



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE FLUJO LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA PEQUEÑA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "EL PROFE", CAJAMARCA 2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

José Dilmer Campos Delgado

Mónica Lizeth Guevara Alarcón

Asesor:

Mg. María Elena Vera Correa

Cajamarca - Perú

2017

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor María Elena Vera Correa, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de Ingeniería Industrial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- José Dilmer Campos Delgado
- Mónica Lizeth Guevara Alarcón

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: "Diseño de un Sistema de Gestión de Flujo Logístico para mejorar la Calidad de Servicio en una Pequeña Empresa de Servicios Generales "El Profe", Cajamarca 2017" para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Ing. /Lic./Mag./Dr. Nombre y Apellido

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: Mylena Karen Vílchez Torres, Luis Roberto Quispe Vásquez, Ena Mirella Cacho Chavéz; designados mediante [Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#), ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *José Dilmer Campos Delgado, Mónica Lizeth Guevara Alarcón*; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: Diseño de un Sistema de Gestión de Flujo Logístico para mejorar la Calidad de Servicio en una Pequeña Empresa de Servicios Generales "El Profe", Cajamarca 2017"

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo: Excelente [18 -20]

Calificativo: Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

Ing./Lic/Dr/Mag. Mylena Karen
Vílchez Torres

Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Luis Roberto
Quispe Vásquez

Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Ena Mirella Cacho
Chavéz

Miembro del Comité

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación le dedicamos primeramente a Dios por darnos salud y fortaleza, luego a nuestras familias por el apoyo incondicional que nos brindan diariamente para seguir cumpliendo nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte de Cajamarca por brindarnos las enseñanzas para poder desarrollarnos profesionalmente y estar a la vanguardia de una sociedad globalizada.

A nuestra asesora María Elena Vera Correa por su apoyo incondicional en la realización de dicho trabajo.

A la Empresa de Servicios Generales "EL PROFE" por el apoyo y la información brindada para la realización de este trabajo.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRAFICOS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
1.4. Hipótesis (Supuestos)	14
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	15
2.1. Operacionalización de variables	15
2.2. Diseño de investigación	16
2.3. Unidad de estudio	16
2.4. Población	16

2.5. Muestra (muestreo o selección)	16
2.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	16
2.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	17
Métodos	17
Procedimientos	17
CAPÍTULO III RESULTADOS	18
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°. 1: Operacionalización de variables.....	15
Tabla n°. 2: Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	16
Tabla n°. 3: Sexo de los clientes.	18
Tabla n°. 4: Uso adecuado del espacio	19
Tabla n°. 5: Orden y limpieza.	20
Tabla n°. 6: Solución del problema por la empresa.....	20
Tabla n°. 7: Frecuencia de problemas.	21
Tabla n°. 8: Rapidez en el servicio.	22
Tabla n°. 9: Tiempo de demora en la solicitud.	23
Tabla n°. 10: Calificación de los procedimientos.....	24
Tabla n°. 11: Uso racional del tiempo con los clientes.	25
Tabla n°. 12: Cuenta con la disponibilidad de repuestos.....	26
Tabla n°. 13: Cuenta con modernidad en los equipos.....	27
Tabla n°. 14: Tiempo de entrega en el servicio.....	28
Tabla n°. 15: Atención brindada.	29
Tabla n°. 16: Rapidez en el servicio.	30
Tabla n°. 17: Medios de comunicación.....	31
Tabla n°. 18: Confiabilidad en el servicio.....	32
Tabla n°. 19: Atención personalizada.	33
Tabla n°. 20: Plan de seguridad.	34
Tabla n°. 21: Práctica algún Plan de seguridad.	35
Tabla n°. 22: Amonestación y Sanción a los trabajadores.	36
Tabla n°. 23: Calidad de pedidos generados	38
Tabla n°. 24: Rotación de mercancías.....	39
Tabla n°. 25: Unidades despachadas por empleado.....	40
Tabla n°. 26: Costo operativo por conductor.....	41
Tabla n°. 27: Entregas a tiempo.....	42

Tabla n°. 28: Costo unid. Importada/exportada43

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico n.º 1: <i>Sexo de los clientes</i>	18
Gráfico n.º 2: Uso adecuado del espacio.....	19
Gráfico n.º 3: Orden y limpieza	20
Gráfico n.º 4: Solución del problema por la empresa.	21
Gráfico n.º 5: Frecuencia de problemas.	22
Gráfico n.º 6: Rapidez en el servicio.....	23
Gráfico n.º 7: Tiempo de demora en la solicitud.	24
Gráfico n.º 8: Calificación de los procedimientos	25
Gráfico n.º 9: Uso racional del tiempo con los clientes.....	26
Gráfico n.º 10: Cuenta con la disponibilidad de repuestos.	27
Gráfico n.º 11: Cuenta con modernidad en los equipos	28
Gráfico n.º 12: Tiempo de entrega en el servicio	29
Gráfico n.º 13: Atención brindada.....	30
Gráfico n.º 14: Rapidez en el servicio.....	31
Gráfico n.º 15: Medios de comunicación.	32
Gráfico n.º 16: Confiabilidad en el servicio.	33
Gráfico n.º 17: Atención personalizada.	34
Gráfico n.º 18: Plan de seguridad.....	35
Gráfico n.º 19: Práctica algún Plan de seguridad.....	36
Gráfico n.º 20: Amonestación y Sanción a los trabajadores.....	37
Gráfico n.º 21: Calidad de pedidos generados	38
Gráfico n.º 22: Rotación de mercancías	39
Gráfico n.º 23: Unidades despachadas/empleado	40
Gráfico n.º 24: Costo operativo por conductor	41
Gráfico n.º 25: Entregas a tiempo	42
Gráfico n.º 26: Costo unid. Importada/exportada	43

RESUMEN

La creciente competitividad organizacional, los fenómenos de la globalización y la internacionalización de los mercados, a los cuales nos enfrentamos en países en vías de desarrollo como el Perú exigen, de las empresas, respuestas cada vez más eficientes, con enfoques en macroprocesos, procesos y estrategias logísticas, que les permiten sobrevivir y crecer en un mundo en continuo cambio, en el cual el cliente es cada vez más exigente, con grandes posibilidades de negociación, y quien, al final, define el éxito o fracaso de todo el engranaje empresarial que se activa con el planeamiento de los recursos basados en las necesidades de los clientes o para reducir el impacto a un problema existente en la organización que tarde o temprano impactará en la sociedad como el suministro de materiales e información, fabricación de un producto, entrega al consumidor final y un óptimo valor agregado del producto en las manos del cliente.

De ahí la importancia de realizar la investigación de un sistema de gestión logístico para determinar la influencia favorable en la mejora de la calidad de Servicio de una pequeña empresa de Servicios Generales "El Profe". La cual se desarrolló en la ciudad de Cajamarca para lo cual se contó con el apoyo de 200 clientes y 4 colaboradores de la Empresa, a los cuales se les aplicó una encuesta previamente elaborada acorde a cada indicador establecido en las variables de estudio, la cual concluye de manera general que el diseño de un sistema de Gestión de flujo logístico mejorará la calidad de servicio de la empresa desde sus proveedores hasta que llegue al consumidor final, ayudando de una manera directa en la rentabilidad de la Empresa.

PALABRAS CLAVES: Mejora en la calidad de servicio de flujo logístico.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La creciente competitividad organizacional, los fenómenos de la globalización y la internacionalización de los mercados, a los cuales nos enfrentamos en la actualidad exigen, de las empresas, respuestas cada vez más eficientes, con enfoques en macroprocesos, procesos y estrategias logísticas, que les permiten sobrevivir y crecer en un mundo en continuo cambio, en el cual el cliente es cada vez más exigente, con grandes posibilidades de negociación, y quien, al final, define el éxito o fracaso de todo el engranaje empresarial que se activa con el planeamiento de los recursos basados en las necesidades de los clientes o para reducir el impacto a un problema existente en la organización que tarde o temprano impactará en la sociedad como el suministro de materiales e información, fabricación de un producto, entrega al consumidor final y un óptimo valor agregado del producto en las manos del cliente.

Según un estudio de World Bank citado por (Ocampo, Gerencia Logística y global, 2009) "Colombia ocupa el puesto 82 del ranking de una muestra de 150 países, que al compararlo con los países de la región ocupa el penúltimo lugar, ubicándose por debajo del promedio de Suramérica, e incluso de Latinoamérica y el Caribe", este tipo de mensajes demuestran que Colombia tiene una gran oportunidad de mejora con el fin de desarrollar día a día la infraestructura y la competitividad acercándose cada vez a mayores inversionistas de empresas trasnacionales que ayuden a generar mayor empleo y desarrollo para los diferentes sectores económicos en este caso se debe determinar muy bien el alcance en el momento de diseñar, planear e implementar la red que va apoyar el Global Supply Chain Management.

La capacitación en torno a la logística en México comenzó debido a la necesidad que generó la incursión de estas prácticas en las empresas. Los ejecutivos encargados del tráfico y el comercio exterior buscaron en organismos e instituciones la teoría para comprender la logística en la práctica.

Así con la generalización de la logística en México, se crearon diversas fuentes de capacitación y hoy en día no sólo los ejecutivos buscan el aprendizaje. Carlos Medina considera que el sector académico es el que más interés ha mostrado en todo lo relacionado con la logística, prueba de ello son los diferentes seminarios que se imparten en las diferentes Instituciones académicas. (Valenzo, Martinez, & Pedraza, 2010).

Sin embargo, a pesar de la estrecha vinculación entre la función logística y el marketing, es escaso el tratamiento dispensado a la función logística desde el campo académico del marketing. La realización de una búsqueda en la base de datos de revistas ABI/INFORM de ProQuest, entre seis de las principales revistas de marketing (Journal of Marketing, Industrial Marketing Management, Academy of Marketing Science Journal, Journal of Marketing Research, European Journal of Marketing y Revue Française du Marketing) muestra que, en los últimos 40 años, sólo 37 artículos contienen en el título del artículo la palabra "logistics". De estas, se destaca el Journal of Marketing Management con 15 referencias, debido a la orientación al ámbito industrial de dicha revista. Este número se reduce aún más si se refina la búsqueda incluyendo la palabra "definition" o "concept"; en este caso sólo se encontró un artículo. Este escaso desarrollo de la investigación en el ámbito de la función logística se confirmó de nuevo cuando se amplió la búsqueda a las más de 2.000 publicaciones que incluye la base de datos, detectando que sólo 1.568 incorporan la palabra "logistics". No obstante, es cierto también que la presente búsqueda refleja un incipiente y creciente interés sobre la materia en la última década, como lo demuestra el hecho de que el 35% de los artículos encontrados sean de dicha época. (Servera, Concepto y evolución de la función logística, 2011).

En el Perú, es cada vez más frecuente que las organizaciones tiendan a recurrir a la asistencia de servicio de tercerización al momento de ejecutar labores que no pertenecen al core business de la empresa, por lo que su participación en el mercado logístico ha crecido vertiginosamente. Según el 13º Estudio Anual de Tercerización en Logística 2008, el 40% de las empresas peruanas recurren al servicio de tercerización para manejar el tema logístico de su empresa. (Arrieta, Propuesta de mejora en un Operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de Distribución, 2012).

1.2. Formulación del problema

"Cómo influye el diseño de un sistema de gestión de flujo logístico para mejorar la calidad del servicio en una pequeña Empresa de Servicios Generales "El Profe", Cajamarca 2017"

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar de qué manera influye el diseño de un sistema de gestión de flujo logístico para mejorar la calidad del servicio en una pequeña empresa de servicios generales "El Profe", Cajamarca 2017

Objetivos Específicos

- Diseñar un sistema de gestión flujo logístico.
- Análisis de costo-beneficio.
- Describir el funcionamiento de Just In Time en la gestión flujo logístico de la pequeña empresa.
- Análisis de la mejora de calidad en el servicio.

1.4. Hipótesis (Supuestos)

El diseño de un sistema de gestión de flujo logístico influye favorablemente en mejorar la calidad del servicio en una pequeña Empresa de Servicios Generales "El Profe", Cajamarca 2017.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Operacionalización de variables

Es el proceso por el cual se convierte a una variable en un elemento capaz de ser directamente medible a través de un conjunto de operaciones secuenciales. Requiere del establecimiento de dimensiones e indicadores específicos como muestra la siguiente tabla:

Tabla n°. 1: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Sistema de Gestión de flujo logístico.	Entrega de pedidos	Pedidos entregados a tiempo	Registro de pedidos Inventarios Registro de ventas
	Rotación de mercancías	Ventas acumuladas/inventario promedio	
	Unidades despachadas	Total de unidades despachadas/total de trabajadores	
	Costo operativo	Costo de transporte/total de conductores	
	Entrega a tiempo	Total, de pedidos entregado a tiempo/total de pedidos entregados	
	Costo de unidad imp/exp	Costo de mercancías /total de unidades	
Calidad de servicio.	Confiabilidad	buen diagnóstico	Encuesta/cuestionario
		Ejecución correcto del servicio	
	Receptividad	Rapidez del servicio	Análisis de Datos Hoja de Registros
		Necesidades resueltas	
	Seguridad	Accesibilidad	Encuesta/cuestionario
		Clientes informados	
		comprensión de clientes	
		Amabilidad del personal	
	Empatía	Cordialidad	Encuesta/cuestionario
		Atención individualizada	
Consideraciones tangibles	Apariencia de Instalaciones Apariencia de equipos y materiales	Análisis de Datos Hoja de Registros	

Fuente: Elaboración Propia

2.2. Diseño de investigación

La investigación a llevarse a cabo será **pre experimental de tipo transversal o transaccional**.

Los diseños de investigación transaccional recolectan la información o los datos en un solo momento, en un tiempo único. Tiene como propósito describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. (UNAD, 2013)

2.3. Unidad de estudio

Una empresa de servicios generales Cajamarca "EL Profe", 2017, la cual fue seleccionada por la facilidad de acceso a la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

2.4. Población

Todas las empresas de servicios generales, 2017

2.5. Muestra (muestreo o selección)

El muestreo es no probabilístico, pues se trabajará con todos los miembros de la empresa de servicios generales "EL PROFE" Cajamarca 2017".

2.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Tabla n°. 2: Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnica	Justificación	Instrumento
Entrevista	Permitirá identificar los procesos actuales de la empresa	Cuestionario SERVQUAL
Encuesta	Permitirá identificar los procesos y actividades actuales de la empresa	Guía de encuesta
		Cuestionario SERVQUAL

Observación directa	Podemos observar el grado de participación de los colaboradores y clientes	Guías de Observación Lista de cotejo Escala de observación
Análisis de documentos	Para determinar la organización y funcionamiento de la empresa	Hoja de registros

Fuente: Elaboración Propia

2.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Métodos

Diseño General: diseño comparativo de contrastación pre-experimental o cuasi experimental donde:

O1 X: Observación número 1.

X: Mejorar la calidad del servicio

Procedimientos

- **Elaboración de instrumentos:** En esta primera parte del proceso, se procederá a diseñar el cuestionario y la guía de entrevista, elaborando las preguntas más adecuadas de manera concreta y específica para la obtención de información necesaria.
- **Aplicación de instrumentos:** Para la aplicación de la encuesta, se implementará un cronograma, programando así los días y horarios de visita a los colaboradores y a los clientes de la empresa.
- **Procesamiento de la Información:** Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, procederemos a la tabulación de datos utilizando la herramienta del Excel, la cual nos permite ingresar los datos obtenidos y poder insertar tablas y gráficos que nos faciliten su debida interpretación.

CAPÍTULO III RESULTADOS

Este análisis de datos de la empresa de servicios generales "EL PROFE", se desarrolló mediante la aplicación de una encuesta a cada uno de los 200 clientes con la finalidad de conocer la calidad de servicio que brinda, para de esa manera identificar las deficiencias y sugerir las mejoras que tiene que realizar.

1. Sexo del cliente

Tabla n.º 3: Sexo de los clientes.

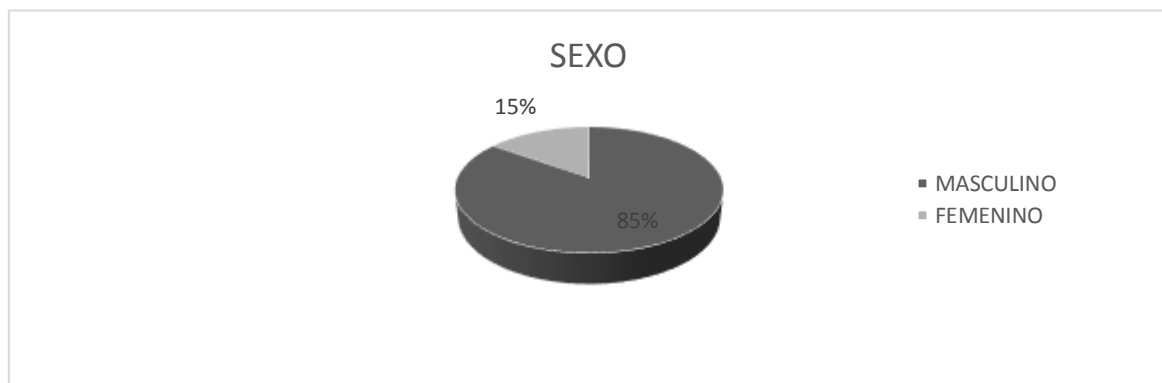
SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	MASCULINO	170
	FEMENINO	30
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Gráfico n.º

Gráfico n.º 1: Sexo de los clientes



Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Análisis cuantitativo: Se observa que de los doscientos (200) clientes encuestados ciento setenta (170) son de sexo masculino y representa al 85%; treinta (30) son de sexo femenino y representan al 15% del total de los clientes encuestados.

Análisis cuantitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados son de sexo masculino.

2. ¿Están utilizando adecuadamente el espacio físico, equipos y materiales dentro del área?

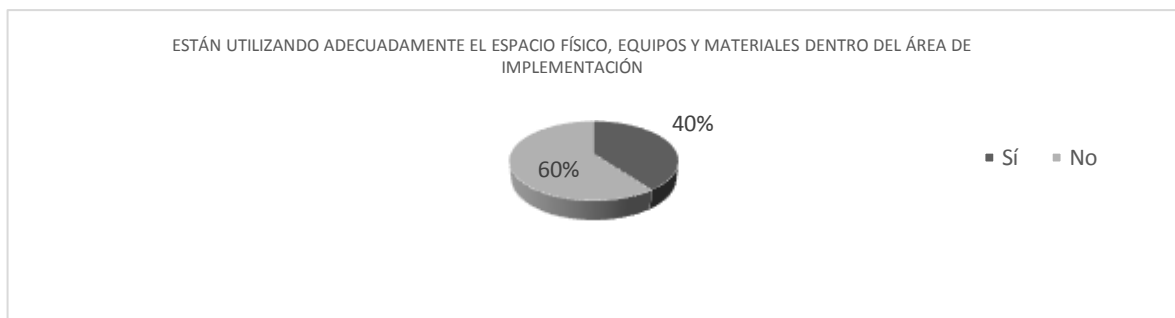
Tabla n.º 4: Uso adecuado del espacio

¿Están utilizando adecuadamente el espacio físico, equipos y materiales dentro del área?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Sí	80 40%
	No	120 60%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración: propia

Gráfico n.º 2: Uso adecuado del espacio.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración: propia

Análisis cuantitativo: El 40% de los encuestados afirman que la empresa está utilizando adecuadamente el espacio físico, equipos y materiales dentro del área de implementación; el 60% de los encuestados afirman que la empresa no está utilizando adecuadamente el espacio físico, equipos y materiales dentro del área de implementación.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que no están utilizando adecuadamente el espacio físico, equipos y materiales dentro del área de implementación.

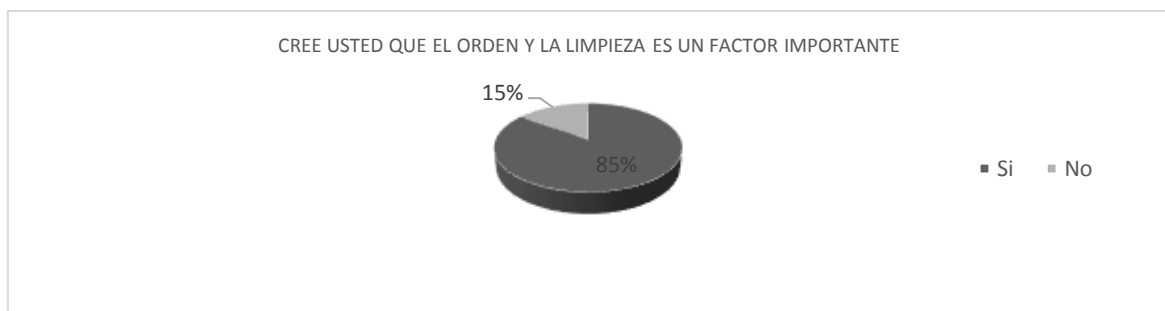
3. ¿Cree usted que el orden y la limpieza es un factor importante?

Tabla n.º 5: Orden y limpieza.

Orden y limpieza		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Si	170	85%
Encuestadas	No	30	15%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Gráfico n.º 3: Orden y limpieza



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Análisis cuantitativo: El 85% de los encuestados afirman que el orden y la limpieza es un factor importante; el 15% de los encuestados afirman que no es un factor importante el orden y la limpieza.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que si es un factor importante el orden y la limpieza.

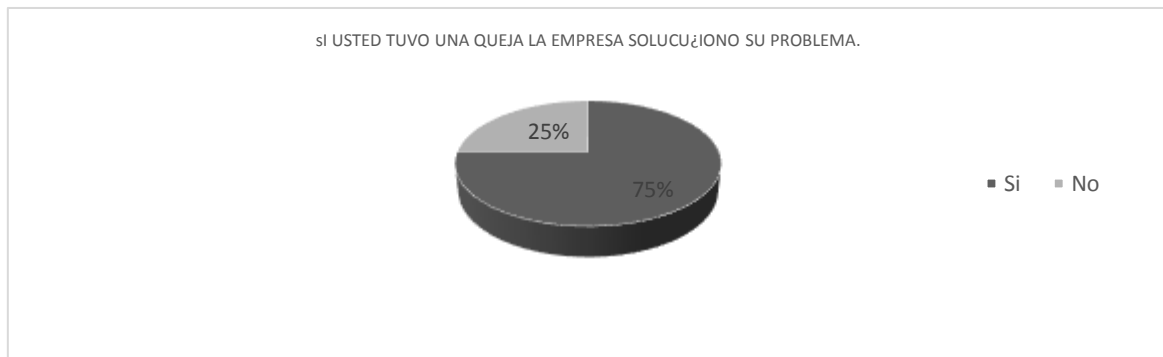
4. ¿Si usted tuvo una queja la empresa solucionó su problema?

Tabla n.º 6: Solución del problema por la empresa.

Si usted tuvo una queja la empresa solucionó su problema		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	150	75%
	No	50	25%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Gráfico n.º 4: Solución del problema por la empresa.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 75% de los encuestados afirman que tuvieron una queja y la empresa solucionó su problema; el 25% de los encuestados afirman que tuvieron una queja y la empresa no solucionó su problema.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que tuvieron una queja y la empresa solucionó su problema.

5. ¿Con qué frecuencia experimentas problemas con nuestro servicio?

Tabla n.º. 7: Frecuencia de problemas.

Con qué frecuencia experimentas problemas con nuestro servicio		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Casi siempre	10	5%
	Frecuentemente	10	5%
	A veces	20	10%
	Rara vez	10	5%
	Casi nunca	150	75%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Gráfico n.º 5: Frecuencia de problemas.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 5% de los encuestados afirman que casi siempre experimentan problemas con el servicio; el 5% de los encuestados afirman que frecuentemente experimentan problemas con el servicio; el 5% de los encuestados afirman que rara vez experimentan problemas con el servicio; el 10% de los encuestados afirman que a veces experimentan problemas con el servicio y el 75% de los encuestados afirman que casi nunca experimentan problemas con el servicio.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que casi nunca experimentan problemas con el servicio.

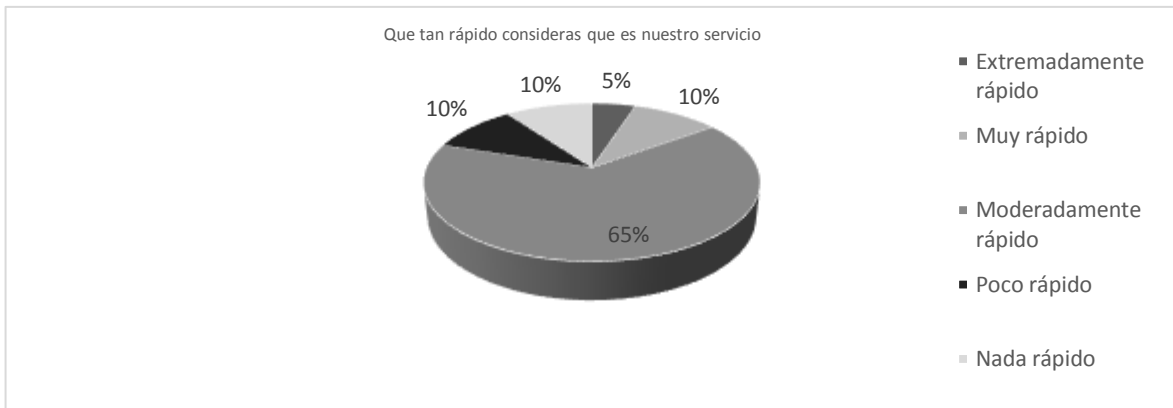
6. ¿Qué tan rápido consideras que es nuestro servicio?

Tabla n.º 8: Rapidez en el servicio.

Tiempos estandarizado en el proceso de implementación	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extremadamente rápido	10	5%
Muy rápido	20	10%
Moderadamente rápido	130	65%
Encuestadas Poco rápido	20	10%
Nada rápido	20	10%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Gráfico n.º 6: Rapidez en el servicio.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Análisis cuantitativo: El 5% de los encuestados afirman que nuestro servicio es extremadamente rápido; el 10% de los encuestados afirman que nuestro servicio es muy rápido; el 65% de los encuestados afirman que nuestro servicio es moderadamente rápido; el 10% de los encuestados afirman que nuestro servicio es a veces experimentan problemas con el servicio y el 65% de los encuestados afirman que casi nunca experimentan poco rápido; el 10% de los encuestados afirman que nuestro servicio en nada rápido.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que nuestro servicio es moderadamente rápido.

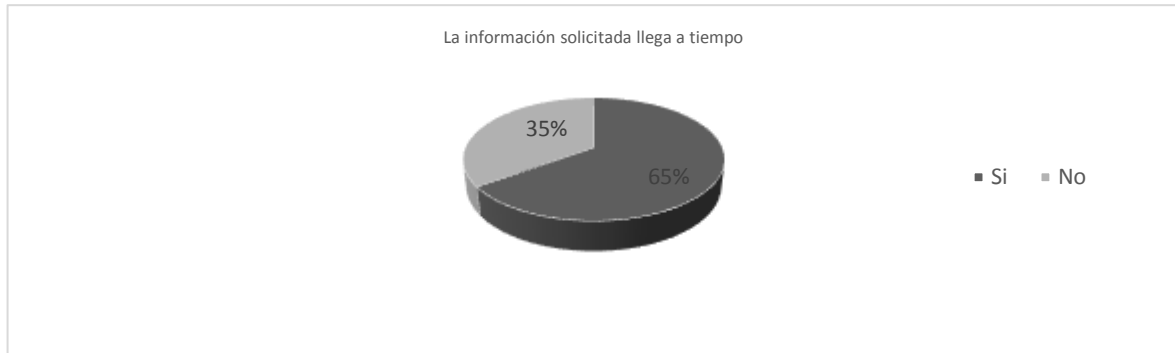
7. ¿La información solicitada llega a tiempo?

Tabla n.º. 9: Tiempo de demora en la solicitud.

La información solicitada llega a tiempo		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	130	65%
	No	70	35%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 7: Tiempo de demora en la solicitud.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Análisis cuantitativo: El 65% de los encuestados afirman que la información solicitada llega a tiempo y el 35% de los encuestados afirman que la información solicitada no llega a tiempo.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que la información solicitada llega a tiempo.

8. ¿Cómo calificarías los procedimientos realizados en la atención de nuestros usuarios?

Tabla n.º. 10: Calificación de los procedimientos.

¿Cómo calificarías los procedimientos realizados en la atención de nuestros usuarios?		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Muy insatisfecho	5	3%
	Insatisfecho	10	5%
	Aceptable	130	65%
	Satisfecho	50	25%
	Muy satisfecho	5	3%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 8: Calificación de los procedimientos



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 3% de los encuestados afirman que la atención brindada es muy satisfecha; el 3% de los encuestados afirman que la atención brinda es muy insatisfecha; el 5% de los encuestados afirman que la atención brindada es insatisfecha; el 25% de los encuestados afirman que la atención brindada es satisfecha y el 65% de los encuestados afirman que la atención brindada es aceptable.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que la atención brindada es aceptable.

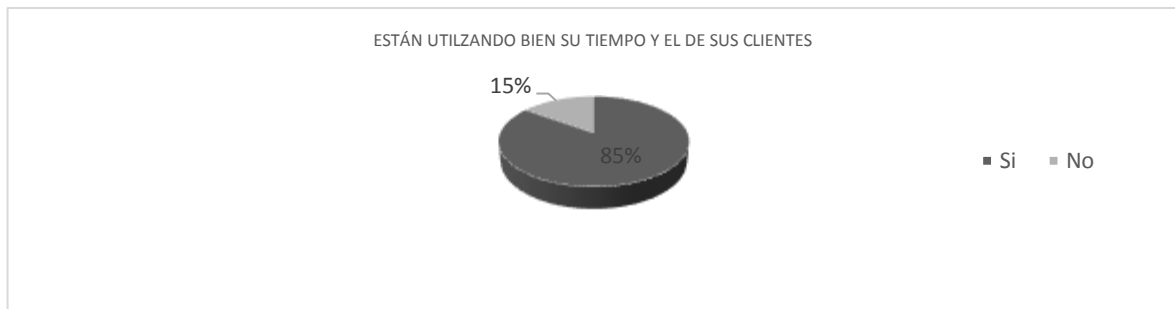
9. ¿Están utilizando bien su tiempo y el de sus clientes ?

Tabla n.º. 11: Uso racional del tiempo con los clientes.

Utiliza bien su tiempo y el de sus clientes		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	170	85%
	No	30	15%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 9: Uso racional del tiempo con los clientes.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 85% de los encuestados afirman que están utilizando bien su tiempo y el 15% de los encuestados afirman que no están utilizando bien su tiempo.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que utilizan bien su tiempo.

10. ¿Cuentan con la disponibilidad de repuestos y la utilizan responsablemente?

Tabla n.º. 12: Cuenta con la disponibilidad de repuestos.

Disponibilidad de repuestos y lo utilizan responsablemente		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	80	40%
	No	120	60%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 10: Cuenta con la disponibilidad de repuestos.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Análisis cuantitativo: El 40% de los encuestados afirman que existe disponibilidad de repuestos y le utilizan responsablemente; el 60% de los encuestados afirman que no existe disponibilidad de repuestos.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados afirman que no existe disponibilidad de repuestos.

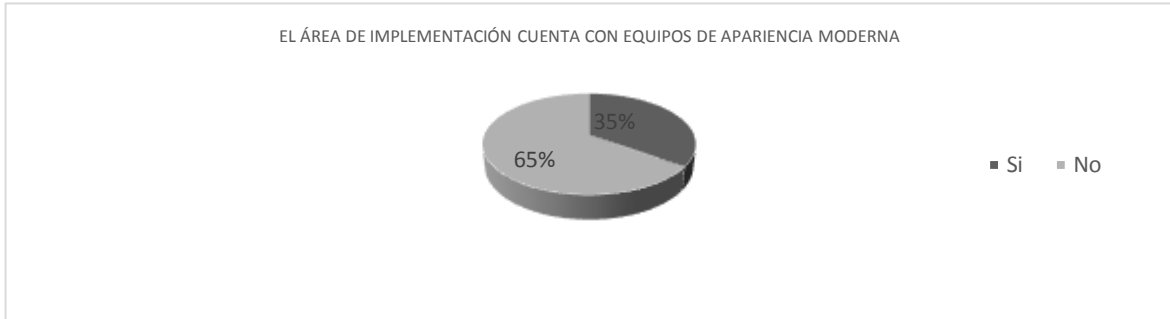
11. ¿El área de implementación cuenta con equipos de apariencia moderna?

Tabla n.º. 13: Cuenta con modernidad en los equipos

El área de implementación cuenta con equipos de apariencia moderna	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	70 35%
	No	130 65%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 11: Cuenta con modernidad en los equipos



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Análisis cuantitativo: El 35% de los encuestados afirman que el área de implementación cuenta con equipos de apariencia moderna y el 65% de los encuestados afirman que el área de implementación no cuenta con equipos de apariencia moderna.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que el área de implementación no cuenta con equipos de apariencia moderna.

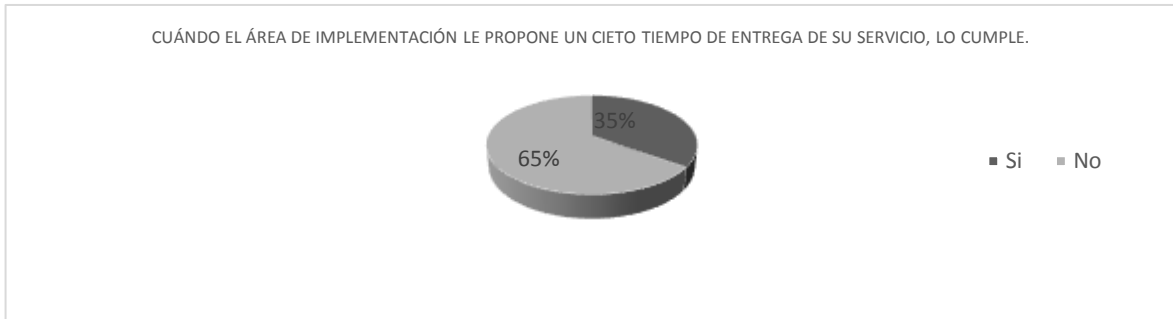
12. ¿Cuándo le propone un cierto tiempo de entrega de su servicio, lo cumple?

Tabla n.º. 14: Tiempo de entrega en el servicio.

¿Cuándo el área de implementación le propone un cierto tiempo de entrega de su servicio, lo cumple?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	70 35%
	No	130 65%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 12: Tiempo de entrega en el servicio



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 35% de los encuestados afirman que cuando le propone un cierto tiempo de entrega de su servicio lo cumple y el 65% de los encuestados afirman que cuando le propone un cierto tiempo de entrega de su servicio no lo cumple.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que cuando le proponen un cierto tiempo de entrega de su servicio no lo cumplen.

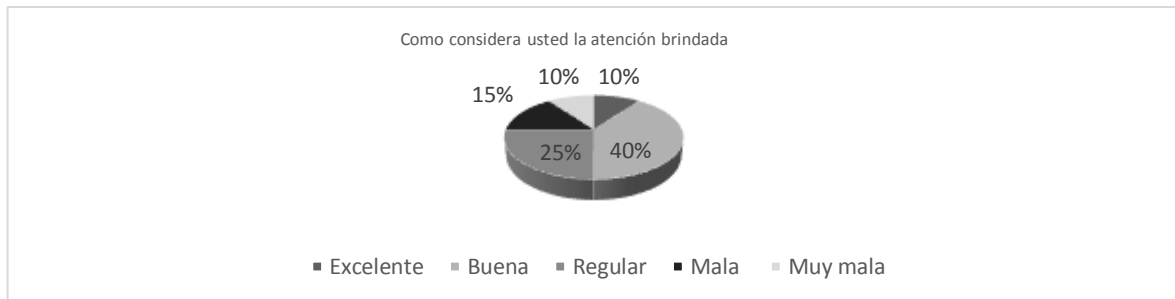
13. ¿Cómo considera usted la atención brindada?

Tabla n.º. 15: Atención brindada.

¿Cómo considera usted la atención brindada?		
	Excelente	10%
	Buena	40%
	Regular	25%
Encuestadas	Mala	15%
	Muy mala	10%
Total	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 13: Atención brindada.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 10% de los encuestados afirman que la atención brindada excelente; 10% de los encuestados afirman que la atención brindada es muy mala; el 15% de los encuestados afirman que la atención brindada es mala; el 15% de los encuestados afirman que la atención brindada es mala; el 25% de los encuestados afirman que la atención brindada es regular y el 40% de los encuestados afirman que la atención brindada es buena.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que la atención brindada es buena.

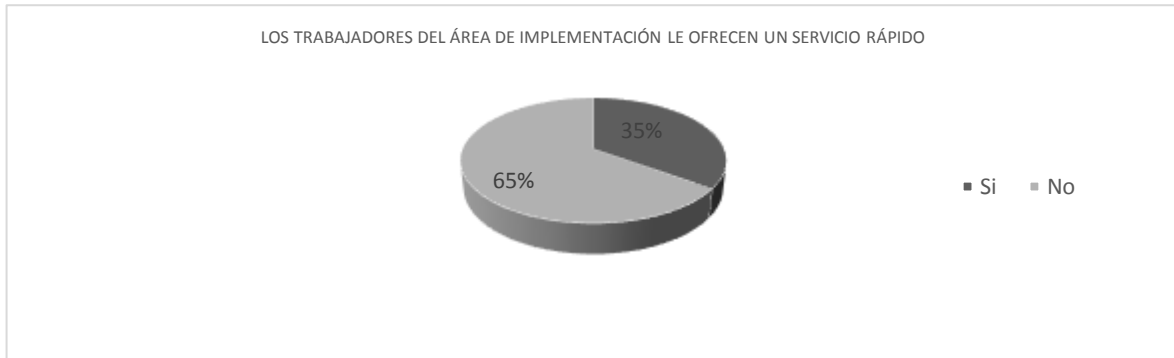
14. ¿Los trabajadores de la empresa le ofrecen un servicio rápido?

Tabla n.º. 16: Rapidez en el servicio.

¿Los trabajadores del área de implementación le ofrecen un servicio rápido?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	70 35%
	No	130 65%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 14: Rapidez en el servicio.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 35% de los encuestados afirman que los trabajadores ofrecen un servicio rápido y el 65% de los encuestados afirman que los trabajadores no ofrecen un servicio rápido.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que los trabajadores no ofrecen un servicio rápido.

15. ¿Por qué medio de comunicación te gustaría recibir dicha información?

Tabla n.º. 17: Medios de comunicación.

Por qué medio de comunicación te gustaría recibir dicha información	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestados Por teléfono	50	25%
Por correo electrónico	70	35%
Por WhatsApp	60	30%
Por Facebook	10	5%
Emisora radial	10	5%
	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 15: Medios de comunicación.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 5% de los encuestados afirman que le gustaría recibir información a través de emisora radial; el 5% de los encuestados afirma que le gustaría recibir información a través de Facebook; el 25% de los encuestados afirman que le gustaría recibir información por teléfono; el 30% de los encuestados afirman que le gustaría recibir información por WhatsApp y el 35% de los encuestados afirma que le gustaría recibir información por correo electrónico.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que les gustaría recibir información por correo electrónico.

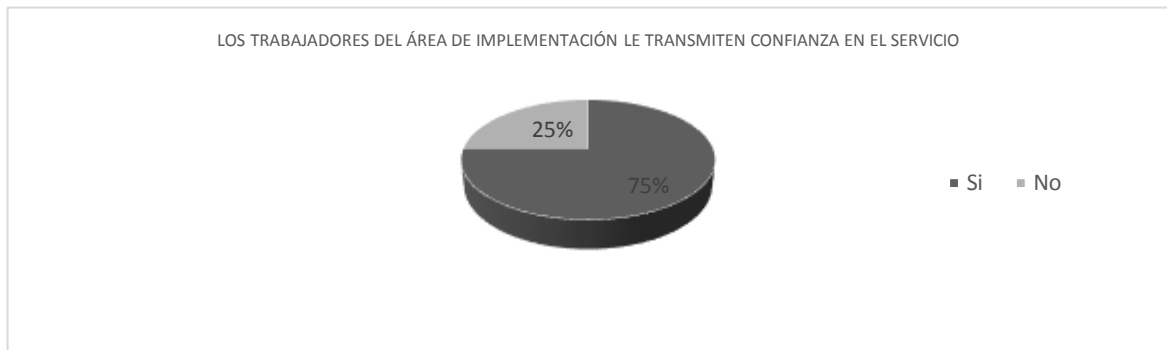
16. ¿Los trabajadores de la empresa le transmiten confianza en el servicio?

Tabla n.º. 18: Confiabilidad en el servicio.

¿Los trabajadores del área de implementación le transmiten confianza en el servicio?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	150 75%
	No	50 25%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 16: Confiabilidad en el servicio.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 25% de los encuestados afirman que los trabajadores no le inspiran confianza en el servicio y el 75% de los encuestados afirman que los trabajadores si le inspiran confianza en el servicio.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que los trabajadores no le inspiran confianza en el servicio.

17. ¿Los trabajadores les ofrecen una atención personalizada?

Tabla n.º. 19: Atención personalizada.

¿Los trabajadores les ofrecen una atención personalizada?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	140 70%
	No	60 30%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 17: Atención personalizada.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 30% de los encuestados afirman que los trabajadores no ofrecen una atención personalizada y el 70% de los encuestados afirman que los trabajadores si ofrecen una atención personalizada.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que los trabajadores ofrecen una atención personalizada.

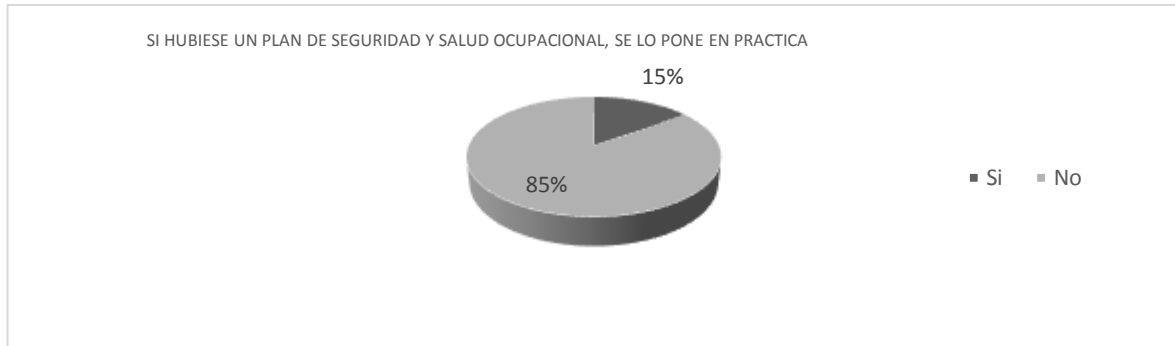
18. ¿La empresa pone en práctica algún tipo de plan de seguridad?

Tabla n.º. 20: Plan de seguridad.

¿SI HUBIESE UN PLAN DE SEGURIDAD, SE LO PONE EN PRACTICA?		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	30	15%
	No	170	85%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 18: Plan de seguridad.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 15% de los encuestados afirman que si hubiese un plan de seguridad y salud ocupacional en el trabajo si lo ponen en práctica y el 85% de los encuestados afirma que si hubiese un plan de seguridad y salud ocupacional en el trabajo no lo ponen en práctica.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que si hubiese un plan de seguridad y salud ocupacional en el trabajo no lo ponen en práctica.

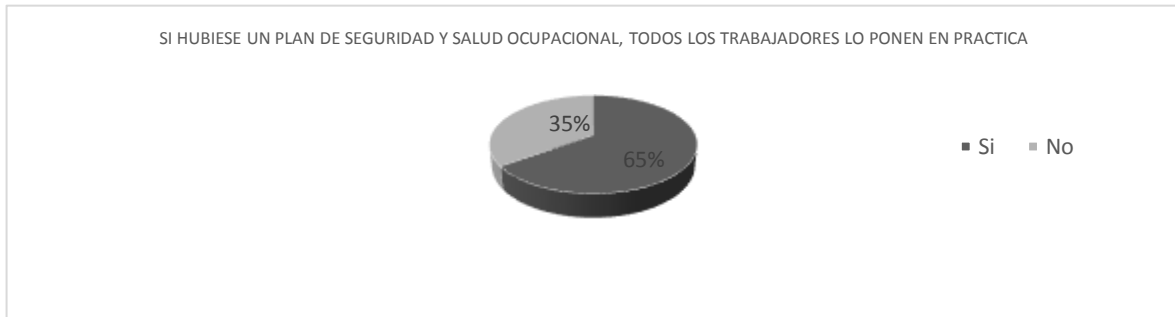
19. ¿La empresa pone en práctica algún tipo de plan de seguridad?

Tabla n.º. 21: Práctica algún Plan de seguridad.

¿LA EMPRESA PONE EN PRÁCTICA ALGÚN TIPO DE PLAN DE SEGURIDAD?		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	130	65%
	No	70	35%
TOTAL		200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia.

Gráfico n.º 19: Práctica algún Plan de seguridad.



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 35% de los encuestados afirman que la empresa no pone en práctica algún tipo de plan de seguridad y el 65% de los encuestados afirman que la empresa si pone en práctica algún tipo de plan de seguridad.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que la empresa si pone en práctica algún tipo de plan de seguridad.

20. ¿En caso de que hubiese un plan de seguridad, los trabajadores que no pongan en práctica ese plan son amonestados o sancionados?

Tabla n.º. 22: Amonestación y Sanción a los trabajadores.

¿SI HUBIESE UN PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, LOS TRAJADORES QUE NO LO PONGAN EN PRACTICA SON AMONESTADOS O SANCIONADOS?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuestadas	Si	10 5%
	No	190 95%
TOTAL	200	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Gráfico n.º 20: Amonestación y Sanción a los trabajadores



Fuente: encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"
Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El 5% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad serán amonestados o sancionados y el 95% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad no serán amonestados o sancionados.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que los Trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad no serán amonestados o sancionados.

Tabla n.º 23: Calidad de pedidos generados

INDICADOR: CALIDAD PEDIDOS GENERADOS			
MES	PEDIDOS GENERADOS SIN PROBLEMAS	TOTAL PEDIDOS GENERADOS	VALOR INDICADOR
ENE	88	99	89%
FEB	93	102	91%
MAR	92	106	87%
ABR	98	113	87%
MAY	106	116	91%
JUN	112	127	88%
JUL	106	115	92%
AGO	113	119	95%
SEP	108	122	89%
OCT	112	118	95%
NOV	116	120	97%

Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia.

PROMEDIO = 91%

Gráfico n.º 21: Calidad de pedidos generados



Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Análisis cuantitativo: El promedio del indicador de calidad de pedidos generados es el 91% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad serán amonestados o sancionados y el 95% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad no serán amonestados o sancionados.

Análisis cualitativo: Del análisis se tiene que la mayoría de los encuestados, afirman que los Trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad no serán amonestados o sancionados

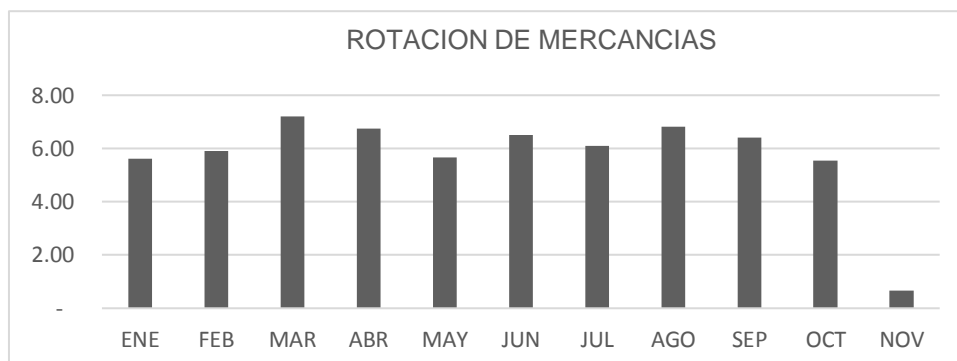
Tabla n.º 24: Rotación de mercancías

INDICADOR: ROTACIÓN DE MERCANCÍAS					
MES	VENTAS		INVENTARIO		VALOR INDICADOR
	ACUMULADAS		PROMEDIO		
ENE	S/.	11,250.00	S/.	2,000.00	5.63
FEB	S/.	12,125.00	S/.	2,050.00	5.91
MAR	S/.	16,750.00	S/.	2,325.00	7.20
ABR	S/.	17,225.00	S/.	2,550.00	6.75
MAY	S/.	17,825.00	S/.	3,150.00	5.66
JUN	S/.	13,275.00	S/.	2,037.50	6.52
JUL	S/.	12,937.50	S/.	2,125.00	6.09
AGO	S/.	16,537.50	S/.	2,425.00	6.82
SEP	S/.	17,250.00	S/.	2,687.50	6.42
OCT	S/.	18,000.00	S/.	3,250.00	5.54
NOV	S/.	1,450.00	S/.	2,225.00	0.65

Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Gráfico n.º 22: Rotación de mercancías



Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

PROMEDIO = 5.74

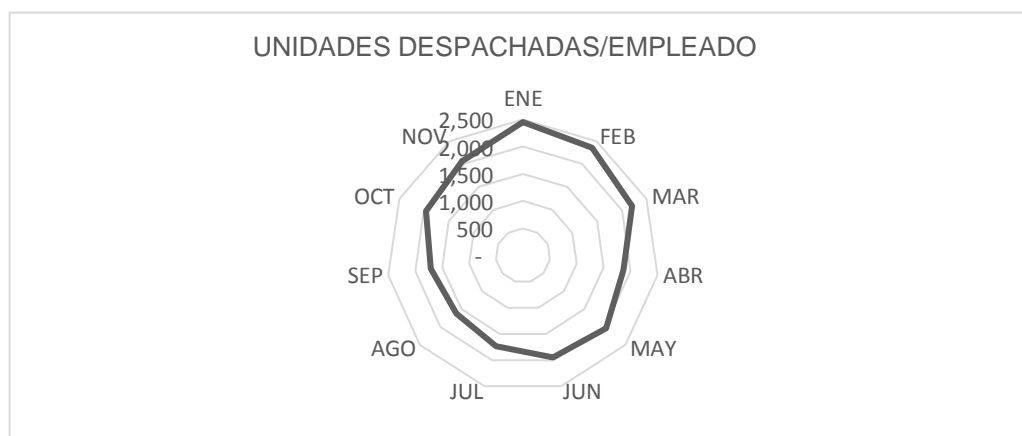
Tabla n.º 25: Unidades despachadas por empleado

INDICADOR: UNIDADES DESPACHADAS POR EMPLEADO					
MES	TOTAL UNIDADES DESPACHADAS	DE	TOTAL, TRABAJO. DESPACHO	DE	VALOR INDICADOR EN
ENE	9,200	4			2,453
FEB	8,825	4			2,353
MAR	8,275	4			2,207
ABR	7,450	4			1,863
MAY	8,125	4			2,031
JUN	7,800	4			1,950
JUL	7,375	4			1,735
AGO	6,900	4			1,624
SEP	7,250	4			1,706
OCT	7,825	4			1,956
NOV	8,250	4			2,063

Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Gráfico n.º 23: Unidades despachadas/empleado



Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

PROMEDIO= 1,995

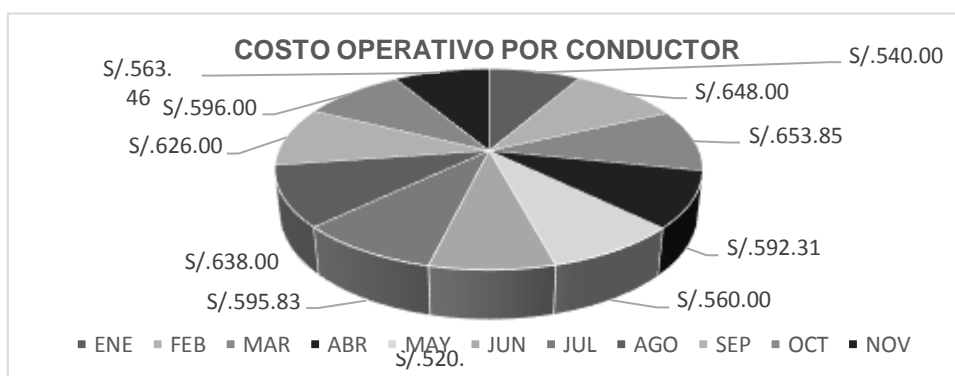
Tabla n.º 26: Costo operativo por conductor

INDICADOR: COSTO OPERATIVO POR CONDUCTOR				
MES	COSTO TRANSPORTE	TOTAL	NUMERO CONDUCTORES	VALOR INDICADOR
ENE	S/. 750.00		1	S/. 540.00
FEB	S/. 900.00		1	S/. 648.00
MAR	S/. 944.44		1	S/. 653.85
ABR	S/. 855.56		1	S/. 592.31
MAY	S/. 777.78		1	S/. 560.00
JUN	S/. 694.44		1	S/. 520.83
JUL	S/. 794.44		1	S/. 595.83
AGO	S/. 886.11		1	S/. 638.00
SEP	S/. 869.44		1	S/. 626.00
OCT	S/. 827.78		1	S/. 596.00
NOV	S/. 813.89		1	S/. 563.46

Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Gráfico n.º 24: Costo operativo por conductor



Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia}

PROMEDIO = S/ 594.03

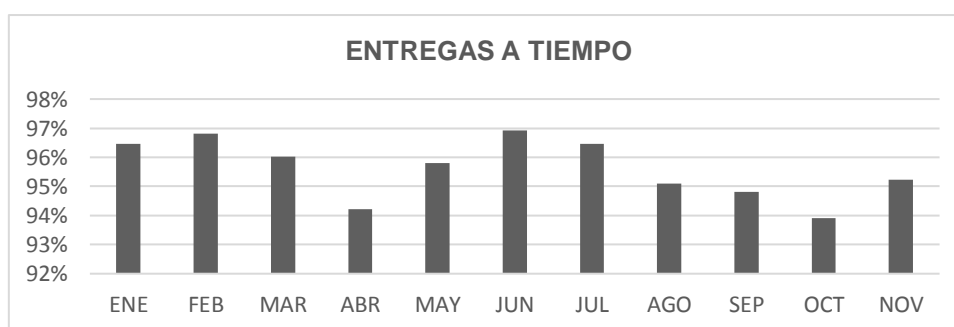
Tabla n.º. 27: Entregas a tiempo

INDICADOR: ENTREGAS A TIEMPO			
MES	ENTREGADOS A TIEMPO	TOTAL PEDIDOS ENTREGADOS	VALOR INDICADOR
ENE	6,150	6,375	96%
FEB	6,075	6,275	97%
MAR	6,050	6,300	96%
ABR	6,100	6,475	94%
MAY	6,275	6,550	96%
JUN	6,300	6,500	97%
JUL	6,150	6,375	96%
AGO	6,300	6,625	95%
SEP	6,400	6,750	95%
OCT	6,550	6,975	94%
NOV	6,500	6,825	95%

Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Gráfico n.º 25: Entregas a tiempo



Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

PROMEDIO = 96%

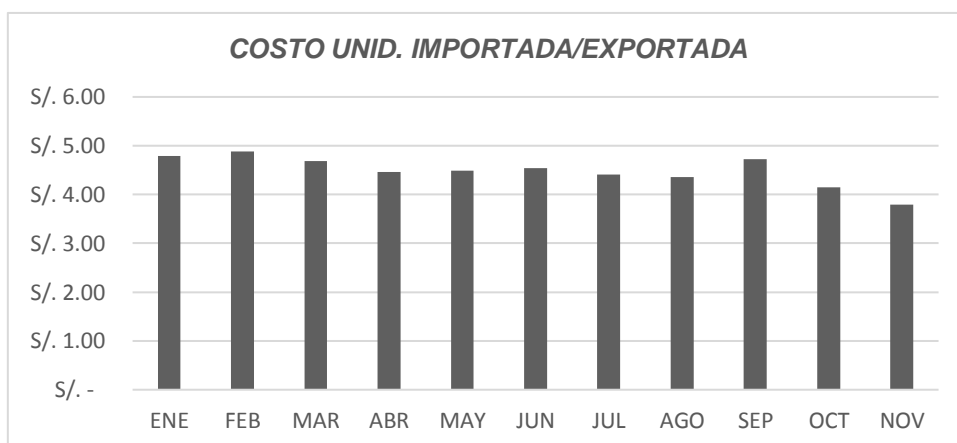
Tabla n.º 28: Costo unid. Importada/exportada

INDICADOR: COSTO UNID. IMPORTADA/EXPORTADA					
MES	COSTO M/CIA IMPOR./EXP.	TOTAL UNID. IMP/EXP.	VALOR DEL INDICADOR		
ENE	S/. 11,500.00	2,400	S/. 4.79		
FEB	S/. 12,000.00	2,460	S/. 4.88		
MAR	S/. 12,650.00	2,700	S/. 4.69		
ABR	S/. 13,100.00	2,940	S/. 4.46		
MAY	S/. 12,400.00	2,760	S/. 4.49		
JUN	S/. 11,900.00	2,620	S/. 4.54		
JUL	S/. 12,000.00	2,720	S/. 4.41		
AGO	S/. 11,500.00	2,640	S/. 4.36		
SEP	S/. 11,800.00	2,500	S/. 4.72		
OCT	S/. 12,450.00	3,000	S/. 4.15		
NOV	S/. 12,900.00	3,400	S/. 3.79		

Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

Gráfico n.º 26: Costo unid. Importada/exportada



Fuente: Datos de la Empresa de Servicios Generales "El Profe"

Elaboración propia

S/. 4.48 PROMEDIO

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES

- La presente investigación se concluye que no están utilizando adecuadamente el espacio en el flujo de mercancías, motivo por el cual no se puede cumplir a tiempo con los pedidos realizados por cada uno de los clientes como consecuencia es necesario diseñar un sistema de gestión logística.
- La rotación del inventario durante los meses del año 2016 tuvo un promedio de seis veces o dicho de otra manera que las rotaciones se dieron cada cinco días en promedio en el mes.
- El movimiento de mercancías en promedio por trabajador es de 1995 unidades al mes, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de la cadena abastecimiento asegurando el suministro continuo y oportuno de los materiales.

REFERENCIAS

- Arrieta, E. (2012). Propuesta de mejora en un Operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de Distribución. Tesis, Lima. Recuperado el Julio de 2017
- Arrieta, E. (2012). Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución. Tesis Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Ciencias e Ingeniería, Lima. Recuperado el Julio de 2017
- Ballou, R. (2004). Logística administración de la cadena de suministros. En R. Ballou. México: Pearson.
- Ballou, R. (2004). Logística administración de la cadena de suministros. México: Pearson Educación.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonsales, T. (2006). Gestion de la Calidad. Madrid, España. Recuperado el Junio de 2017
- Cárdenas, R. (2013). Análisis y propuestas de mejora para la gestión de abastecimientos de una empresa comercializadora de luminarias. Lima.
- CHASE, R. B., JACOBS, F. R., & AQUILANO, N. J. (2009). ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.
- Fernandez, M. (2016). Análisis y diseño de un sistema de gestión de inventarios para una empresa de servicios logísticos. Lima.
- Gutiérrez, H. (2014). Calidad y Productividad (Cuarta ed.). México. Recuperado el Junio de 2017
- Heizer, J., & Render, B. (2009). Admiistracion de Operaciones (Séptima ed.). México. Recuperado el Junio de 2017
- Kou, K. (2016). Análisis bajo la metodología SCOR del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo CORE principal es distribuir al Estado. Lima .
- López, R. (s.f.). Logística de aprovisionamiento. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Ocampo, P. (Mayo_Agosto de 2009). Gerencia logística y global. (P. Ocampo, Ed.) Revista escuela de administración y negocios, 113_136. Recuperado el Julio de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20620269006>
- Ocampo, P. (2009). Gerencia Logística y global. Revista escuela de Administración de Negocios, 113-136
- Arrieta, E. (2012). Propuesta de mejora en un Operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de Distribución. Tesis, Lima. Recuperado el Julio de 2017
- Arrieta, E. (2012). Propuesta de mejora en un operador logístico: Análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución. Tesis Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Ciencias e Ingeniería, Lima. Recuperado el Julio de 2017
- Ballou, R. (2004). Logística administración de la cadena de suministros. En R. Ballou. México: Pearson.
- Ballou, R. (2004). Logística administración de la cadena de suministros. México: Pearson Educación.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonsales, T. (2006). Gestion de la Calidad. Madrid, España. Recuperado el Junio de 2017
- Cárdenas, R. (2013). Análisis y propuestas de mejora para la gestión de abastecimientos de una empresa comercializadora de luminarias. Lima.
- CHASE, R. B., JACOBS, F. R., & AQUILANO, N. J. (2009). ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.
- Fernandez, M. (2016). Análisis y diseño de un sistema de gestión de inventarios para una empresa de servicios logísticos. Lima.
- Gutiérrez, H. (2014). Calidad y Productividad (Cuarta ed.). México. Recuperado el Junio de 2017
- Heizer, J., & Render, B. (2009). Admiistracion de Operaciones (Séptima ed.). México. Recuperado el Junio de 2017
- Kou, K. (2016). Análisis bajo la metodología SCOR del sistema logístico de una empresa comercializadora cuyo CORE principal es distribuir al Estado. Lima .
- López, R. (s.f.). Logística de aprovisionamiento. Madrid: Ediciones Paraninfo.

- Ocampo, P. (Mayo_Agosto de 2009). Gerencia logística y global. (P. Ocampo, Ed.) Revista escuela de administración y negocios, 113_136. Recuperado el Julio de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20620269006>
- Ocampo, P. (2009). Gerencia Logística y global. Revista escuela de Administración de Negocios, 113-136.
- Schroeder, R., Meyer, S., & Rungtusanatham, J. (2011). Administración de Operaciones (Quinta ed.). México. Recuperado el Junio de 2017
- Servera, D. (2011). Concepto y evolución de la función logística. Revista INNOVAR, 20-38.
- Servera, D. (2011). Concepto y evolución de la función logística. Revista INNOVAR, 20-38.
- Valenzo, M., Martinez, J., & Pedraza, O. (2010). La evolución internacional de Supply Chain Management. Inceptum, 321_341.

ANEXOS

Anexo 01: Guía de encuesta.

El objetivo de la presente encuesta es recolectar información que nos va a permitir diseñar un sistema de gestión de flujo logístico para mejorar la calidad de servicio de una pequeña empresa de servicios generales.

Antes de contestar el cuestionario lea detenidamente por favor las preguntas.

Encuesta

Indica tu edad:

Indica tu sexo:

M	F
---	---

Marca con un aspa (x) la alternativa que corresponde. Sólo puedes marcar una de las alternativas.

1. ¿Están utilizando adecuadamente el espacio físico, equipos y materiales dentro del área?

SI NO

2. ¿Cree usted que el orden y la limpieza es un factor importante?

SI NO

3. ¿Si usted tuvo una queja la empresa solucionó su problema?

SI NO

4. ¿Con qué frecuencia experimentas problemas con nuestro servicio?

- a) Casi siempre
- b) Frecuentemente
- c) A veces

- d) Rara vez
- e) Casi nunca

5. ¿Qué tan rápido consideras que es nuestro servicio?

- a) Extremadamente rápido
- b) Muy rápido
- c) Moderadamente rápido
- d) Poco rápido
- e) Nada rápido

6. ¿La información solicitada llega a tiempo?

SI NO

7. ¿Cómo calificarías los procedimientos realizados en la atención de nuestros usuarios?

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Aceptable
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

8. ¿Están utilizando bien su tiempo y el de sus clientes?

SI NO

9. ¿Cuentan con la disponibilidad de repuestos y la utilizan responsablemente?

SI NO

10. ¿El área de implementación cuenta con equipos de apariencia moderna?

SI NO

11. ¿Cuándo le propone un cierto tiempo de entrega de su servicio, lo cumple?

SI NO

12. ¿Cómo considera usted la atención brindada?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Muy mala

13. ¿Los trabajadores del área de implementación le ofrecen un servicio rápido?

SI NO

14. ¿Por qué medio de comunicación te gustaría recibir dicha información?

- a) Por teléfono
- b) Por correo electrónico
- c) Por WhatsApp
- d) Por Facebook
- e) Emisora radial

15. ¿Los trabajadores de la empresa le transmiten confianza en el servicio?

SI NO

16. ¿Los trabajadores les ofrecen una atención personalizada?

SI NO

17. ¿La empresa pone en práctica algún tipo de plan de seguridad?

SI NO

18. ¿En caso que haya algún plan de seguridad, todos los trabajadores ponen en práctica ese plan?

SI

NO