciones y significados de los resultados obtenidos en la investigación.

Auditabilidad: Para dicha entrevista se empleó audios utilizando la grabadora del celular para grabar las entrevistas y fotos durante el proceso de recolección de datos. Se clasificará el perfil de los entrevistados para la aplicación de la entrevista, la información se transcribirá tal cual nos la proporcionen los entrevistados en un documento de Word.

3.8 Método de análisis de datos

Para la presente investigación se usó el procedimiento de estudio de contenido para la revisión de la bibliográfica, para lograr implantar las categorías y subcategorías el procedimiento de codificación y para la investigación e interpretación de resultados.

Para procesar la información de las entrevistas realizadas, se transcribió las entrevistas en un documento de Word, luego se procederá a realizar la interpretación y triangulación.

3.9 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se realizó conservando la exigencia académica que requiere el tema, indagando el ingreso a información verídica, pues su motivo es servir como base a un tema poco investigado en la localidad (Los Olivos) que permita alinear circunstancias para futuras investigaciones.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 4

MATRIZ DE RESULTADOS

PREGUNTAS	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿La gestión de pedido que realiza la empresa son ingresados al sistema de forma inmediata?	5 de los entrevistados mencionan que los pedidos no son ingresados al sistema	Solo la sub gerente ingresa los pedidos en un Excel	La mayoría de trabajadores confirman que la empresa no cuenta con una buena gestión ya que sus pedidos no son ingresados al sistema para tener un buen control de los productos
2. ¿La empresa brinda capacitación a sus trabajadores para el mejor manejo de control y gestión de pedido?	4 de los entrevistados mencionan que la empresa no brinda capacitación	La sub gerente es la única persona que tiene conocimiento de las capacitaciones que brinda la empresa	la empresa no tiene una cultura organizacional de capacitar a sus colaboradores para ampliar sus conocimientos, habilidades y aptitudes
3. ¿La empresa cuenta con una gestión de stock necesario, hasta solicitar nuevo pedido?	las 2 vendedoras y la compradora afirman que no se lleva un adecuado control de stock	Solo la mitad de los trabajadores tienen conocimiento de la gestión de stock del almacén	Se evidencia que la empresa no cuenta con una gestión de stock y un inadecuado uso del sistema de gestión para el control de sus productos lo que

			le podría generar pérdidas económicas y a la vez espacio en sus almacenes
4. ¿Se registra los movimientos de entrada y salida de mercadería como gestión de stock?	la mayoría de los entrevistados mencionan que no se registran los movimientos de entrada y salidas	Solo la sub gerente tiene un registro exacto de la mercadería que ingresa y sale	La empresa no cuenta con una adecuada gestión de stock, se evidencia que no hay un conocimiento acerca de los procesos logísticos de aplicar los métodos FIFO y LIFO
5. ¿La empresa cuenta con logística interna para el almacenaje de sus productos?	todos los entrevistados manifiestan que la empresa no cuenta con una logística interna	Dos de los entrevistados mencionan que no se usa ningún sistema electrónico para tener un buen control	Se puede apreciar que la logística interna no es utilizada, el ERP no es aprovechado con todas sus funciones lo que genera retrasos al realizar las compras y ventas
6. ¿El almacenaje que realiza la empresa permite que los productos se encuentren rápidamente para atender a los clientes?	todos los entrevistados dice que el almacén está en desorden	No hay	Los productos almacenados son difíciles de encontrar la empresa está mal organizada y desconoce de las buenas prácticas de almacenamiento
7. ¿La empresa cuenta con un adecuado control de inventarios?	La mayoría de entrevistados dice que la empresa no hace inventarios	No hay	Mediante la entrevista realizada a los trabajadores de la empresa se ha podido evidenciar que esta no cuenta

			con un adecuado control de inventarios impidiendo así la compra y venta de los productos comercializados.
8. ¿La distribución de mercancías cuenta con un adecuado control de embalaje hasta llegar al cliente?	Los entrevistados confirman que la empresa se esmera por la presentación de los productos para que estén con un buen embalaje	No hay	se puede apreciar que la empresa cuida su mercancía para generar el buen impacto en el cliente, además, de distinguirla de los competidores
9. ¿La empresa cuenta con su propia movilidad para la distribución de las mercancías?	la empresa si cuenta con una movilidad propia	No hay	en este caso la compañía ha optado por tener su propia movilidad para disminuir costos por transporte agilizando la atención de pedidos
10. ¿Los clientes suelen solicitar el uso del transporte de la empresa para devolver los productos que han llegado en mal estado?	La mayoría de entrevistadas dice que los clientes si hacen uso de la movilidad de la empresa para el recojo de los productos	No hay	la empresa estaría asumiendo el traslado de los productos devueltos por que llegaron en mal estado al cliente

11. ¿La empresa se abastece con él envió de transporte para atender las devoluciones de los clientes?	la mayor parte de los entrevistados menciona que la empresa si se abastece para el recojo de las devoluciones que soliciten los clientes	Uno de los entrevistados menciona que si el cliente ha tenido el error al solicitar el pedido asume el costo de la movilidad	la movilidad de la empresa se abastece para el envió de sus productos y el recojo de sus devoluciones coordinadas con los clientes
12. ¿Las consultas del cliente son solucionadas de forma inmediata?	5 de los entrevistados mencionan que las consultas no son solucionadas de forma inmediata	Solo la sub gerente considera que las consultas si se solucionan de forma inmediata	La empresa no está haciendo uso de la tecnología para mantener comunicados a sus clientes utilizando los correos electrónicos y el WhatsApp
13. ¿La empresa envía correos electrónicos a los clientes confirmando la fecha de entrega de sus pedidos?	todos los entrevistados mencionan que la empresa si confirma la fecha de entrega de sus pedidos	No hay	se puede evidenciar que la empresa tendría más comunicación por correo con sus clientes, estaría utilizando esta estrategia para hacer marketing por email
14. ¿Se le comunica al cliente siempre que haya variación de precios y cambios de los productos?	5 de los entrevistados mencionan que no se comunican las variaciones de precios y cambios de los productos.	Solo la sub gerente realiza estas acciones	la empresa no tiene conocimiento que el aumento de precios afecta a los compradores, competencia, distribuidores por tal razón trata de mantenerlos informados a los clientes

			para no generar malestar en los cambios de precio
15. ¿La empresa comunica cambios al cliente de fechas no laborables para que haga sus pedidos con anticipación?	6 de los entrevistados mencionan que no se comunica a los clientes las fechas no laborables.	No aplica	Los trabajadores de la empresa no están comprometidos con las necesidades de los clientes por ese motivo al haber días no laborables dispuestos por la empresa comunica al cliente para que este haga sus pedidos y no se queden desabastecidos y afecten sus operaciones.
16. ¿La empresa cumple todas las demandas de reclamos de devoluciones del cliente?	La mayoría de los encuestados afirman que la empresa si cumple todas las demandas de reclamos	No hay	la empresa busca una solución ante los reclamos y devoluciones y resuelve las quejas de forma inmediata
17. ¿Los productos cambiados por los clientes se almacenan en lugares diferentes a los productos que están disponibles para las ventas?	5 de los entrevistados revelan que los productos cambiados por los clientes se almacenan en lugares diferentes	Sólo la sub gerente considera que si existe un lugar específico para almacenar los productos cambiados.	la empresa no contaría con un espacio destinado a los productos devueltos los cuales pasan por un control de calidad para clasificar y los que están en buen estado pasarlos a disponible para la venta

18. ¿La empresa tiene un área exclusiva para la recepción de las devoluciones de los clientes?	5 de los entrevistados afirman que la empresa no cuenta con un área exclusiva para recepcionar las devoluciones	Sólo la sub gerente considera que si existe un lugar específico para almacenar los productos cambiados.	No cuentan con un espacio solo para devoluciones, si los productos se encontraran en mal estado estos pasan a destrucción
19. ¿Los productos que se reciben por devolución son canjeados por otros de las mismas características?	Todos los productos que se reciben por devolución son canjeados por otros de las mismas características	No hay	si el cliente considera que el producto que ha adquirido no cumple con los estándares de calidad la empresa tiene la responsabilidad de cambiarle el producto
20. ¿La empresa cumple con la entrega en el plazo prometido según lo indicado en la orden de compra?	5 de los entrevistados afirman que la empresa no cumple con los plazos indicados en la orden de compra	Sólo la sub gerente, considera que si se cumple los plazos establecidos de entrega.	Consideran que la puntualidad no es importante en los negocios dentro de una organización, tal es el caso que no tratan de ser puntuales con la atención de sus pedidos tanto porque no es un factor importante dentro de la imagen del negocio que se considera como un respeto hacia el cliente

21. ¿La empresa brinda soporte telefónico para hacer seguimiento de postventa?	La mayoría de los entrevistados confirman que la empresa no brinda soporte telefónico para hacer seguimiento de post venta		la empresa no fideliza a sus clientes actuales, su estrategia seria encontrar nuevos clientes esa sería la razón que no brinda el servicio de postventa
22. ¿La empresa brinda garantías de los productos, así como certificados de calidad y fichas técnicas?	Todos los entrevistados confirman que la empresa brinda garantías de los productos, así como la documentación respectiva	No hay	los productos que distribuyen son importados y cuentan con documentación como fichas técnicas y certificación ANSI, ASTM, OSHAS, NIOSH y cuentan con garantía
23. ¿Si el producto no cumple con las garantías ofrecidas este es devuelto de forma inmediata?	Todos los entrevistados mencionan que si el producto no cumple con las garantías ofrecidas este es devuelto de forma inmediata	No hay	la empresa distribuye productos de calidad con garantías y certificación importante por lo que si este no cumpliera es devuelto inmediatamente

4.2 Discusión

Discusión por objetivos

En esta investigación, los resultados refieren que del total de encuestados consideran que el proceso logístico es un proceso importante para obtener una adecuada gestión en la distribución en la empresa Global Perú Norte SAC en el distrito de Los Olivos, Lima, dado que contar con un adecuado manejo del proceso logístico, permitirá un mejor y más adecuada gestión de la distribución de los productos que se comercializa, esto favorece un mayor control de los productos en el almacén, fortaleciendo la colocación de los precios, la rapidez y eficiencia en la entrega de los productos a los clientes. .

Por ello, se establece las discusiones de la presente investigación, en base a las preguntas teniendo en cuenta cada variable de estudio:

De acuerdo a los resultados de las preguntas 1, 2 y 4, el 77.78% de los entrevistados refieren que, al no contar con un adecuado proceso logístico, esto impacta en una inadecuada gestión de distribución de sus stocks, donde no se puede controlar eficientemente los pedidos, dado que la empresa no cuenta con un buen proceso logístico sus mercaderías, ya que no son ingresadas correctamente a su sistema y por ello, no controlan sus entradas y salidas de sus productos (Ver Anexos figura 9). Por otro lado, en base a las preguntas 5 y 6, el 100% de los entrevistados, considera que el proceso del almacenaje de sus productos es deficiente, lo que ocasiona que no haya una respuesta rápida de entrega de los productos al cliente, generando retrasos en sus atenciones y desconformidad y pérdida de los clientes.

Estos hallazgos coinciden con la investigación de Lanuza (2020), quien en su trabajo de investigación señala que la empresa no cuenta con un eficiente proceso logístico, encontrándose mal organizada y no planean sus operaciones, no capacitan ni motivan a sus colaboradores (p.82). Por otro lado, en el trabajo de investigación de Alcocer y Knudsen (2019) quienes en su investigación concluyen que los problemas que afectan al desempeño del proceso logístico, están relacionados con las compras de mercadería, y el servicio al cliente los procesos de logística interna (p.10)

Según los resultados de las preguntas 3, 4 y 5, el 72% de los entrevistados señalan que, mientras no se estructure un buen proceso logístico en el cual, se pueda emplear un óptimo sistema para registrar sus entradas y salidas, así como un control de stock adecuado, no podrá mejorar la gestión de distribución, generando niveles de insatisfacción del cliente. Asimismo, el 83% de los entrevistados, señala que a pesar de que la empresa, coordina con los clientes las fechas de entrega de los productos, la empresa no cuenta con un adecuado nivel de comunicación, lo que dificulta la solución de consultas y la comunicación de los cambios, esto en base a los resultados de las preguntas 12, 13, 14 y 15.

Estos resultados sí coinciden con la investigación de Ccorihuamá (2018) quien en su trabajo demostró que la falta de comunicación entre los colaboradores está afectando el cumplimiento administrativo con el cliente (p.66). Asimismo, en el trabajo de investigación de Cruz (2018) quien menciona que a pesar de que las empresas invierten en tecnología en el control de inventarios y la mejora en sus procesos logísticos a fin de mejorar la atención al cliente la falta de comunicación entre el cliente y proveedor son protagonistas para alcanzar la eficiencia en la empresa (P.4).

Según los resultados de las preguntas 6, 7, 17 y 18, el 87% de los entrevistados, señalan que la empresa no cumple eficientemente los reclamos de los clientes, lo que ocasiona que se realicen cambios de productos en mal estado, esto debido básicamente por problemas de almacenamiento en zonas poco accesibles. Por ello, los reclamos de los clientes se atienden de manera tardía, no pudiendo reponer a tiempo los productos con fallas en control de calidad y recepcionando productos en mal estado, sin tener un filtro eficaz que lo impida.

Estos resultados concuerdan en el trabajo de investigación de Carrillo (2018) quien concluyo que los colaboradores trabajaban sin ningún orden lo cual causaba retrasos en el tiempo requerido por la empresa para los procesos de devoluciones del cliente entre estas carencias se encontró la falta de control en su sistema de información lo no permitía conocer las causas que generaban mayores devoluciones y reincidencias. (p.79). Así mismo Farro (2018) quien en su trabajo

investigación menciona que las causas de las devoluciones son ocasionadas por envíos de productos incorrectos (p.13).

Finalmente, de las preguntas 3, 20, 21, 22 y 23, el 87% del total de entrevistados, refieren que además del problema logístico, en la empresa no utilizan la comunicación telefónica para realizar seguimiento de postventa a sus clientes y solo mantiene comunicación por correo electrónico. Los mismos entrevistados refieren la importancia de manejar otros medios electrónicos, como proceso y estrategia a favor de fidelizar a los clientes, dado que mientras que el cliente este satisfecho y el servicio post venta sea eficaz se podrá tener clientes nuevos y conservar a los clientes antiguos.

Estos resultados concuerdan con el trabajo de Arrieta (2017) quien en su investigación menciona que el control de la calidad del servicio post venta garantiza la satisfacción de los clientes (p.18), por otro lado, Silva (2021) quien en su investigación menciona que la empresa debe implementar un plan de servicio de post venta para dar seguimiento a sus clientes puesto que esta podrá tener clientes satisfechos y se pueda fidelizarlos.

V. CONCLUSIONES

Mediante la presente investigación, podemos mencionar que:

1. Según el objetivo general y la verificación con la realidad, luego del análisis de las 23 preguntas descritas en los resultados (Ver las páginas 22 a 28), y apoyándonos en la discusión del presente trabajo (Ver Punto V, en las páginas 40 y 41), se deduce la importancia del proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte, debido que contando un adecuado y eficiente proceso logístico y una adecuada gestión de distribución de los productos en la empresa, favorecerá un mayor control de los almacenes y el registros de los productos en los sistemas, un adecuado control de los pedidos; los mismos que reducirían los retrasos en las atenciones y evitarían la disconformidad de los clientes y fortalecerán la fidelización de los mismos hacia la empresa. Por ello luego de haber evaluado el proceso logístico y la gestión de distribución, se obtuvo como resultado que el 77.78% de los entrevistados refieren que, en la empresa en estudio, actualmente el proceso logístico no se lleva de forma adecuada, por ello se concluye que la empresa no lleva un eficiente proceso logístico y una óptima gestión en la distribución.
2. Basados en el primer objetivo específico, luego de haber diagnosticado el proceso logístico se obtuvo como resultado que el 72% de los colaboradores resaltan la importancia de buscar o fomentar una estructura adecuada que permita un óptimo proceso logístico, se concluye que empleando sistemas de almacén que permitan manejar las entradas y salidas de los productos del almacén, favorecerán el control de los stocks lo que conllevaría a una óptima distribución de los productos hacia los clientes de la empresa Global Perú Norte
3. En base al segundo objetivo específico, luego de haber evaluado el proceso logístico y las devoluciones el 87% de los colaboradores opinan que la deserción de los clientes de la empresa Global Perú Norte, se debe a la inacción de la misma ante los reclamos de los clientes, debido a productos fallados, por ello se concluye que la empresa, a raíz de problemas de almacenamiento, no puede

resolver en tiempos adecuados, la reposición de los productos dañados o fallados, ocasionado aún mayores reclamos por parte de los clientes

4. Finalmente, en base al tercer objetivo específico, luego de haber determinado la importancia del proceso logístico y el seguimiento de post venta se obtuvo como resultado que el 87% de los colaboradores refieren que la empresa Global Perú Norte, cuenta con formas de comunicación básica, tales como llamadas telefónicas o mediante correos electrónicos, no empleando otros medios, alternativos o acordes con la vanguardia tecnológica, por ello se concluye que el uso de las redes sociales, o medios de comunicación como WhatsApp o telegram, facilitarían una mejor comunicación de forma más ágil y fluida, con los clientes, permitiendo un trato post venta con mayor acogida y eficiencia.

VI. RECOMENDACIONES

En este trabajo de investigación, podemos sugerir las siguientes recomendaciones, las mismas que se pueden considerar:

1. En relación al Proceso Logístico, se recomienda a la empresa que gestione un manual de operaciones de funciones (MOF) y un Reglamento Interno de Trabajo (RIT), los cuales, mediante cargo, sea entregado y sea firmado por todos los colaboradores de la empresa, y que estos sean aplicados tanto de manera operativa como en la aplicación del sistema de abastecimiento con la que cuenta la empresa.
2. En lo concerniente a la gestión de distribución de la empresa, se recomienda que se capacite al personal involucrado en las actividades de logística, en temas de manejo de almacenes y logística, para que la empresa pueda tener mayor control de sus productos, tanto en la identificación oportuna de los mismos, en los almacenes, favorezca los despachos, y sobre todo agilice el proceso de entrega de los mismos, a los clientes.
3. En lo concerniente al proceso de ventas, se sugiere la capacitación de un personal en tema de e-commerce y/o community manager, que pueda fortalecer, tanto la captación de nuevos clientes, sino también la fidelización de los mismos, mediante herramientas tecnológicas. Estos mecanismos, se podrían aplicar tanto en el proceso de las ventas, como también en el seguimiento posterior de las mismas.
4. Se recomienda que para mejorar el servicio postventa la empresa debe mejorar la comunicación telefónica, para ello se debe tener o implementar un área de call center, o personas capacitadas y entrenadas en la empresa que puedan resolver los problemas que los clientes puedan tener, así se puede evaluar y corregir las insatisfacciones del cliente, de esta forma podremos conocer la experiencia del cliente con el producto. Asimismo, se recomienda la contratación o capacitación, de un community manager y/o e-commerce, que apoye en las

gestiones de comunicación directa con los clientes y pueda también ser un área de resolución de insatisfacción y orientación a los clientes en la post venta.

REFERENCIAS

- Aguilera, C. C. (2000). Un enfoque Gerencial de la teoría de las Restricciones. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21207704.pdf>
- Aguirre Olivera, C., & Rafael Alvarado, M. (2019). El Control Interno y los Procesos de Gestión Logística de la Municipalidad Distrital de Sayán, año 2019. *Tesis*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65349>
- Alcocer Quinteros, P. R., & Knudsen Gonzalez, J. A. (2019). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. *Artículo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362019000100078&lng=es&nrm=iso
- Antoine, C. R. (2008). Comunicación en procesos de Cambios. 2. Obtenido de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8281/processos_canvi_c ast.pdf
- Arrieta Benavides, J. A. (2017). Control de Calidad Post venta y satisfacción de los clientes de seguros Capesa "correduría de seguros". Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10134/1/2995.pdf>
- Bastidas Erazo, J. M. (2012). Estructuración del proceso de devoluciones para la recuperación de su valor económico en la empresa RTA Designplanta Yumbo. 12. Obtenido de <https://red.uaol.edu.co/bitstream/handle/10614/3040/TID00964.pdf;jsessionid=65699580C4FE02F1EF6A4E00DCEBE9C9?sequence=1>
- Bernal, C. a. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Person. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Calzado Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Técnicas*, 55. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>
- Cano, P., Orue, F., Matinez, J., Moreno, J., & López, G. (1 de Enero de 2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. 181-203. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721510>

- Cárdenas Jiménez, L. C. (2018). Aspectos en la selección de proveedores marítimos en las importaciones de la empresa Peru Line Logistics 2018. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33802>
- Carhuapoma Jimenez, R. (2016). Estrategia de Gestión de la calidad total sustentada en la Teoría de Edwards Deming y Fred Fiedler para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la Gestión Administrativa de la Institución Educativa n° 20474. *Tesis*. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7179/BC-1232%20CARHUAPOMA%20JIMENEZ%20ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo Díaz, J. D. (2018). *Tesis. Plan De Mejoramiento Para La Gestión Del Proceso De Devoluciones En La Empresa Baguer SAS*. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2018/172919.pdf>
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). *Administracion de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar de Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Ccorihuamán Durand, A. M. (2016). La comunicación y su repercusión en la gestión de compras de bienes y contrataciones de servicios en la empresa Sedapal, 2016. *Tesis*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1586/Todo%20URP%20-%20Tesis%20Ana%20v5%20Revisor%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chumacero Botet, I. (2010). Sistema de Calidad Total. Metodología y ejemplo de aplicación a Empresas. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 84. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1939/193915954005.pdf>
- Costa, J. (2020). *La Garantía de los Productos desde la perspectiva del Consumidor*. Madrid: CICM. Obtenido de <http://www.fuci.es/wp-content/uploads/2012/11/Garantias-2010.pdf>
- Cruz Cadena, A. (2018). Importancia de las estrategias de la comunicación organizacional entre el área comercial y el proceso logístico para el mejoramiento de la cadena de valor al cliente. *Tesis*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20624/CruzCadenaAndrixYiseth2018.pdf?sequence=2>

- Ducua, M., & Perez, M. (2014). Diseño de un plan de gestión para la cadena logística de elementos de protección personal del sector de vigilancia y seguridad privada, caso aplicado a vise ltda. *Universidad Libre*, 1- 117. Obtenido de <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/7853/DucuaRodriguezMiryamAndrea2015.pdf?sequence=1>
- Edward J, H. (1987). *Justo a Tiempo: La Técnica Japonesa que genera mayor ventaja competitiva*. Bogota: Editorial Norma SA. NORMA.
- Figueroa Porto, H., & Garcés Henao, L. G. (2018). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. *Ediciones EFIM*, 61, 61. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=7d5c1b7b-19c2-404a-a0e4-4a9221269f45%40pdc-v->
- Fontalvo Herrera, T., & De La Hoz Granadillo, E. (2019). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Ciencia y Libertad*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LosProcesosLogisticosYLaAdministracionDeLaCadenaDe-7445798.pdf
- Fory Lucumi, J. E., Calderón Rosero, E. C., & Martínez Escobar, N. (2019). Implementación de justo a tiempo en el proceso de abastecimiento de materia prima en una empresa de refrigeradores industriales. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1161/IMPLEMENTACION%20DE%20JUSTO.pdf;jsessionid=76161FBE93935B4A1FF473701E3FBDC0?sequence=1>
- Gaitán Jurado, A. J. (8 de Julio de 2014). Operaciones y control de almacén de conservas vegetales. *IC Editorial*. Obtenido de <https://es.scribd.com/book/405750650/Operaciones-y-control-de-almacen-de-conservas-vegetales-INA0109>
- Goldratt, E. M. (2000). Libro. *Introducción a la Teoría de Restricciones (TOC)*. Obtenido de <http://estrategiafocalizada.com/enfoque/INTRODUCCION%20TOC.pdf>
- Gracia, G., Vázquez, P., Albertón, E., & Jaime, J. (2010). Teoría de las restricciones aplicada en la planificación de la producción en una planta de terminación de cueros.

- Gutiérrez Gómez, C., & González Gutiérrez, P. (2018). Logística de aprovisionamiento. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491711780.pdf>
- Izard, G. (2010). Gestion de la Distribucion guia de estudio. Obtenido de https://publicacions.uab.cat/pdf_llibres/MAT0219.pdf
- Lanuz Centeno, E. B. (2020). Funcionamiento del Proceso Administrativo y Logístico de la Empresa de Transportes de carga pesada M Y M, en la ciudad de Estelí, en el año 2020. 114. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15614/1/20193.pdf>
- Lara Lopez, J. H. (2019). Reingeniería del Proceso Logístico en la Empresa Rehco S.A. Tesis. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23458/1/Trabajo%20de%20sintesis%20aplicado.pdf>
- Luna Yaranga, J. A. (2019). Gestión logística y su influencia en la calidad de servicio en la empresa S.L. del Perú SAC Bellavista, 2019. Tesis. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42163/browse?type=author&value=Luna+Yaranga%2C+Jorge+Antonio+Jupiter>
- Maraver tarifa, g., Camarero Izquierdo, C., Consejero Fernandez, a., & Martinez Lopez, F. (2005). *Distribución comercial*. Barcelona: Eureka Media SL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=sfy96cldCbKc&pg=PA38&lpg=PA38&dq=teoria+de+la+rueda+de+la+distribuci%C3%B3n&source=bl&ots=ozGScs6_5a&sig=ACfU3U3gRiwAV7mYVPZBul5AfqqcCJEagQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiSxfzp8ebzAhUvRTABHQ6xDD8Q6AF6BAgCEAM#v=onepage&q=te
- Mendoza Vega, L., & Vega Palomino, K. M. (2014). TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES Y PROCESO DE MEJORA CONTINUA VS METODOLOGÍA JUSTO A TIEMPO (JIT) Y COSTOS ABC. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6578968>
- Molinillo Jiménez, S. (2014). Distribucion Comercial Aplicada . 2, 38. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VwqcAgAAQBAJ&pg=PA111&dq=M>

OLINILLO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJzemEmvjeAhXtwVkkKHV4FDdQQ6AEIWjAJ#v=onepage&q=MOLINILLO&f=false

- Monterroso, E. (2016). El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento. *researchgate*, 34. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/296483187_El_proceso_logistico_y_la_gestion_de_la_cadena_de_abastecimiento
- Noé Amato, C. (2015). Relación entre logística inversa y desempeño. Estudio de casos en Córdoba, Argentina. *Cuadernos de Administración*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225040779008.pdf>
- Pedraza Martínez , A. C. (2019). *Diseño de un modleo de Logística interna para el cumplimiento de la promesa de los clientes en el proceso del servicio de mantenimiento para los aparatos electricos y electronicos*. Bogotá: Universidad de América. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7520/1/3141933-2019-2-II.pdf>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (5 de Junio de 2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista Chilena de Ingenieria*, 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77252418009>
- Quijano Portilla, V. M. (2021). *Cumplimiento del servicio prometido a sus clientes*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>
- Quintero Caicedo, A. K., & Sotomayor Sellan, J. M. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la Empresa Tramacoexpress Cia. Ltda del Carton Durán. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>
- Rojas Clavo, D. A. (2018). Diseño de un Proceso logistico para el rastreo de equipos moviles vendidos a domicilio. 17. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20588/RojasClavijoDiegoAlejandro2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sáenz de Miera, V. (2018). Transporte Internacional de mercancías. *Editorial Síntesis S. A.*, 115. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491711698.pdf>
- Schmal, R., & Olave, T. (2015). Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda. *Universidad de Talca*, 8. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642014000400005&script=sci_arttext
- Serna Hernández, J. M., Gonzales, L. J., & Aristizabal, A. F. (2017). *Sistema de control de Inventario*. Medellín : Universidad de Bogota. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO.pdf;jsessionid=174E9BDDAA8F6E957F105189824A8F36?sequence=1>
- Sorlózano Gonzáles, M. J. (2018). *Gestión de Pediso y Stock*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-de-pedidos-y-stock.-COM-Sorlozano-Gonzalez.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa SA. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>
- Tejeda, B., Mejía Espinal, F., Paredes Rodriguez, A., & Arias Brito, N. (2020). Elaboración de un plan maestro logístico en una empresa de la industria de jabones. *Scientia et Technica*, 473. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=7d5c1b7b-19c2-404a-a0e4-4a9221269f45%40pdc-v->
- Vásquez Bernal, J., & Layton, P. (12 de Diciembre de 2013). Modelo del proceso de Logística externa de las empresas Localizadas en el Municipio de Funza - Cundinamarca. *Actualidad & Divulgación Científica*, 570. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v16n2/v16n2a32.pdf>
- Vila Porras, G. R. (2021). Gestión de la cadena de suministro y su incidencia en el abastecimiento de medicamentos en el sector salud: caso del Hospital de Ventanilla- Callao. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4965/VILA_PORRAS

_GUMERCINDO_RA%c3%9aL_MAESTRIA_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zelada Zavaleta, C. S. (2021). Propuesta de mejora de los procesos de servicio postventa de una empresa comercializadora de bienes de capital.

Repositorio UPC, 3. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625605/ZeladaZ_C.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

MATRIZ DE CATEGORIZACION

Título: El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	ITEM	NIVEL DE MEDICION
<p>¿Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Como se evalúa el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021?</p> <p>¿Cómo se mide el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021?</p> <p>¿Cómo ayudaría el proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021?</p>	<p>Evaluar el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Diagnosticar el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p>	El Proceso Logístico	Aprovisionamiento	Gestión de Pedido	1 - 2	Entrevista
				Gestión de Stocks	3 - 4	
			Logística Interna	Almacenaje	5 - 6	
				Control de Inventarios	7	
			Logistica Externa	Distribución de mercancías	8 - 9	
				Transporte	10 - 11	
	<p>Evaluar el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>Determinar la importancia del proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p>	Gestión de Distribución	Comunicación	Solucionar Consultas	12	
				Coordinar fechas de entrega	13	
				comunicar cambios	14 - 15	
			Devoluciones	Atender reclamos	16	
				Cambios de productos	17	
				Recepción de devoluciones	18 - 19	
Seguimiento de Postventa	Entrega plazo prometido	20				
	Soporte telefónico	21				
	Garantías del producto	22 - 23				

Fuente: *Elaboración Propia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima, 2021						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	METODOLOGIA	
<p>Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>Como se evalúa el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021</p> <p>Cómo se mide el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021</p> <p>Cómo ayudaría el proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021</p>	<p>Evaluar el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Diagnosticar el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>Evaluar el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>Determinar la importancia del proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p>	El Proceso Logístico	Aprovisionamiento	Gestión de Pedido	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo simple</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Población: 6 Trabajadores</p> <p>Muestra: 6 Trabajadores</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de Entrevista</p>	
				Gestión de Stocks		
			Logística Interna	Almacenaje		
				Control de Inventarios		
			Logística Externa	Distribución de mercancías		
				Transporte		
		Gestión de Distribución	Comunicación	Solucionar Consultas		Coordinar fechas de entrega
						comunicar cambios
						Atender reclamos
			Devoluciones	Cambios de productos		
Recepción de devoluciones						
Seguimiento de Postventa	Entrega plazo prometido					
	Soporte telefónico					
	Garantías del producto					

Fuente: *Elaboración Propia*

MATRIZ DE CATEGORIZACION

Título: El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	ITEM	NIVEL DE MEDICION
<p>Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS Como se evalúa el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021</p> <p>Cómo se mide el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021</p> <p>Cómo ayudaría el proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte SAC, 2021</p>	<p>Evaluar el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Diagnosticar el proceso logístico y la comunicación en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>Evaluar el proceso logístico y las devoluciones en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p> <p>Determinar la importancia del proceso logístico y el seguimiento de postventa en la empresa Global Perú Norte, Lima, 2021</p>	El Proceso Logístico	Aprovisionamiento	Gestión de Pedido	1 - 2	Entrevista
				Gestión de Stocks	3 - 4	
			Logística Interna	Almacenaje	5 - 6	
				Control de Inventarios	7	
			Logística Externa	Distribución de mercancías	8 - 9	
				Transporte	10 - 11	
		Gestión de Distribución	Comunicación	Solucionar Consultas	12	
				Coordinar fechas de entrega	13	
				comunicar cambios	14 - 15	
			Devoluciones	Atender reclamos	16	
				Cambios de productos	17	
				Recepción de devoluciones	18 - 19	
			Seguimiento de Postventa	Entrega plazo prometido	20	
Soporte telefónico	21					
Garantías del producto	22 - 23					

Fuente: *Elaboración Propia*

GUIA DE ENTREVISTA

VARIABLE 1: El Proceso Logístico	
SUB CATEGORIAS:	
Aprovisionamiento	1. ¿La gestión de pedido que realiza la empresa son ingresados al sistema de forma inmediata?
	2. ¿La empresa brinda capacitación a sus trabajadores para el mejor manejo de control y gestión de pedido?
	3. ¿La empresa cuenta con una gestión de stock necesario, hasta solicitar nuevo pedido?
	4. ¿Se registra los movimientos de entrada y salida de mercadería como gestión de stock?
Logística interna	5. ¿La empresa cuenta con logística interna para el almacenaje de sus productos?
	6. ¿El almacenaje que realiza la empresa permite que los productos se encuentren rápidamente para atender a los clientes?
	7. ¿La empresa cuenta con un adecuado control de inventarios?
Logística externa	8. ¿La distribución de mercancías cuenta con un adecuado control de embalaje hasta llegar al cliente?
	9. ¿La empresa cuenta con su propia movilidad para la distribución de las mercancías?
	10. ¿LOS clientes suelen solicitar el uso del transporte de la empresa para devolver los productos que han llegado en mal estado?
	11. ¿La empresa se abastece con él envió de transporte para atender las devoluciones de los clientes?
VARIABLE 2: Gestión de distribución	
SUB CATEGORIAS:	
Comunicación	12. ¿Las consultas del cliente son solucionadas de forma inmediata?
	13. ¿La empresa envía correos electrónicos a los clientes confirmando la fecha de entrega de sus pedidos?
	14. ¿Se le comunica al cliente siempre que haya variación de precios y cambios de los productos?
	15. ¿La empresa comunica cambios al cliente de fechas no laborables para que haga sus pedidos con anticipación?
Devoluciones	16. ¿La empresa cumple todas las demandas de reclamos de devoluciones del cliente?
	17. ¿Los productos cambiados por los clientes se almacenan en lugares diferentes a los productos que están disponibles para las ventas?
	18. ¿La empresa tiene un área exclusiva para la recepción de las devoluciones de los clientes?
	19. ¿Los productos que se reciben por devolución son canjeados por otros de las mismas características?
Seguimiento postventa	20. ¿La empresa cumple con la entrega en el plazo prometido según lo indicado en la orden de compra?
	21. ¿La empresa brinda soporte telefónico para hacer seguimiento de postventa?
	22. ¿La empresa brinda garantías de los productos, así como certificados de calidad y fichas técnicas?
	23. ¿Si el producto no cumple con las garantías ofrecidas este es devuelto de forma inmediata?

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL PROCESO LOGÍSTICO Y LA GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PROCESO LOGÍSTICO

Definición de la variable: Proceso Logístico

Para Fontalvo y De la Hoz (2019), los procesos logísticos en el contexto de las organizaciones y la globalización de la economía en la actualidad ha evolucionado el análisis y estudio de los procesos logísticos y la cadena de suministros, desde esta perspectiva es fundamental comprender como se entiende el concepto de la logística, la cadena de suministros, la gestión de compras y proveedores , la gestión

de producción y distribución, en función de lo anterior es necesario comprender los indicadores que nos permiten desarrollar esta cadena. (p. 103)

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
El Proceso Logístico	Aprovisionamiento	1. ¿La gestión de pedido que realiza la empresa son ingresados al sistema de forma inmediata?					
		2. ¿La empresa brinda capacitación a sus trabajadores para el mejor manejo de control y gestión de pedido?					
		3. ¿La empresa cuenta con una gestión de stock necesario, hasta solicitar nuevo pedido?					
		4. ¿Se registra los movimientos de entrada y salida de mercadería como gestión de stock?					
	Logística interna	5. ¿La empresa cuenta con logística interna para el almacenaje de sus productos?					
		6. ¿El almacenaje que realiza la empresa permite que los productos se encuentren rápidamente para atender a los clientes?					
		7. ¿La empresa cuenta con un adecuado control de inventarios?					
	Logística externa	8. ¿La distribución de mercancías cuenta con un adecuado control de embalaje hasta llegar al cliente?					
		9. ¿La empresa cuenta con su propia movilidad para la distribución de las mercancías?					
		10. ¿Los clientes suelen solicitar el uso del transporte de la empresa para devolver los productos que han llegado en mal estado?					
		11. ¿La empresa se abastece con el envío de transporte para atender las devoluciones de los clientes?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN

Definición de la variable: Gestión de Distribución

Según Izard (2010), menciona que la distribución es una variable y su principal objetivo es la contribución para lograr los objetivos de la empresa a través de los

intercambios con el mercado facilitando el acceso de los productos o servicios al cliente final (p. 11)

Dimensión	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión de distribución	Comunicación	12. ¿Las consultas del cliente son solucionadas de forma inmediata?					
		13. ¿La empresa envía correos electrónicos a los clientes confirmando la fecha de entrega de sus pedidos?					
		14. ¿Se le comunica al cliente siempre que haya variación de precios y cambios de los productos?					
		15. ¿La empresa comunica cambios al cliente de fechas no laborables para que haga sus pedidos con anticipación?					
	Devoluciones	16. ¿La empresa cumple todas las demandas de reclamos de devoluciones del cliente?					
		17. ¿Los productos cambiados por los clientes se almacenan en lugares diferentes a los productos que están disponibles para las ventas?					
		18. ¿La empresa tiene un área exclusiva para la recepción de las devoluciones de los clientes?					
		19. ¿Los productos que se reciben por devolución son canjeados por otros de las mismas características?					
	Seguimiento postventa	20. ¿La empresa cumple con la entrega en el plazo prometido según lo indicado en la orden de compra?					
		21. ¿La empresa brinda soporte telefónico para hacer seguimiento de postventa?					
		22. ¿La empresa brinda garantías de los productos, así como certificados de calidad y fichas técnicas?					
		23. ¿Si el producto no cumple con las garantías ofrecidas este es devuelto de forma inmediata?					

Guía de entrevista para la variable independiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de esta entrevista, el cual tiene un objetivo netamente académico. Esta entrevista es anónima, se agradece por su transparente participación.

Instrucciones: La entrevista consta de 11 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia:

VARIABLE 1: El Proceso Logístico	
DIMENSIONES:	
Aprovisionamiento	1. ¿La gestión de pedido que realiza la empresa son ingresados al sistema de forma inmediata?
	2. ¿La empresa brinda capacitación a sus trabajadores para el mejor manejo de control y gestión de pedido?
	3. ¿La empresa cuenta con una gestión de stock necesario, hasta solicitar nuevo pedido?
	4. ¿Se registra los movimientos de entrada y salida de mercadería como gestión de stock?
Logística interna	5. ¿La empresa cuenta con logística interna para el almacenaje de sus productos?
	6. ¿El almacenaje que realiza la empresa permite que los productos se encuentren rápidamente para atender a los clientes?
	7. ¿La empresa cuenta con un adecuado control de inventarios?
Logística externa	8. ¿La distribución de mercancías cuenta con un adecuado control de embalaje hasta llegar al cliente?
	9. ¿La empresa cuenta con su propia movilidad para la distribución de las mercancías?
	10. ¿Los clientes suelen solicitar el uso del transporte de la empresa para devolver los productos que han llegado en mal estado?
	11. ¿La empresa se abastece con él envió de transporte para atender las devoluciones de los clientes?

Guía de entrevista para la variable Dependiente

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de esta entrevista, el cual tiene un objetivo netamente académico. Esta entrevista es anónima, se agradece por su transparente participación.

Instrucciones: La entrevista consta de 12 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia:

VARIABLE 2: Gestión de distribución	
DIMENSIONES:	
Comunicación	12. ¿Las consultas del cliente son solucionadas de forma inmediata?
	13. ¿La empresa envía correos electrónicos a los clientes confirmando la fecha de entrega de sus pedidos?
	14. ¿Se le comunica al cliente siempre que haya variación de precios y cambios de los productos?
	15. ¿La empresa comunica cambios al cliente de fechas no laborables para que haga sus pedidos con anticipación?
Devoluciones	16. ¿La empresa cumple todas las demandas de reclamos de devoluciones del cliente?
	17. ¿Los productos cambiados por los clientes se almacenan en lugares diferentes a los productos que están disponibles para las ventas?
	18. ¿La empresa tiene un área exclusiva para la recepción de las devoluciones de los clientes?
	19. ¿Los productos que se reciben por devolución son canjeados por otros de las mismas características?
Seguimiento postventa	20. ¿La empresa cumple con la entrega en el plazo prometido según lo indicado en la orden de compra?
	21. ¿La empresa brinda soporte telefónico para hacer seguimiento de postventa?
	22. ¿La empresa brinda garantías de los productos, así como certificados de calidad y fichas técnicas?
	23. ¿Si el producto no cumple con las garantías ofrecidas este es devuelto de forma inmediata?

¡Muchas gracias por su participación!

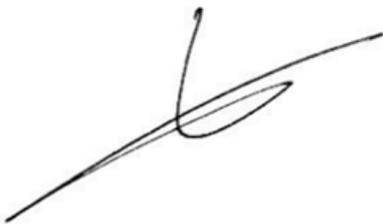
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021
Nombres y apellidos del experto	Ediht G. Rosales Domínguez
Documento de identidad	25703679
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctora en ciencias administrativas (UNMSM)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	955866716
Firma	 Es aplicable
Fecha	25 /09 /2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	988892284
Firma	
Fecha	27 /09 / 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021
Nombres y apellidos del experto	SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA
Documento de identidad	45361468
Años de experiencia en el área	9 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DTC
Número telefónico	
Firma	
Fecha	25 /09 / 2021

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Cómo se comporta el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Vicente Lozán Maykawa
Documento de identidad	43294989
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	"Universidad Cesar Vallejo"
Cargo	Docente a tiempo parcial
Número telefónico	944602955
Firma	
Fecha	25/10/2021

MATRIZ DE DESGRAVACIÓN DE ENTREVISTAS

PREGUNTAS	VENDEDORA 1	VENDEDORA 2	SUB GERENTE	ALMACENERO	COMPRADORA	REPARTIDOR
1. ¿La gestión de pedido que realiza la empresa son ingresados al sistema de forma inmediata?	Los pedidos que realiza la empresa no son ingresados de forma inmediata al sistema debido a que no le dan un buen uso a este	Los pedidos no son ingresados al sistema lo cual genera problemas cuando se vende el producto	Los pedidos son ingresados en un Excel de forma manual debido a que nuestro sistema está en implementación	Los productos que ingresamos a almacen no son ingresados al sistema en el momento	Los pedidos no son ingresados de forma inmediata el sistema no está habilitado para eso	Los productos no son ingresados al sistema porque no actualiza los ingresos
2. ¿La empresa brinda capacitación a sus trabajadores para el mejor manejo de control y gestión de pedido?	La empresa no da capacitación a sus empleados generando desconocimiento de los productos lo cual retrasa la atención	La capacitación se realiza cuando el importador organiza capacitaciones e invita a los empleados de nuestra empresa	les brindamos capacitación a través de nuestros importadores que son parte de nuestro crecimiento	La empresa no brinda capacitación	no nos brindan capacitación , algunas veces los proveedores nos capacitan	Nuestra empresa no nos capacitación en las gestiones de reposición de los productos
3. ¿La empresa cuenta con una gestión de stock necesario, hasta solicitar nuevo pedido?	No lleva un control de Stock generando que los productos se dupliquen o falten a la hora de atender al cliente	La empresa no lleva un control del stock que tiene en el almacen, ocasionando retrasos en las atenciones a sus clientes	coordinamos con la compradora para saber que productos son los que faltan para poder hacer pedidos y no quedarnos desabastecidos	Si contamos con gestión de stock pues informamos cuando se está por acabar algún producto	no llevamos un control de Stock solo al tanteo	Si la empresa cuenta con muchos productos para su comercialización, pero desconocemos exactamente qué cantidad existe de cada producto

<p>4. ¿Se registra los movimientos de entrada y salida de mercadería como gestión de stock?</p>	<p>no se registra los movimientos de entrada y salida eso genera el desabastecimiento de los productos para atender de forma inmediata al cliente</p>	<p>No se registra un adecuado registro de entradas y salidas de los productos en el sistema, lo cual ocasiona que el vendedor no sepa con que productos cuenta para la venta</p>	<p>sí registramos los ingresos y egresos de mercadería para saber con cuanto stock contamos</p>	<p>Los productos ingresados solo se ingresan físicamente mas no en el sistema</p>	<p>no se registra los movimientos de entrada y salida eso hace que los vendedores no sepan con que productos cuentan para la venta</p>	<p>El sistema que utiliza nuestra empresa solo es usado para su facturación no para ingresos y salidas</p>
<p>5. ¿La empresa cuenta con logística interna para el almacenaje de sus productos?</p>	<p>la empresa no cuenta con logística interna lo que genera la desorganización de los flujos de materiales y de información</p>	<p>La empresa no cuenta con una logística interna ocurriendo muchas veces que existen productos muy próximos a su vencimiento y se pierden porque nosotros los vendedores desconocemos de su existencia</p>	<p>por ahora no contamos con una adecuada logística interna estamos trabajado en poder implementarla para poder tener un mejor control desde la llegada de productos a nuestras instalaciones hasta que esta salga</p>	<p>Nosotros recibimos los productos y los almacenamos, pero no se usa ningún sistema electrónico</p>	<p>no contamos con logística interna se almacena según criterio del almacenero</p>	<p>Nuestros productos están correctamente almacenados sin embargo el sistema electrónico que posee nuestra empresa no se utiliza para tener un buen control</p>

<p>6. ¿El almacenaje que realiza la empresa permite que los productos se encuentren rápidamente para atender a los clientes?</p>	<p>el almacen está en desorden y los productos no se encuentran rotulados para ubicarlos de forma inmediata</p>	<p>El almacenamiento no cuenta con una adecuada identificación de los productos y esto retrasa la preparación de los pedidos</p>	<p>Por ahora nuestros productos no están rotulados solo los identificamos de forma verbal</p>	<p>Los productos que almacenamos son colocados en cualquier ubicación disponible en almacén</p>	<p>no hay un orden en el almacén porque el encargado almacena a su manera</p>	<p>Los productos que almacenamos solo sabemos de memoria donde están y por la identificación de las cajas</p>
<p>7. ¿La empresa cuenta con un adecuado control de inventarios?</p>	<p>la empresa no hace inventarios</p>	<p>La empresa no realiza inventarios</p>	<p>por ahora no hacemos inventarios, estamos haciendo coordinaciones para hacerla a partir de este fin de año</p>	<p>Nosotros no tenemos un control de inventario solo se realiza cuando se necesita algún producto</p>	<p>la empresa no hace inventarios</p>	<p>Nuestra empresa no realiza inventarios, solo cuando se necesita el producto</p>
<p>8. ¿La distribución de mercancías cuenta con un adecuado control de embalaje hasta llegar al cliente?</p>	<p>sí, la empresa vela por la seguridad y buen estado de sus productos</p>	<p>La empresa se esmera por la presentación del embalaje de sus productos</p>	<p>cuidamos siempre la presentación de nuestros productos para que estén bien embalados y con buena presentación para generar un impacto en el cliente</p>	<p>Los productos que enviamos a los clientes pasan por un adecuado embalado y rotulado del producto</p>	<p>eso si la empresa cuida mucho la presentación de sus productos</p>	<p>Nuestros productos salen a reparto debidamente embalados para la conservación de los mismos</p>

<p>9. ¿La empresa cuenta con su propia movilidad para la distribución de las mercancías?</p>	<p>sí, la empresa cuenta con su propia movilidad</p>	<p>Si la empresa tiene movilidad propia</p>	<p>si contamos con nuestra propia movilidad para el reparto de nuestras mercancías</p>	<p>Si la empresa cuenta con su propia movilidad</p>	<p>sí tenemos movilidad propia</p>	<p>Nuestra empresa posee sus propias movilidades</p>
<p>10. ¿Los clientes suelen solicitar el uso del transporte de la empresa para devolver los productos que han llegado en mal estado?</p>	<p>sí, algunos clientes solicitan que la empresa se acerque a recoger los productos que están en mal estado</p>	<p>Si la empresa brinda ese servicio si el cliente lo solicita</p>	<p>algunos de nuestros clientes nos solicitan nuestra movilidad para recoger los productos que han llegado con algunas fallas</p>	<p>Si nuestra empresa envía la movilidad para el recojo de las devoluciones requeridas por los clientes</p>	<p>si algunos clientes suelen solicitarlo</p>	<p>sí, algunos de nuestros clientes solicitan nuestro transporte para que recoja los productos que han llegado en malas condiciones o que nos hayamos equivocado en enviarles</p>
<p>11. ¿La empresa se abastece con él envió de transporte para atender las devoluciones de los clientes?</p>	<p>la empresa programa la atención de sus devoluciones de acuerdo de acuerdo a las solicitudes del cliente</p>	<p>La empresa coordina con la movilidad para hacer el recojo de las devoluciones solicitadas por los clientes</p>	<p>sí nos abastecemos ya que las devoluciones no son frecuentes son muy esporádicas</p>	<p>Si la empresa cuenta con el transporte adecuado para el recojo de las devoluciones</p>	<p>depende porque hay clientes que fue su error al hacer el pedido y asumen la movilidad y si es nuestro error nosotros asumimos el costo</p>	<p>Nuestra empresa recibe pocas devoluciones por parte de nuestros clientes</p>

<p>12. ¿Las consultas del cliente son solucionadas de forma inmediata?</p>	<p>No, los clientes envían correos consultando sobre características de los productos y no se les responde forma inmediata ni por correo ni por WhatsApp</p>	<p>No, los Clientes muchas veces consultan sobre fichas técnicas, beneficios del producto y no se le responde de forma inmediata</p>	<p>nuestros vendedores están capacitados para solucionar de forma inmediata alguna consulta que el cliente suela tener</p>	<p>No, damos solución inmediata al cliente se le responde muchas veces de forma tardía generando malestar en nuestros clientes</p>	<p>No, no son solucionas de forma inmediata esto genera malestar en el cliente y muchas veces ya no vuelve a comprar</p>	<p>No, la empresa solo se enfoca en vender, pero no en dar solución a las consultas</p>
<p>13. ¿La empresa envía correos electrónicos a los clientes confirmando la fecha de entrega de sus pedidos?</p>	<p>sí, tan pronto se recibe la orden de compra la empresa envía correo para atención de su pedido</p>	<p>Tan pronto recibimos la orden de compra confirmamos por correo o WhatsApp la fecha de entrega</p>	<p>los vendedores tienen la responsabilidad de enviar correos a los clientes confirmando la fecha de entrega ya que cada uno de ellos tiene a su cargo una cuenta de cliente</p>	<p>Si la empresa utiliza los correos confirmando al cliente la fecha de entrega de los pedidos</p>	<p>eso se coordina en la orden de compra y se atiende según lo indicado en dicha orden</p>	<p>Nuestro personal de ventas confirma mediante correo la atención de las órdenes de compra</p>
<p>14. ¿Se le comunica al cliente siempre que haya variación de precios y cambios de los productos?</p>	<p>La empresa no comunica a sus clientes la variación de precios de los productos o cambios de presentación</p>	<p>No mantenemos informado al cliente las veces que el producto cambia de presentación para mantenerlo informado</p>	<p>No enviamos comunicado al cliente siempre que hay variación de precio, y/o cambio de presentación del producto</p>	<p>Si tras la coyuntura que vive el país se ha visto en la necesidad de comunicar al cliente estas variaciones</p>	<p>No se le avisa al cliente cada vez que hay variación en los precios o presentación de nuevo producto</p>	<p>No, la empresa no comunica a los clientes la variación de precios o cambio de presentación de algún producto</p>

				que ocurren de manera frecuente		
15. ¿La empresa comunica cambios al cliente de fechas no laborables para que haga sus pedidos con anticipación?	No, la empresa no envía correos o realiza llamadas a sus clientes para mantenerlos informados para que estos no se queden desabastecidos de productos para que no se vean afectadas sus operaciones	No enviamos correos informativos para indicar los días que no laboramos y el cliente pase sus pedidos con anticipación	los vendedores tienen la responsabilidad de enviar email a los clientes informándoles las fechas no laborables, para que no se queden desabastecidos y no afecten su producción mas sin embargo no lo hacen	Nuestra empresa no envía mensajes para mantener informados a los clientes por los días que no trabajamos y pueden gestionar sus pedidos con adelanto	No ninguno de los vendedores avisa a los clientes las fechas no laborables	Nuestra empresa no enviar comunicados informando días que no se va a laborar, para solicitar que envíen sus pedidos antes del periodo de cierre
16. ¿La empresa cumple todas las demandas de reclamos de devoluciones del cliente?	la empresa si cumple con las demandas de los reclamos de las devoluciones de los clientes	Nosotros atendemos todos los reclamos de nuestros clientes por ser parte de nuestras funciones	las devoluciones no son frecuentes por lo que si nos abastecemos para atender las devoluciones	Nuestra empresa atiende todos los reclamos de nuestros clientes	sí cumple con los reclamos o devoluciones	Nosotros nos abastecemos con todas las demandas ya sea de venta y devoluciones
17. ¿Los productos cambiados por los	los productos devueltos se almacenan en	Los productos que ingresan por	cada producto que por alguna razón el	Los productos que recepcionamos por	sí son productos que están en buen	En efecto los productos que

<p>clientes se almacenan en lugares diferentes a los productos que están disponibles para las ventas?</p>	<p>lugares diferentes para que sean identificados y no se mezclen con los que están operativos para la atención del cliente</p>	<p>devolución son ubicados en zonas diferentes pues estos pasaran por un control de calidad</p>	<p>cliente devuelva es clasificado si lo ha usado este es deshecho y si no es ubicado en un lugar diferente para analizar su fin</p>	<p>motivo de cambio tienen en almacén ubicaciones especiales los cuales no están disponibles para la venta</p>	<p>estado si porque hay clientes como mencione hace rato que se confunden en su pedido y si están en buen estado</p>	<p>recibimos producto de cambio son temporalmente colocados en otra ubicación hasta que se revise la calidad del mismo</p>
<p>18. ¿La empresa tiene un área exclusiva para la recepción de las devoluciones de los clientes?</p>	<p>la compañía no cuenta con un espacio adecuado para la recepción de las devoluciones que realizan los clientes</p>	<p>La empresa no cuenta con un espacio disponible para el almacenaje de las devoluciones</p>	<p>Si contamos con un área respectiva para almacenar las devoluciones que hagan nuestros clientes</p>	<p>Nuestro almacén no cuenta con una zona exclusiva para la recepción de devoluciones</p>	<p>No contamos con un espacio adecuado para depositar los productos devueltos</p>	<p>Los productos de devolución no son almacenados manteniendo una distancia con los productos que están disponible para la venta</p>
<p>19. ¿Los productos que se reciben por devolución son canjeados por otros de las mismas características?</p>	<p>si el producto es devuelto por alguna razón es canjeado por el mismo u otro similar que cumpla el mismo desempeño</p>	<p>Si el cliente lo requiere hacemos ese cambio de producto por ser parte de la política de nuestra empresa</p>	<p>algunos clientes suelen solicitar el canje por el mismo producto, otros solicitan recomendarles un producto similar y otros la anulación del pedido</p>	<p>sí, la empresa brinda ese cambio de producto al cliente como garantía que el mismo tiene</p>	<p>si el cliente lo requiere se le canjea por uno igual o de lo contrario con un producto similar previa coordinación</p>	<p>Nuestra empresa permite ese cambio a fin de mantener una buena relación con nuestros clientes</p>

<p>20. ¿La empresa cumple con la entrega en el plazo prometido según lo indicado en la orden de compra?</p>	<p>la empresa no es puntual para la atención de sus productos según la fecha que el cliente pone en su orden de compra</p>	<p>Los pedidos no son entregados según lo indicado en la orden de compra</p>	<p>tratamos de que todas las órdenes de compra sean atendidas según la fecha que el cliente indica en su orden de compra</p>	<p>Nuestra empresa no entrega en el tiempo pactado incumpliendo con lo indicado con el cliente</p>	<p>No cumple con lo prometido según la orden de compra</p>	<p>Las órdenes de compra confirmadas para su atención no son atendidas según lo acordado con el cliente</p>
<p>21. ¿La empresa brinda soporte telefónico para hacer seguimiento de postventa?</p>	<p>en este caso la empresa no brinda ese tipo de soporte</p>	<p>Nuestra empresa no brinda ese soporte debido a que los productos son conocidos en el mercado</p>	<p>los vendedores si brindan soporte telefónico a los clientes para saber el comportamiento del producto atendido</p>	<p>El soporte técnico no lo brinda la empresa</p>	<p>La empresa no brinda soporte telefónico solo de vez en cuando lo hacemos</p>	<p>Nuestra empresa no hace seguimiento del buen funcionamiento de sus productos con los compradores</p>
<p>22. ¿La empresa brinda garantías de los productos, así como certificados de calidad y fichas técnicas?</p>	<p>la empresa si brinda garantías de sus productos y la certificación de los mismos</p>	<p>Si todos los productos que distribuimos cuentan con certificación, ficha técnica y garantías por defectos de fabrica</p>	<p>sí, todos nuestros productos cuentan con certificación y fichas técnicas y con respecto a la garantía solo hacemos uso de esta para los productos con falla de fabricación</p>	<p>Todo producto que comercializa nuestra empresa tiene garantías, así como fichas técnicas y certificado de calidad</p>	<p>si la empresa lo brinda</p>	<p>Todos los productos tienen garantías, así como fichas técnicas y certificados de calidad</p>

<p>23. ¿Si el producto no cumple con las garantías ofrecidas este es devuelto de forma inmediata?</p>	<p>si el producto no cumple con lo requerido por el cliente este es devuelto de forma inmediata</p>	<p>Si el cliente no está satisfecho con el producto que nosotros le ofrecemos</p>	<p>si el cliente no está satisfecho con el producto garantizado por el vendedor este es devuelto de forma inmediata</p>	<p>sí, nuestra empresa ofrece esa garantía en todos sus productos</p>	<p>si el producto no cumple con lo requerido este lo devuelve de forma inmediata</p>	<p>sí, nuestra empresa está comprometida con la calidad de todos sus productos si existe alguno que no cumple con lo requerido este puede ser cambiado</p>
---	---	---	---	---	--	--

Autorización para la recolección de datos



Lima 15 de junio del 2020

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización para la recolección de datos

Tengan mis mas cordiales saludos, mencionarles que luego de haber recibido la solicitud de autorización para realizar estudios de tesis Titulada “ El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021” realizada por los autores: Mercedes Carrasco Alvarado con DNI: 41530656 y Percy Fernando Granda Huamantínco DNI: 40161432, la empresa autoriza que los autores ejecuten la investigación para su tesis descrito como tal, así mismo, nos comprometemos a brindarles la información necesaria para su investigación.

Atentamente

Mayumi Rosmeri Neira A.
Sub Gerente
GLOBAL PERU NORTE SAC



Calle 25 Mza. D Lt. 27 urbanización Jazmines de Naranjal – Los Olivos – Lima – Peru
E-mail: globalperu@gpnsac.com / gperunorte@gmail.com / www.gpnsac.com

Telefono: 521-8980
Cel.: 988851149 // 991033654

Autorización para Uso del nombre de la Empresa



Lima 15 de agosto del 2021

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización para uso del nombre de la Empresa

Tengan mis mas cordiales saludos, mencionarles que luego de haber recibido la solicitud de autorización para usar el nombre de nuestra compañía en los estudios de su tesis Titulada “El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021” realizada por los autores: Mercedes Carrasco Alvarado con DNI: 41530656 y Percy Fernando Granda Huamantínco DNI: 40161432, la empresa autoriza que los autores usen el nombre de la empresa para su investigación.

Atentamente

.....
Mayumi Rosmeri Neira A.
Sub Gerente
GLOBAL PERU NORTE SAC



Calle 25 Mza. D Lt. 27 urbanización Jazmines de Naranjal – Los Olivos – Lima – Peru
E-mail: globalperu@gpsnac.com / gperunorte@gmail.com / www.gpsnac.com

Telefono: 521-8980
Cel.: 988851149 // 991033654

Autorización de los participantes

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

Los autores: Mercedes Carrasco Alvarado y Percy Fernando Granda Huamantinc de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Estudiar el proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC, Lima 2021.

Nos presentamos y solicitamos por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista, esto tomara aproximadamente 20 minutos de su tiempo, lo que conversemos durante estas sesiones se grabara, de modo que los investigadores puedan transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contengan las grabaciones serán destruidos, si tienen alguna duda sobre este proyecto puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incomodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a los investigadores o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, Mayumi Rosmeri Neiro A., con DNI N° 47556510 acepto participar y usar mi nombre voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los autores: Mercedes Carrasco Alvarado y Percy Fernando Granda Huamantinc cuyo teléfono es: 988851149 y 935303768

Mayumi Rosmeri Neiro A. [Firma] 06/10/2021
Nombre del Participante Firma del participante Fecha

Yo Jennifer Chupillon Olivos, con DNI N° 71849978 acepto participar y usar mi nombre voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los autores: Mercedes Carrasco Alvarado y Percy Fernando Granda Huamantínco cuyo teléfono es: 988851149 y 935303768

Jennifer Chupillon Olivos JCO 05/10/2021
Nombre del Participante Firma del participante Fecha

Yo Judith Correa Cunayque, con DNI N° 41279815 acepto participar y usar mi nombre voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los autores: Mercedes Carrasco Alvarado y Percy Fernando Granda Huamantínco cuyo teléfono es: 988851149 y 935303768

Judith Correa Cunayque JCC 05/10/2021
Nombre del Participante Firma del participante Fecha

Yo ETNI MELENDRES OJEDA, con DNI N° 77436111 acepto participar y usar mi nombre voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los autores: Mercedes Carrasco Alvarado y Percy Fernando Granda Huamantincó cuyo teléfono es: 988851149 y 935303768

<u>ETNI MELENDRES OJEDA</u>		<u>05-10-21</u>
Nombre del Participante	Firma del participante	Fecha

Yo Gilberto Huaman Melendrez, con DNI N° 48009403 acepto participar y usar mi nombre voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los autores: Mercedes Carrasco Alvarado y Percy Fernando Granda Huamantincó cuyo teléfono es: 988851149 y 935303768

<u>Gilberto Huaman Melendrez</u>		<u>06-10-21</u>
Nombre del Participante	Firma del participante	Fecha

Yo Gabriel Granda Cabrera....., con DNI N° 08609634 acepto participar y usar mi nombre voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los autores: Mercedes Carrasco Alvarado y Percy Fernando Granda Huamantínco cuyo teléfono es: 988851149 y 935303768

<u>Gabriel Granda Cabrera</u>	<u>Jm G.</u>	<u>05-10-21</u>
Nombre del Participante	Firma del participante	Fecha

IMÁGENES DE LA ENTREVISTA



Figura 1

Entrevista a la Sub gerente de la Empresa Global Peru Norte



Figura 2

Entrevista al almacenero



Figura 3:
Entrevista a la compradora



Figura 4:
Entrevista a la ejecutiva de ventas 2



Figura 5:
Entrevista a la ejecutiva de ventas 1



Figura 6:
Entrevista al repartidor

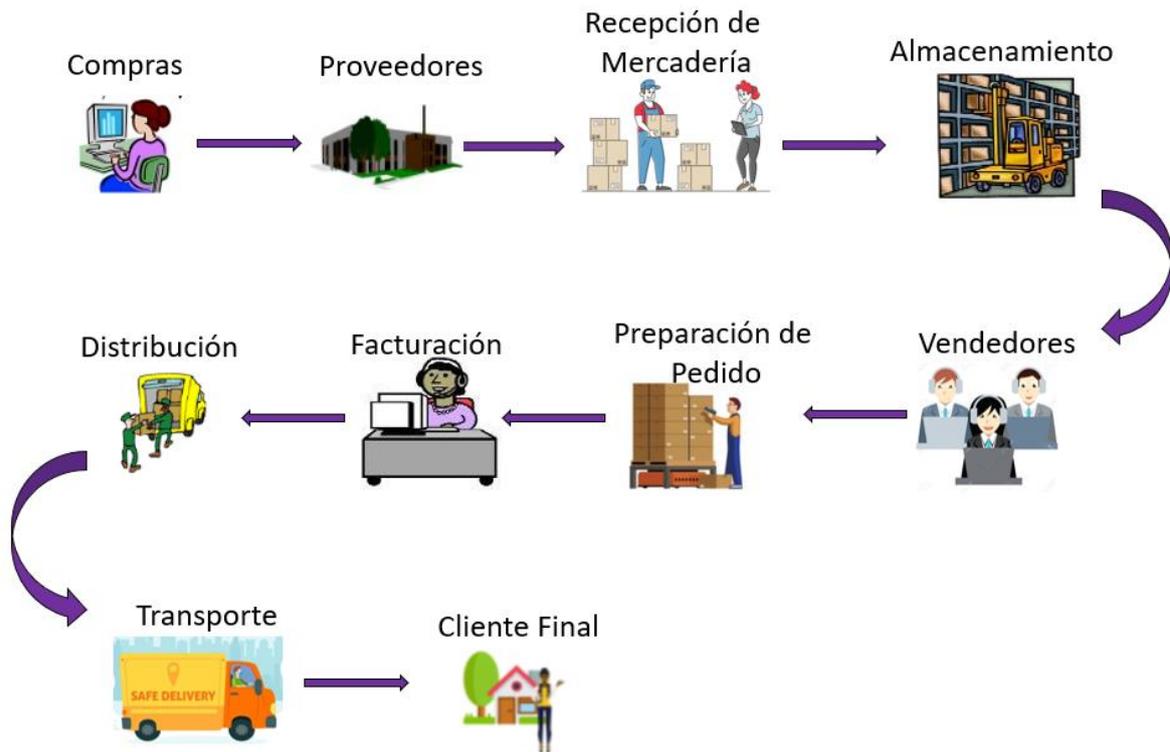


Figura 7: Representación del proceso Logístico en Global Peru Norte

Fuente: elaboracion propia



Figura 8: Fotos del Almacén Global Peru

EMPRESA : GLOBAL PERU NORTE S.A.C.-GLOBAL PERU- [PERIODO : 11 - 2021]

Maestros Ventas Ctas Ctes Finanzas Inventarios Opciones Salir

Cientes Grupo Pedido Guías Boletas Facturas Rep.Vta C.Prec. Comp.It. Rep.Comp Cta.Cle Cta.Prov. Mov.Caja Mov.Banc Caja Ingre. Mov.Alma. Salir

INNOVA 4.0.0 [ADMINISTRATIVO]
GLOBAL PERU NORTE S.A.C.

Mantenimiento de Items

Nuevo Editar Consultar Agregar Eliminar Grabar Cancelar Eliminar Refrescar Buscar Filtrar Reporte Almacen Salir

Lista Ficha

Filtrar:

Código	Descripción	Medida	Stock	Fecha	Cod. Proveedor
102800100510	Protector Solar FPS 50-110ML 3M	UNIDAD	-25.000	01/01/2020	f
102800100509	Protector Solar FPS 50-1Ll de 3M	UNIDAD	-1.000	01/01/2020	f
104000100556	Pulverizador Manual de 1 1/2 Litro	UNIDAD	0	01/01/2020	f
103600100542	Punteras de Acero para visitante de procedencia Importada.	UNIDAD	-3.000	01/01/2020	f
104000100562	Recogedor de basura plastico colores	UNIDAD	-30.000	20/02/2021	f
101500100346	Respirador FFS990 Cara completa silicona Air Safety - Medium	UNIDAD	-7.000	01/01/2020	f
101500100359	Respirador 3M 8511 N95 con válvula (caja x 10 Und)	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100360	Respirador 3M 8515 N95 con válvula (caja x 10 Und)	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100344	Respirador 3M Reutilizable serie 3000 de una via	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100356	Respirador 8210 N95 3M Polvos, humos y neblinas (caja x 20 Und)	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100357	Respirador 8210V N95 3M Polvos, humos y neblinas (caja x 10 Und)	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100361	Respirador 8214 N95 con válvula de exhalación (caja x 10 Und)	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100358	Respirador 8247 R95 3M (caja x 20 Und)	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100337	Respirador Advantage 200LS MSA de media cara doble Via	UNIDAD	0	01/01/2020	f
101500100338	Respirador Advantage 420 MSA de media cara doble Via	UNIDAD	-5.000	01/01/2020	f
101500100345	Respirador de cara completa 3M 6800	UNIDAD	-5.000	01/01/2020	f
101500100339	Respirador de Media Cara 3M serie 6200 de doble via	UNIDAD	-468.000	01/01/2020	f
101500100401	Respirador de Media Cara 3M serie 6300 de doble via	UNIDAD	-2.000	11/11/2020	f
101500100340	Respirador de Media cara 3M serie 7502 silicona	UNIDAD	-24.000	01/01/2020	f
101500100349	Respirador de media cara 5500 silicona de doble via Marca North	UNIDAD	0	01/01/2020	f

Enterprise Resource Planning

ERP

Figura 9: Sistema ERP Global Peru (no registran sus entradas ni salidas)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROSALES DOMINGUEZ EDIHT GEOBANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EL PROCESO LOGÍSTICO Y LA GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA GLOBAL PERÚ NORTE SAC, LIMA 2021", cuyos autores son CARRASCO ALVARADO MERCEDES NORLY, GRANDA HUAMANTINCO PERCY FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 21 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROSALES DOMINGUEZ EDIHT GEOBANA DNI: 25703679 ORCID 0000-0002-8360-4736	Firmado digitalmente por: EDROSALESDOM el 21- 12-2021 16:43:52

Código documento Trilce: TRI - 0239475