



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL
RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ
AÑOS A NIVEL LATINOAMERICANA”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

CELIDE VELA GARCIA

Asesor:

Mg. ANA MOMBERTO LUPERDI

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A mis hijos por ser las personas que día a día me han acompañado en todo este caminar de mis estudios y de mi vida y por permitirme llegar a este momento tan satisfactorio en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada minuto de mis días. A mis hermanas quienes han estado ahí apoyándome dándome sus consejos. A mi padre quien desde el cielo siempre me ha guiado y he seguido los consejos que me dio en vida con la firme decisión de terminar mi carrera profesional. A mi jefe, gracias por apoyarme en mis tiempos y los consejos que me brinda gracias Martin Cabrera Romero. A mis profesores, gracias por brindarme su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi información profesional

Celide Vela Garcia.

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarme todos los días de mi vida. A mi mami Celide quien más que una madre ha sido mí mejor amiga, me ha apoyado en lo que me he propuesto en la vida sabiendo corregir mis errores recibiendo sus consejos sabios con esa dulzura que la caracteriza.

Contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II.METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III.RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	18
REFERENCIAS	20
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	PÁGINA
Tabla 1	
Cantidad de Tesis y Artículos encontrados en el proceso de selección.	13
Tabla 2	
Cantidad de información encontrada en cada Año	14
Tabla 3	
Cantidad de búsqueda de resultados encontrados en cada País	15
Tabla 4	
Cantidad de Resultados de información de tesis y revistas científicas encontrada en la base de datos	16
Tabla 5	
<i>Cantidad de sitios donde se buscó la Base de Datos</i>	17
Tabla 6	
Tipo de estudios realizados en las tesis	18

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS	PÁGINA
Figura N° 1	13
Figura N° 2	14
Figura N° 3	15
Figura N° 4	16
Figura N° 5	17
Figura N° 6	18

RESUMEN

El objetivo de este estudio es analizar y desarrollar una propuesta de mejorar los procedimientos y gestión de la cadena de ventas de un área determinada con el fin de reducir los costos , de manera que integre los procesos de gestión de la cadena misma. permitiendo poder tener un enfoque en el desarrollo de nuevas estrategias comerciales que permitan el liderazgo de la empresa y garantizar la disponibilidad de sus productos y servicios en el mercado y así incrementar sus niveles de servicio ofrecido al cliente.

El presente estudio, de revisión sistemática de la literatura científica se hizo la búsqueda respectiva para llegar a relacionar lo temas que más están ligados a la investigación de estudio se utilizó la base de datos de Google Académico, Redalyc, Renati, Sunedu donde nos proporcionó la cantidad de información a las cuales se han tomado en cuenta lo más resaltante para concluir con el estudio analizando y utilizando la información se concluyó poner la información en la matriz de búsqueda que nos sirve como base para elaborar nuestra revisión sistemática

Podemos concluir que es necesario implementar un modelo de Planificación de ventas y operaciones, Con la implementación de las propuestas presentadas se planea mejorar la disponibilidad del producto y servicio en el mercado y reducir los costos cuyo resultado sería rentabilidad para la organización.

PALABRAS CLAVES: Gas Natural GNV, Procesos de Venta de un Taller automotriz, Propuestas para el Mejoramiento de los Procesos de Venta

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Enfocar esta investigación en este proyecto es ahondar y conocer respecto al gas natural. Considerando que el mercado de los combustibles gaseosos incrementa a diario y que la tendencia es que lo siga haciendo debido a las ventajas que tiene. Queda claro que la industria del gas ha tenido un desarrollo progresivo debido a su importancia social, económica y medio ambiental. Por esto es necesario promover la utilización de los combustibles gaseosos (Gas Natural Vehicular y Gas Licuado de Petróleo) como una alternativa adecuada para el consumo masivo de los trasportes terrestres, haciendo hincapié en su bajo costo, la razón válida dentro del contexto del tema es con el firme propósito de conocer los diferentes procesos y metodologías con el fin de generar satisfacción en el cliente. Seguir una metodología apropiada nos lleva a trabajar de manera ordenada conociendo las funciones que tiene cada colaborador para y así generar mayor rentabilidad en la organización y satisfacción en el cliente. Se desea definir los procesos principales de la cadena de venta de vehículos convertidos a gas natural por los que un auto en conversión atraviesa durante su estadía en el taller. Desde su ingreso, durante la instalación, las responsabilidades del área administrativa, la facturación de los trabajos hasta que el cliente recibe de vuelta su auto convertido y funcionando apropiadamente. El objetivo de este proyecto es que todas las áreas formen un solo engranaje desde que se inicia la venta hasta la entrega al cliente, se sigan los procesos de acuerdo a lo establecido. Para generar así satisfacción en el cliente. Teniendo en cuenta la cantidad de talleres registrados para conversión y mantenimiento de vehículos a GNV, la capacidad de atención promedio diaria, la demanda creciente por este servicio, se considera importante el mercado por satisfacer al cliente, con un buen servicio de atención y mejorar

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

los tiempos de entrega las empresas tienen la necesidad de mejorar y restablecer todos sus procesos que genera la venta. Un estudio realizado en el área de ventas del rubro automotriz se ha identificado que los procesos son deficientes debido a que no hay un buen manejo y control del área falta de planificación de compra de repuestos, falta de un plan de trabajo y ausencia de capacitación; generando pérdidas monetarias determinando una baja rentabilidad en la empresa. Debido a estas grandes variaciones que incrementan la pérdida para la empresa sumado a ello la falta de procesos estándar y metodologías de trabajo ayudan a empeorar esta situación. La innovación en algunos procesos para la solución de una parte del problema no es suficiente si es que no se ejecuta una cultura de servicio en dicha área. Así mismo no hay motivación por parte de la empresa y no existe vocación de servicio de los colaboradores salvo algunas competencias de un reducido número del personal, el cual no es considerado, perdiendo en el tiempo el talento humano del personal. Pues conocer diversos procedimientos, metodologías y herramienta de mejora de calidad justifica su implementación para alcanzar mejoras de los indicadores del área. El reducir las pérdidas en la empresa orientados a la excelencia de un buen manejo de trabajo tanto administrativo como técnico justifica en gran medida la realización del presente trabajo de investigación. El estudio realizado al área de ventas de conversiones a gas natural GNV en una empresa del rubro automotriz se ha determinado que es necesario un nuevo enfoque utilizando las herramientas de gestión de calidad en función a las deficiencias encontradas. En el presente estudio hemos formulado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los procedimientos acerca de los procesos de la cadena de ventas en el rubro automotriz en los últimos 10 años a nivel de Latinoamérica?

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

El objetivo de este estudio básicamente es analizar los procedimientos acerca de los procesos de la cadena de ventas de conversiones a gas en el rubro automotriz en los últimos 10 años a nivel de Latinoamérica donde se busca un plan estratégico de mejoras de procesos para que la empresa logre un incremento de sus ventas, capte mayores consumidores, amplíe la cobertura del negocio y genere mayor rentabilidad, lograr alta calidad en el servicio con cada venta de una conversión de vehículo que se realiza desde el punto de venta, involucrando así a todas las áreas desde que inicia hasta que termine de esa manera generamos satisfacción en el cliente aumentando así las ganancias.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El presente trabajo, de revisión sistemática de la literatura científica, se define como un tipo de revisión de literatura que recopila y analiza estudios o trabajos de investigación a través de un proceso sistemático. Se realizó una búsqueda en la base de datos google Académico, Redalyc, Renati, Sunedu que incluyó todos los artículos y tesis desde 2008 al 2016, utilizando las palabras claves: “conversión a gas natural GNV”, “Conversión de combustibles vehiculares Estudio de mercado Análisis costo-beneficio Plan de negocio”, “desgaste, motor de encendido por chispa, gas natural, análisis de aceite”, “gas natural vehicular GNV”, “periodo 2008-2016”. Para responder la pregunta de investigación: ¿Que se conoce de la de los procesos de la cadena de ventas de conversiones a gas natural GNV en los últimos 10 años?, Se organizó la búsqueda en google Académico, Renati Sunedu lo cual dio una primera selección de tesis y artículos científicos, de donde tomando referencia a mi tema se empezó a seleccionar y pasarla a la matriz de búsqueda llenando todos los ítems mencionados en dicha matriz el cual luego del proceso de Selección empleando criterios de inclusión y exclusión predefinidos terminó en 8 artículos. Y 22 tesis

Criterios de inclusión y exclusión

En la selección se empleó los siguientes criterios de inclusión:

- La metodología es apropiada y bien detallada
- Los Resultados son acorde con lo que se busca
- Tienen los Objetivos de Investigación claro
- Es Coherente
- Detalla Un Análisis Practico

En la selección se empleó los siguientes criterios de Exclusión:

- Artículo o tesis que no tiene relación con el Tema
- Es muy Complejo
- Incoherente
- Los Objetivos no están bien detallados
- La metodología no es precisa ni detallada

Para poder realizar estos criterios tanto de inclusión como de exclusión se realizó una búsqueda en la base de datos google Académico, Redalyc .RenatiSunedu búsqueda de la variable para poder hacer la revisión de ahí sacar un análisis en esta búsqueda se tuvo que primero buscar el tema a estudiar luego revisar el tema que tenga relación con la investigación donde también al momento de la búsqueda se llegó a encontrar duplicidad en las técnicas y los instrumentos que utilizaron también en la búsqueda de información de las tesis se notó que la metodología no había mucha información de lo que se buscaba pero si se incluía en la investigación por el contenido del trabajo

CAPÍTULO III.RESULTADOS

Se detallan los hallazgos de la investigación a partir del análisis de datos:

Tabla N° 1.

Cantidad de Tesis y Artículos encontrados en el proceso de selección.

Bases de Datos	Cantidad de Tesis revisados	Cantidad de Artículos Revisados
Google Académico		
Redalyc,RenatiSunedu	22	8
Total		30

De las 30 búsquedas realizadas en Google Académico Redalyc,RenatiSunedu se encontraron como base teórica para nuestra investigación 22 tesis y 8 artículos relacionados con nuestro tema

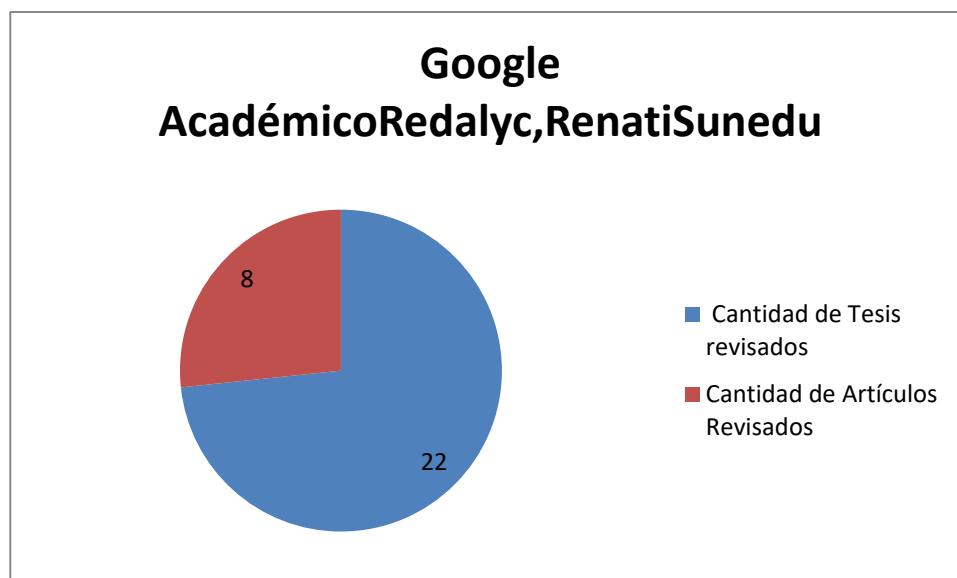


Figura N° 1: Cantidad de Tesis y Artículos encontradas en la Base de Datos de Google Académico y Redalyc,RenatiSunedu.

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

Tabla N° 2

Cantidad de información encontrada en cada Año

AÑO	CANTIDAD	PORCENTAJE
2008	4	13%
2009	2	7%
2010	4	13%
2011	2	7%
2012	4	13%
2013	3	10%
2014	3	10%
2015	3	10%
2016	5	17%
TOTAL	30	100%

De los resultados de búsquedas encontrados de las 22 tesis y 8 revistas se presenta la cantidad de información encontrada en cada año. Donde se muestra que en el año 2016 se encontraron el 17% de información y en el 2011 el 7%

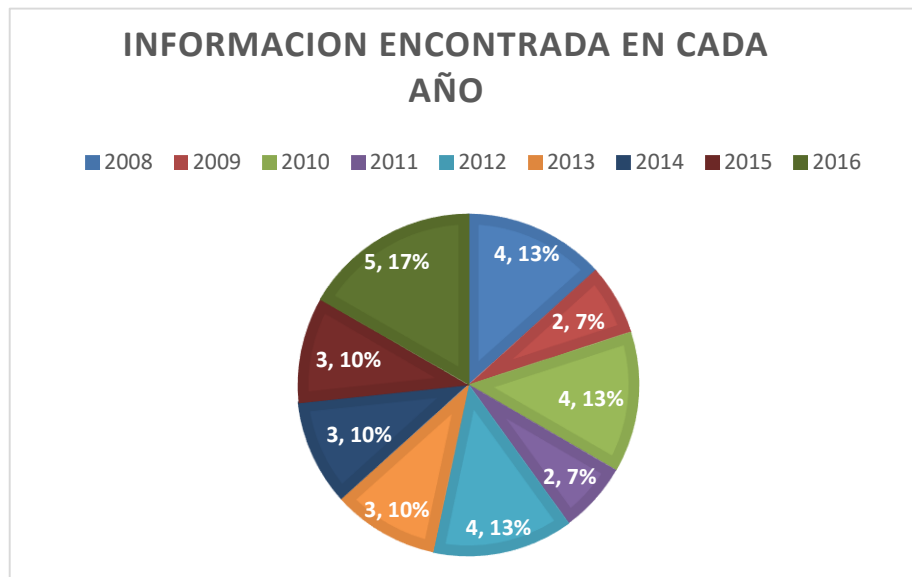


Figura N° 2: el 17% de los resultados hallados para la investigación fueron publicadas en el 2016 y el 7% en el 2011

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

Tabla 3

Cantidad de búsqueda de resultados encontrados en cada País

PAIS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERU	14	46.70%
ECUADOR	2	6.70%
MEXICO	2	6.70%
COLOMBIA	12	40.00%
TOTAL	30	100.00%

De los resultados de búsquedas encontrados de las 22 tesis y 8 revistas se presenta la cantidad de información encontrada en cada país. Donde se muestra que en Perú se encontraron 14 resultados de búsqueda equivalente a 46% del total de información y en Ecuador y México 2 de cada una de ellas equivalente al 7%

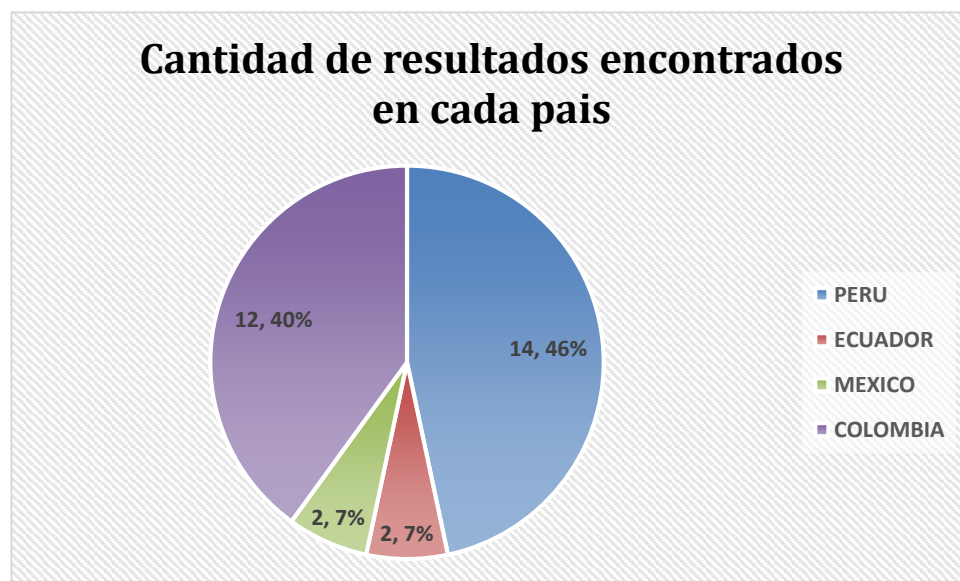


Figura N° 3: el 46% de los resultados como base teórica que se encontraron para la investigación sistemática se publicaron en Perú

**PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA**

Tabla 4

Cantidad de Resultados de información de tesis y revistas científicas encontrada en la base de datos

BASE DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
RENATI SUNEDU	2	7%
REDALYC	8	27%
GOOGLE ACADEMICO	20	67%
TOTAL	30	100%

De los resultados de búsquedas encontrados de las 22 tesis y 8 revistas se presenta la cantidad de información encontrada en cada base de datos. Donde se muestra que en Google Académico se encontraron 20 resultados de búsqueda equivalente a 67% del total de información y en RenatiSunedu 2 equivalente al 7%

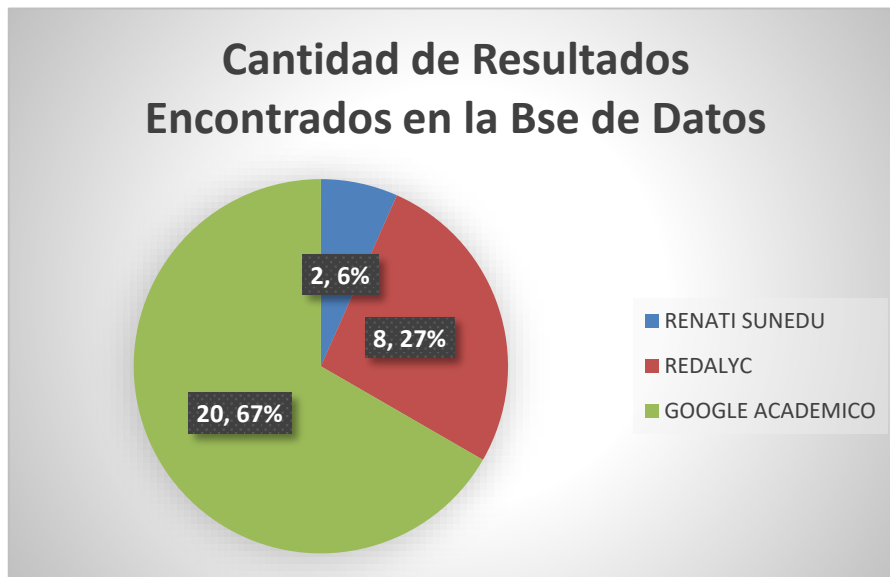


Figura N° 4: el 67%de los resultados hallados para la investigación son de Google Académico el 7% son de RenatiSunedu

**PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA**

Tabla 5

Cantidad de sitios donde se buscó la Base de Datos:

Accesibilidad	Cantidad
Casa	30
Total	30

De las 22 tesis y 8 revistas que se encontraron como base teórica para nuestra investigación sistemática, el 100% se accedió desde Casa.

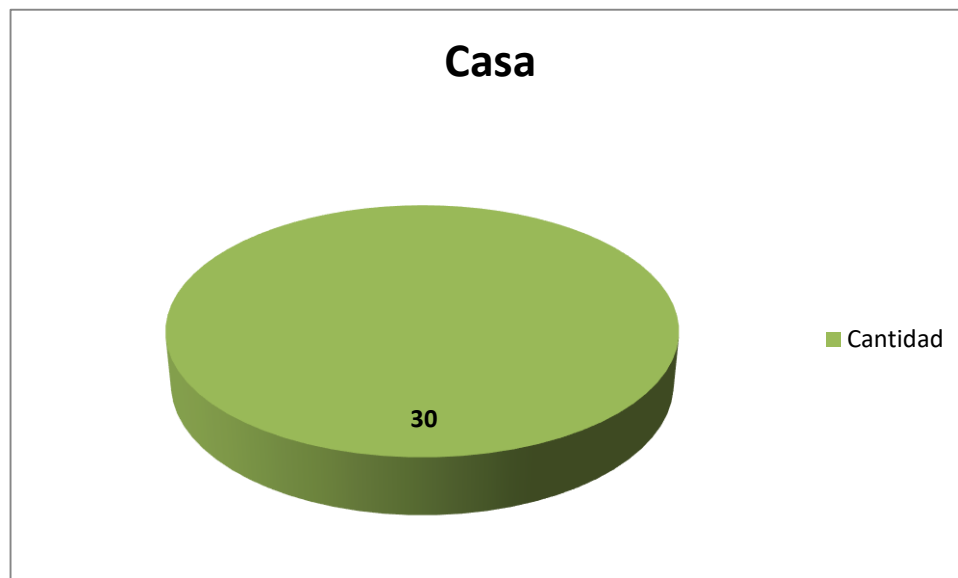


Figura N° 5: *el 100 % de los resultados hallados para la investigación se accedió desde Casa*

Tabla 6

Tipo de estudios realizados en las tesis:

TIPO DE ESTUDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DESCRIPTIVO	15	50%
EXPLICATIVO	8	27%
ANALITICO	5	17%
CUANTITATIVO	2	7%
TOTAL	30	100%

De las 22 tesis Y 8 revistas que se encontraron como base teórica para nuestra investigación sistemática, el 50% se desarrollaron mediante el estudio descriptivo.

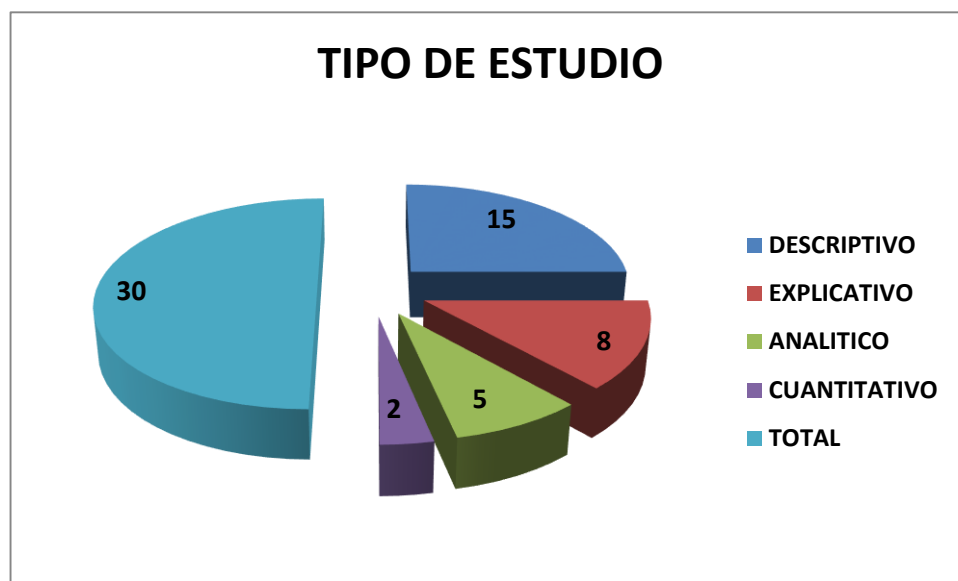


Figura N° 6: el 50 % de las Tesis y revistas halladas para la investigación fueron desarrolladas con el estudio descriptivo.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Este trabajo analiza la literatura científica en la base de datos Google Académico, Redalyc, Renati y Sunedu sobre el tema de los procedimientos acerca de los procesos de la cadena de ventas en el rubro automotriz en los últimos 10 años a nivel de Latinoamérica. Nuestro objetivo es describir las características de las investigaciones aplicadas sobre este estudio dado que la búsqueda exhaustiva en la base de datos se ha detallado y manejado tratando de encontrar similitud acerca del tema a desarrollar donde se destacan aspectos relevantes encontrando así diversos puntos en los cuales se analiza también algunas implicaciones para la investigación de los cuales se fueron descartando.

Respecto a los objetivos de la investigación de los estudios detallados en las tablas y figuras que se muestran es anotar que la mayor cantidad de estudios que buscan relacionar los criterios de la búsqueda en la base de datos. Logrando extraer conocimiento acerca de diversas herramientas de gestión, técnicas y procedimientos. Que aportan a la investigación y como resultado de ello se logra minimizar y/o eliminar las diferentes pérdidas potenciales, generando un mayor beneficio para la empresa. Donde cada colaborador se sienta identificado con la empresa y entienda sus funciones y aplique las técnicas y procesos. Por otro lado entender también que la empresa debe de participar generando en el colaborador confianza de esa manera generaremos que los resultados se hagan notar producto de ello es una buena atención al cliente y por ende generaremos satisfacción en el.

REFERENCIAS

- López, s. (2008). Consideraciones técnicas y económicas de vehículos a gas natural. Tesis para optar el título de ingeniero mecánico. Pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/utp/211>
- Baquero, m. (2008). automatización y diseño del sistema mezclador de combustible en vehículos con equipos de conversión a gas natural. Trabajo de grado para optar al título de ingeniero de diseño y automatización electrónica. Universidad de la salle. Bogotá, recuperado de: <http://hdl.handle.net/10185/16660>
- Herrera, J.A. (2009). especificaciones técnicas de un taller de conversión de vehículos a GNV y GLP. Tesis para optar el título de bachiller. Pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/575>
- Pérez, P.C. (2010). propuesta de conversión del parque automotor de lima y callao para el uso de gas natural. Tesis para optar el título de ingeniera industrial, que presenta el bachiller. Pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/324>
- La puerta, a. (2008). mención en negociaciones internacionales y manejo de conflictos. Universidad andina simón bolívar, recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/986>
- Vojvodic, Y.M. (2010). diseño, desarrollo y plan de lanzamiento de un préstamo personal para vehículos a GNV en un banco comercial del Perú. Universidad nacional de ingeniería, recuperado de: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/3202>

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

- Mantilla, J.M. (2008). Implementación de un bus articulado con motor dedicado a gas natural en los sistemas de transporte masivo de Colombia: estudio técnico. Revista facultad de ingeniería. Universidad nacional de Colombia.
- Robledo, a., venencia, J.C., & Álvarez, R.N. (2006) evaluación del desempeño de un motocarro con motor de dos tiempos convertido a gas natural vehicular (gnv). Universidad autónoma del Caribe, recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496251108013>
- Fernández, G., pacora, r. (2014). Plan estratégico de la empresa de distribución gas natural ban s.a. Período 2008 – 2010. Universidad del pacifico, lima , recuperado de: <http://hdl.handle.net/11354/1118>
- Muñoz, e., González, H.A. & torres, R.C. (2012). Diseño de un modelo de negocio para la comercialización de taxis cero kilómetro a gas natural vehicular. Universidad tecnológica de bolívar, Cartagena de indias D.T. Y c. Recuperado de: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0064052.pdf>
- Cabrera, H. (2016). Propuesta de mejora de la calidad mediante la implementación de técnicas lean service en el área de servicio de mecánico de una empresa automotriz. Universidad peruana de ciencias aplicadas, recuperado de: <http://hdl.handle.net/10757/620950>
- Agudelo, J.R., moreno, r., & bedoya, I.D. (2003). Influencia de la configuración del kit de conversión en el desempeño mecánico ambiental de un motor de encendido provocado (MEP) biocombustible gasolina-gas natural vehicular. Universidad de Antioquia, recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43003109>

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

- Espinoza, H., Lara, Y. (2009). Estudio comparativo del desgaste en un motor de encendido por chispa usando gasolina y gas natural como combustible. Científica, recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61412184002>
- López, s.a.(2008).consideraciones técnicas y económicas de vehículos a gas natural (tesis para optar el título de ingeniero mecánico).pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/575>
- Lajous, A. (2009).nuevas perspectivas del gas natural en México. El colegio de mexico. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/41636544>
- Saldarriaga, C., & Vásquez E., y chavarría,s. (2011). Análisis costo- beneficio del programa de gas natural vehicular aplicado en el área metropolitana del valle de aburrá, 14, 143-144. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169422215012>
- Ortiz, J.M. (2015). Fundamentos de la intercambiabilidad del gas natural, pag. 2, 6-15
- Cabrera, S.D.(2016)“influencia de la calidad del lubricante en el deterioro de las válvulas de los motores Gasolineras convertidas a gas natural. Universidad tecnológica del Perú, recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/utp/244>
- Correa, T., & castrillón, E. (2008). Almacenamiento de gas natural. Tecnológicas, (21), 145-168.
- Cabrera ,J.(2015) .el impacto del acceso al gas natural en el gasto y consumo energético mensual de los hogares en los distritos de lima metropolitana, período 2013.universidad nacional de ingeniería, recuperado de: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/2534>

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

- Muñoz, A.C. (2015). Propuesta para el mejoramiento de los procesos del departamento de compras de la empresa primax S.A, en la ciudad de quito. Universidad central del ecuador.recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9146>
- Mendoza, H. (2018)."el uso del gas natural vehicular (GNV) y su incidencia en el costo de transporte de una empresa avícola - Trujillo, 2017". (tesis para optar el grado de: maestros en ciencias económicas). Universidad nacional de Trujillo, recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11653>
- Mantilla, J.J. (2019). Propuesta de mejora para incrementar la rentabilidad del taller de vehículos convertidos a GLP de la empresa motor gas EIRL. (tesis para obtener el título profesional de ingeniero mecánico). Universidad nacional de Trujillo , recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/12352>
- Alvarado,E.A,pacheco,C.&rosas alva,E. (2018). Plan de negocio para la creación de taller de mantenimiento express de autos a gas natural vehicular (tesis para optar el grado académico de magister en administración de empresas). Universidad peruana de ciencias aplicadas , recuperado de: <http://hdl.handle.net/10757/624030>
- Guevara, s. (2018). Propuesta de mejora del área de mantenimiento de motores de vehículos convertidos a GLP y su incremento en la rentabilidad de la empresa visa gas E.I.R.L. (tesis para optar el título profesional de: ingeniero industrial). Universidad privada del norte, recuperado de: <http://hdl.handle.net/11537/13187> .
- Trujillo, M. (2017). Estrategia competitiva que reconocen los clientes en la empresa izar s.a.c dde la ciudad de Trujillo 2017. (tesis para obtener el título profesional de

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

- licenciado en administración). Universidad cesar Vallejo, recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/11526>
- Núñez. K.(2010).UNA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO EN GAS” Comercialización del Gas Natural en Vehículos. De la Universidad Mayor De San Andres, Recuperado de: <http://hdl.handle.net/123456789/2005>
 - Gonzales ,Z. (2015). conversión de vehículos de gasolina y diesel a gas natural y su impacto en el ingreso de las familias en Bolivia. universidad mayor de san andres, recuperado de: <http://hdl.handle.net/123456789/5847>
 - Bedón, C.(2012). Formulación de una estrategia de marketing social para reemplazar el consumo de combustibles sólidos por gas licuado de petróleo en localidades rurales del Perú. Universidad nacional mayor de san marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2918>
 - Naranjo, C. (2014). Propuesta de mejoramiento administrativo y técnico aplicado a un taller automotriz. Universidad Internacional del Ecuador, recuperado de: <http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/878>

ANEXOS

METODOLOGÍA:

El proceso de clasificación de documentos encontrados e incluidos en la investigación fue el siguiente

N ^o	Objeto de Estudio	Método y tipo de Estudio	RESULTADO	Referencia Bibliográfica	Extracción de Datos
1	Taller de conversión de autos gasolineras a gas natural vehicular: altergas S.A.C	Descriptivo explicativo	En esta tesis muestra el desarrollo y describe el enfoque del proceso mismo de la conversión de los vehículos a gas natural, con la finalidad de presentar de manera ordenada los procedimientos de la misma	López, S. (2008). Consideraciones técnicas y económicas de vehículos a gas natural. Tesis para optar el título de ingeniero mecánico. Pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: http://repositorio.utp.edu.pe/handle/utp/211	Esta información se analizó mediante el resumen y conclusiones y se incluyó en el tema por la investigación detallada
2	Automatización y diseño del sistema mezclador de combustible en vehículos con equipos de conversión a gas natural.	Descriptivo explicativo	En esta tesis se ha realizado un estudio descriptivo explicativo en el rubro automotriz y nos muestra cómo mejorar el proceso para de forma general en la conversión	Baquero, M. (2008). automatización y diseño del sistema mezclador de combustible en vehículos con equipos de conversión a gas natural. Trabajo de grado para optar al título de ingeniero de diseño y automatización electrónica. Universidad de la salle. Bogotá, recuperado de: http://hdl.handle.net/10185/16660	Esta información se analizó mediante el resumen y conclusiones y se incluyó en el tema por la investigación detallada
3	Especificaciones técnicas de un taller de conversión de vehículos a GNV y GLP	Descriptivo	En esta tesis se ha realizado un estudio de descripción detallada de los procesos principales que se llevan a cabo en el taller de conversiones desde inicio hasta el final	Herrera, J.A. (2009). especificaciones técnicas de un taller de conversión de vehículos a GNV Y GLP. Tesis para optar el título de bachiller. Pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: http://hdl.handle.net/20.500.12404/575	Esta información se analizó mediante el resumen y conclusiones y se incluyó en el tema por la investigación detallada en los procesos
4	Propuesta de conversión del parque automotor de lima y callao para el uso de gas natural	cuantitativo	El presente estudio realiza un análisis cualitativo y cuantitativo que permite conocer su situación actual y definir una metodología para evaluar la factibilidad de conversión a gas natural y dar los lineamientos para una planificación estratégica con la finalidad de hacer posible dicha conversión.	Pérez, P.C. (2010). propuesta de conversión del parque automotor de lima y callao para el uso de gas natural. Tesis para optar el título de ingeniera industrial, que presenta el bachiller. Pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: http://hdl.handle.net/20.500.12404/324	Esta información se analizó mediante el resumen y conclusiones y se incluyó porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación
5	El gas natural: una posibilidad de	Descriptivo explicativo	El presente estudio realiza un estudio descriptivo explicativo tiene por finalidad analizar al gas	La puerta, a. (2008). mención en negociaciones internacionales y manejo de conflictos. Universidad	Esta información se analizó mediante el resumen y conclusiones y se incluyó en el tema por la

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

	combustible limpio en el mercado automotriz del ecuador		natural como una alternativa de combustible limpio para el mercado automotriz, al igual que las ventajas y desventajas	andina simón bolívar, recuperado de: http://hdl.handle.net/10644/986	investigación y análisis detallada que incluye el manejo de procesos
6	Diseño, desarrollo y plan de lanzamiento de un préstamo personal para vehículos a GNV en un banco comercial del Perú	cuantitativo	El presente estudio realiza un estudio descriptivo y cuantitativo el objetivo de la presente tesis es desarrollar un producto que le permita a cualquier entidad financiera del Perú incrementar su participación de mercado en el volumen de colocaciones de créditos personales y de consumo.	Vojvodic, y.m.(2010).diseño, desarrollo y plan de lanzamiento de un préstamo personal para vehículos a GNV en un banco comercial del Perú. Universidad nacional de ingeniería, recuperado de: http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/3202	Esta información se analizó mediante el resumen y conclusiones y se incluyo en el tema por la investigación y análisis detallada que nos muestra nuestras estrategias de vender tus productos o servicios
7	Implementación de un bus articulado con motor dedicado a gas natural en los sistemas de transporte masivo de Colombia: estudio técnico	Descriptivo explicativo	El presente artículo realiza un estudio descriptivo explicativo donde da a conocer los resultados de las pruebas para la evaluación del desempeño de un bus articulado prototipo con motor dedicado a gas natural midiendo el desempeño de todos los procesos que se incluyen	Mantilla, J.M. (2008). Implementación de un bus articulado con motor dedicado a gas natural en los sistemas de transporte masivo de Colombia: estudio técnico. Revista facultad de ingeniería. Universidad nacional de Colombia.	Esta información se analizó mediante el resumen y se incluyó en el tema por la investigación de la viabilidad técnica de la implementación y desempeño dentro de los procesos de cada área
8	Evaluación del desempeño de un motocarro con motor de dos tiempos convertido a gas natural vehicular (GNV)	Descriptivo	El presente artículo realiza un estudio descriptivo y cuantitativo el propósito de este proyecto es realizar una evaluación sobre el desempeño de un motocarro con motor de dos tiempos convertido a gas natural vehicular (GNV).	Robledo, A., venencia, J.C., & Álvarez, R.N. (2006) evaluación del desempeño de un motocarro con motor de dos tiempos convertido a gas natural vehicular (GNV). Universidad autónoma del Caribe, recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=496251108013	Esta información se analizó mediante el resumen y se incluyó en el tema por la investigación de la los procesos dados en una conversión y el desempeño en el proceso mostrando eficacia
9	Plan	Descriptivo	En la presente tesis realiza	Fernández, G., pacora, r.	Esta información se analiza

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

	estratégico de la empresa de distribución gas natural ban s.a. Período 2008 – 2010	explicativo	un estudio descriptivo y explicativo detalla el análisis funcional nos permitirá conocer las acciones que se dan en el proceso de organización y los factores clave para la toma de decisiones, así como identificar las fortalezas y debilidades en la empresa	(2014). Plan estratégico de la empresa de distribución gas natural ban s.a. Período 2008 – 2010. Universidad del pacifico, lima , recuperado de: http://hdl.handle.net/11354/1118	mediante el resumen y conclusión y se incluyó en el tema por la investigación de el proceso de la cadena productiva y elaboración del planeamiento estratégico
10	Diseño de un modelo de negocio para la comercialización de taxis cero kilometro a gas natural vehicular	Descriptivo explicativo	En la presente tesis realiza un estudio descriptivo y explicativo se presenta un modelo de negocio innovador para comercializar taxis cero kilometro a biocombustible (gasolina y GNV)	Muñoz, E., González, h.a. &torres, R.C. (2012). Diseño de un modelo de negocio para la comercialización de taxis cero kilometro a gas natural vehicular. Universidad tecnológica de bolívar, Cartagena de indias d.t. Y c. Recuperado de: https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0064052.pdf	Esta información se analiza mediante el resumen y conclusión y se incluyó en el tema por el diseño que realiza acorde a las nuevas metodologías de modelo de negocio y nos da a conocer las alianzas estratégica entre todos los actores de la cadena de suministro de GNV
11	Propuesta de mejora de la calidad mediante la implementación de técnicas lean service en el área de servicio de mecánico de una empresa automotriz	Descriptivo	En la presente tesis realiza un estudio descriptivo y cuantitativo y nos muestra propuesta de mejora de la calidad mediante la implementación de técnicas en el área de servicio de mecánico de una empresa automotriz	Cabrera, H. (2016). Propuesta de mejora de la calidad mediante la implementación de técnicas lean service en el área de servicio de mecánico de una empresa automotriz. Universidad peruana de ciencias aplicadas, recuperado de: http://hdl.handle.net/10757/620950	Esta información se analiza mediante la introducción y las conclusiones y se incluyó porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación
12	Influencia de la configuración del kit de conversión en el desempeño mecánico ambiental de un motor de encendido provocado (mep) biocombustible gasolina-gas natural vehicular	Analítico	En el presente artículo realiza un estudio experimental y analiza en los parámetros de operación mecánico-ambientales (consumo de combustible, rendimiento volumétrico, dosado relativo, emisiones de monóxido de carbono (co) y emisiones de metano (ch4)) del motor en cinco modos de operación diferentes (factor secundario)	Agudelo, J.R., moreno, r., & bedoya, I.D. (2003). Influencia de la configuración del kit de conversión en el desempeño mecánico ambiental de un motor de encendido provocado (mep) biocombustible gasolina-gas natural vehicular. Universidad de Antioquia, recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=43003109	Esta información se analizó mediante el resumen y se incluyó en el tema por la investigación parámetros de operación mecánico-ambientales y entorno a mejoras de calidad en el producto o servicio que brinda
13	Estudio comparativo del desgaste en un motor de encendido	Analítico	En la presente revista, presenta un estudio experimental El estudio se basó en el análisis de las concentraciones de hierro, plomo, cobre, aluminio y	Espinoza, H., Lara, y. (2009). Estudio comparativo del desgaste en un motor de encendido por chispa usando gasolina y gas natural como combustible. Científica,	Esta información se analizó mediante el resumen y se incluyó en esta investigación no se observa que tipo de instrumento pero detalla y explica todos

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

	por chispa usando gasolina y gas natural como combustible		sílice. Los resultados evidencian que la velocidad es constante	recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61412184002	los procesos de un estudio comparativo
14	Consideraciones técnicas y económicas de vehículos A gas natural	Descriptiva	En la presente tesis el autor describe el enfoque del proceso mismo de la conversión de los Vehículos a gas natural, con la finalidad de presentar de manera ordenada los Procedimientos de la misma, así como de los controles que deben realizarse antes de Y luego de realizada la conversión.	López, S.A.(2008).consideraciones técnicas y económicas de vehículos a gas natural (tesis para optar el título de ingeniero mecánico).pontificia universidad católica del Perú, recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/575	Esta información se analizó mediante el resumen y conclusión lo cual se incluyó esta investigación no muestra como se realizo la medición pues nos muestra un análisis mediante el planteamiento de la capacidad operativa
15	Nuevas perspectivas del gas natural En México	Descriptiva	En la presente revista científica el autor explica que el gas natural atraviesa por una coyuntura en La que pueden identificarse importantes cambios en las condiciones de la Demanda y de la oferta de este combustible.	Lajous, A. (2009).nuevas perspectivas del gas natural en México. El colegio de mexico. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/41636544	La información se analizo mediante resumen se excluyo porque habla de las demanda del gas y el incremento de la producción del gas en esta investigación detalla y explica todos los procesos del gas natural
16	Análisis costo-beneficio del programa de gas natural vehicular aplicado en el área metropolitana del valle de aburrá	Descriptiva	En la presente revista científica el autor describe el resultado de la evaluación mediante el método análisis costo- beneficio. Tras identificar y valorar económicamente cuatro costos: privado, eco descuento, tributario del combustible y tributario de la conversión	Saldarriaga , C., & vásquez E., y Chavarria, S. (2011). Análisis costo- beneficio del programa de gas natural vehicular aplicado en el área metropolitana del valle de aburrá, 14, 143-144. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169422215012	La información se analizo mediante resumen y se incluyo porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación
17	Fundamentos De la intercambiabilidad Del gas natural	Descriptivo explicativa	En el presente artículo se presentan de manera breve los fundamentos de la intercambiabilidad de gas natural.	Ortiz,J.M. (2015). Fundamentos De la intercambiabilidad Del gas natural,pag. 2, 6-15	La información se analizo mediante resumen. Se considero excluida porque habla sobre los fundamentos de la intercambiabilidad de gas natural. Mas no del proceso en si
18	Influencia de la calidad del Lubricante en el deterioro de Las válvulas de los motores Gasolineras convertidos	Descriptivo	En la presente tesis el autor describe la influencia de la calidad del lubricante en el deterioro de las válvulas de admisión y escape de los motores gasolineras convertidos a gas natural	Cabrera, S.D.(2016)“influencia de la calidad del Lubricante en el deterioro de Las válvulas de los motores Gasolineras convertidos a Gas natural. universidad tecnológica del Perú, recuperado de: http://repositorio.utp.edu.pe/handle/utp/244	La información se analizo mediante resumen y conclusiones. Se considero excluida porque habla sobre la influencia de la calidad del lubricante mas no del proceso en si

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

	a Gas natural				
19	Almacenamiento de gas natural	Descriptivo	En la presente tesis el autor describe las características Técnicas y económicas de los diferentes tipos de unidades de almacenamiento	Correa, t., & castrillón, e. (2008). Almacenamiento de gas natural. Tecnológicas, (21), 145-168.	La información se analizo mediante resumen y conclusiones. Se considero excluida porque habla sobre características Técnicas y económicas discusión respecto a la pertinencia de sistemas de almacenamiento De gas natural mas no de los procesos en si
20	El impacto del acceso al gas natural en el Gasto y consumo energético mensual de los Hogares en los distritos de lima Metropolitana, período 2013	Descriptivo	En la presente tesis el autor describe analizar los principales determinantes del acceso al gas natural desde la perspectiva de los efectos marginales y la probabilidad de acceso.	Cabrera .j.(2015) .el impacto del acceso al gas natural en el Gasto y consumo energético mensual de los Hogares en los distritos de lima Metropolitana, período 2013.universidad nacional de ingeniería, recuperado de: http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/2534	La información se analizo mediante resumen y conclusiones. Se considero excluida porque habla sobre el impacto del nivel del gas y su consumo mas no de los procesos
21	Propuesta para el mejoramiento de los procesos del departamento de compras de la empresa primax S.A, en la ciudad de quito	Descriptivo	En la presente tesis el autor describe el análisis de los procesos y plantea mejoras en términos de productividad en el área de compras.	Muñoz, A.C. (2015). Propuesta para el Mejoramiento de los procesos del departamento de Compras de la empresa primax S.A, en la ciudad de Quito. Universidad central del ecuador.recuperado de: http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9146	La información se analizo mediante resumen y conclusiones. Se considero incluida porque está dentro del tema de la investigación
22	El uso del gas natural vehicular (GNV) y su incidencia en el costo de transporte de una empresa avícola - Trujillo, 2017	Descriptivo	En la presente tesis el autor describe los beneficios del uso del gas natural vehicular (GNV) relacionados con el impacto ambiental, de seguridad y económico	Mendoza, H. (2018)."el uso del gas natural vehicular (GNV) y su incidencia en el costo de transporte de una empresa avícola - Trujillo, 2017". (tesis para optar el grado de: maestros en ciencias económicas). Universidad nacional de Trujillo, recuperado de:	La información se analizo mediante resumen y conclusiones. Se considero excluida en el tema de la investigación por que mas habla de los beneficios que de los procesos en si
23	Propuesta de mejora para incrementar la rentabilidad del taller de vehículos convertidos	Descriptivo		Mantilla.(2019). Propuesta de mejora para incrementar la rentabilidad del taller de vehículos convertidos a GLP de la empresa motor gas EIRL. (Tesis para obtener el titulo profesional de ingeniero mecánico). Universidad	La información se analizo mediante resumen y conclusiones. Se considero incluida porque en el tema de la investigación

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

	a GLP de la empresa motor gas EIRL			nacional de Trujillo , recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/12352	
24	Plan de negocio para la creación de taller de mantenimiento express de autos a gas natural vehicular	Descriptivo	En la presente tesis el autor describe la eficiencia de los procesos con procedimiento y tiempos estandarizados.	Alvarado,E.Pacheco,C.&rosas alva,E. (2018). Plan de negocio para la creación de taller de mantenimiento express de autos a gas natural vehicular (tesis Para optar el grado académico de magister en administración de empresas) . Universidad peruana de ciencias aplicadas , recuperado de: http://hdl.handle.net/10757/624030	La información se analizo mediante resumen y conclusiones. Se considero incluida porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación
25	Propuesta de mejora del área de mantenimiento de motores de vehículos convertidos a glp y su incremento en la rentabilidad de la empresa visa gas e.i.r.l	Análítica	En la presente tesis el autor describe propuesta; para el planteamiento de la metodología y herramienta de mejora en función de la aplicabilidad de cada una de las la herramientas	Guevara, S. (2018). Propuesta de mejora del área de mantenimiento de motores de vehículos convertidos a GLP y su incremento en la rentabilidad de la empresa visa gas E.I.R.L. (tesis para optar el título profesional de: ingeniero industrial). Universidad privada del norte, recuperado de: http://hdl.handle.net/11537/13187 .	La información se analizo mediante resumen y conclusión se determino el manejo del planteamiento de la metodología y herramienta de mejora se considero incluida porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación
26	Estrategia competitiva que reconocen los clientes en la empresa nizar s.a.c de la ciudad de Trujillo 2017	Descriptivo explicativo	En la presente tesis el autor describe y determina las estrategias competitivas y la explica la utilización de una estrategia de diferenciación	Trujillo, M. (2017). Estrategia competitiva que reconocen los clientes en la empresa nizar S.A.C de la ciudad de Trujillo 2017. (tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración). Universidad cesar Vallejo, recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/11526	La información se analizo mediante resumen y conclusiones se considero incluida por que el nos tema está en la investigación
27	Una oportunidad de negocio en gas” Comercialización del gas natural en vehículos	Análítica	En la presente tesis el autor describe la socialización de la información acerca de las ventajas que ofrece el uso del Gas Natural en el Sector Automotor llevará a que los dueños de vehículos motorizados demanden la conversión de su vehículo, lo que favorecerá la construcción de Talleres de Conversión	Núñez,K.(2010).UNA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO EN GAS” Comercialización del Gas Natural en Vehículos. De la Universidad Mayor De San Andrés, Recuperado de: http://hdl.handle.net/123456789/2005	La información se analizo mediante las conclusiones se considero incluida porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación.
28	CONVERSIÓN DE VEHÍCULO S DE	Descriptivo	En la presente tesis el autor analiza el beneficio del gas natural y los ingresos que puede generar e incrementar	Gonzales, Z. (2015). conversión de vehículos de gasolina y diesel a gas natural y su impacto en el ingreso de	La información se analizo mediante las conclusiones se considero excluida porque no detalla los

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

	GASOLINA y diesel a gas natural y su impacto en el ingreso de las familias en bolivia			las familias en Bolivia. universidad mayor de san andres, recuperado de: http://hdl.handle.net/123456789/5847	conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación
29	Programa de herramientas de mejora aplicado a un taller mecánico de autos de lujo	Analítica	En la presente tesis el autor describe y propone un programa de herramientas de mejora, el cual aplicado a un taller de autos de lujo busca elevar significativamente el nivel de satisfacción de los clientes Post venta Autos (taller)	Bedón, C.(2012). Formulación de una estrategia de marketing social para reemplazar el consumo de combustibles sólidos por gas licuado de petróleo en localidades rurales del Perú. Universidad nacional mayor de san marcos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2918	La información se analizo mediante el resumen se considero incluida porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación
30	Propuesta de mejoramiento administrativo y técnico aplicado a un taller automotriz	Descriptivo	En la presente tesis el autor describe un manual para todas aquellas empresas de la rama automotriz, que buscan ir más allá de un servicio normal; ya que engloba los aspectos que hacen que la empresa sea bien vista por los clientes; además de lograr mediante su implementación una transformación interna necesaria para el correcto manejo de la empresa y los servicios que se brindan.	Naranjo, C. (2014). Propuesta de mejoramiento administrativo y técnico aplicado a un taller automotriz. Universidad Internacional del Ecuador, recuperado de: http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/878	La información se analizo mediante el resumen se considero incluida porque describe y detallada los conceptos necesarios para poder desarrollar la presente investigación

PROCESOS DE LA CADENA DE VENTAS EN EL RUBRO AUTOMOTRIZ EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS A NIVEL
LATINOAMERICANA

