



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE POS PARA OPTIMIZAR EL TIEMPO DE ENTREGA EN EL SECTOR NORTE DE LA CIUDAD DE LIMA EN LA EMPRESA CONECTAGRO S.A.C. EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Autor:

Williams Fernando Coral Lopez

Asesor:

M.Sc. Marco Antonio Díaz Díaz

Lima - Perú

2020

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	6
ÍNDICE DE ECUACIONES	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Objetivos	20
1.4. Hipótesis	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	22
2.1. Materiales, instrumentos y métodos	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS	59
3.1. Resultados del análisis de la situación actual de la gestión de distribución de POS en el sector norte de la ciudad de Lima en la empresa Conectagro S.A.C en el año 2019.	59
3.2. Resultados de la propuesta de mejora de la gestión de distribución POS en el sector norte de la ciudad de Lima en la empresa Conectagro S.A.C en el año 2019	62
3.3. Resultados de la propuesta de mejora en la gestión de distribución de POS en el sector norte de la ciudad de Lima en la empresa Conectagro S.A.C en el año 2019.	67
3.4. Resultado de la evaluación económica de la viabilidad de la propuesta	68
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	82
4.1 Discusión.....	82
4.2 Conclusiones.....	84
Referencias	86
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pedidos mensuales del primer semestre - periodo 2019.....	16
Tabla 2 Cantidad de reclamos en el mes de julio periodo 2019	17
Tabla 3 Cantidad de pedidos zona norte de la ciudad de Lima del periodo 2019	17
Tabla 4 Cancelación de pedidos en septiembre del periodo 2019	18
Tabla 5 Estatus de pedidos en el mes de septiembre en el periodo 2019	18
Tabla 6 Índice de pérdidas por distritos de la ciudad de Lima norte – septiembre del 2019	19
Tabla 7 Factores de cancelación de pedido periodo 2019	19
Tabla 8 Inversión del proyecto	52
Tabla 9 Estado de resultado – mensual.....	53
Tabla 10 Flujo de caja mensual del proyecto de mejora.....	54
Tabla 11 Flujo de caja anual del proyecto – Escenario Normal.....	55
Tabla 12 Flujo de caja anual del proyecto – Escenario Optimista	56
Tabla 13 Flujo de caja anual del proyecto – Escenario Pesimista.....	57
Tabla 14 Indicadores financieros	58
Tabla 15 Factores de cancelación	59
Tabla 16 Pedidos atendidos por día	65
Tabla 17 Tiempo promedio de atención/días en el mes de septiembre en el periodo 2019.	66
Tabla 18 Pedidos entregados en 3 días	67
Tabla 19 Costos de implementación – Inversión Inicial.....	68
Tabla 20 Estado de resultado – mensual.....	69
Tabla 21 Flujo de caja mensual del proyecto de mejora.....	70
Tabla 22 Flujo de caja anual del proyecto – Escenario Normal.....	72
Tabla 23 Flujo de caja anual del proyecto – Escenario Optimista	73
Tabla 24 Flujo de caja anual del proyecto – Escenario Pesimista.....	74
Tabla 25 Indicadores financieros	75
Tabla 26 Cuadro de VAN y Tasa de descuento escenario normal.....	76
Tabla 27 Cuadro de VAN y Tasa de descuento escenario optimista	78
Tabla 28 Cuadro de VAN y Tasa de descuento escenario pesimista.....	80

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ficha de recolección de datos	26
Ilustración 2 Diagrama de Ishikawa	28
Ilustración 3 Tarjeta roja	30
Ilustración 4 Gráfico filosofía 5's	31
Ilustración 5 Escala británica de valoración	35
Ilustración 6 Cuadro de suplementos.....	36
Ilustración 7 Ficha de recolección de datos	43
Ilustración 8 Ficha de recolección de datos	44
Ilustración 9 Formato Tarjeta roja	46
Ilustración 10 Plan de limpieza.....	47
Ilustración 11 Programación de despachos	49
Ilustración 12 Asignación de vehículos	50
Ilustración 13 Tiempo de entrega de pedidos	51
Ilustración 14 Diagrama de Pareto.....	60
Ilustración 15 Diagrama de Ishikawa	61
Ilustración 16 Escala británica de valoración	63
Ilustración 17 Cuadro de suplementos.....	64
Ilustración 18 Gráfico TIR – escenario normal.....	77
Ilustración 19 Gráfico TIR – escenario optimista	79
Ilustración 20 Gráfico TIR – escenario pesimista.....	81

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 Fórmula del muestreo simple	23
Ecuación 2 Fórmula de Alfa de Cronbach	24
Ecuación 3 Fórmula del tamaño de muestra	27
Ecuación 4 Fórmula de tamaño de muestra	34
Ecuación 5 Fórmula del TIR.....	39
Ecuación 6 Fórmula del VAN	40
Ecuación 7 Fórmula del tamaño de muestra	41
Ecuación 8 Cálculo de tamaño de muestra	42
Ecuación 9 Cálculo del tiempo estándar	48
Ecuación 10 Tamaño de muestra	62
Ecuación 11 Cálculo del Tiempo básico	63
Ecuación 12 Cálculo de Suplementos	64
Ecuación 13 Cálculo de tiempo estándar	64

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo proponer una mejora en la gestión de distribución para lograr optimizar el tiempo de entrega en la empresa Conectagro S.A.C. Durante el desarrollo inicial de la investigación se observó la demora en la preparación y entrega de pedidos de pos. Luego de analizar la data histórica, se logró identificar como causa raíz que la empresa contaba con una deficiente gestión de distribución, por la falta de capacitación de los operarios de recepción de pedidos, además el almacén no se encontraba en óptimas condiciones y por último no se contaba con una red de rutas para cumplir con la demanda en el sector norte de la ciudad de lima. Debido a ello se desarrollaron los siguientes métodos: Filosofía 5's, Cross Docking y el método húngaro. Posteriormente, se realizó una evaluación de los resultados y se finalizó con la propuesta de la mejora de la gestión de distribución. Se tuvo como resultado final una optimización de tiempo de entrega del 50%, es decir que inicialmente un pedido se demoraba 1 semana en llegar al cliente, ahora se demora un promedio de 3 días, además se pudo optimizar el tiempo de preparación de pedidos del 41% y por último se pudo incrementar los pedidos atendidos diariamente de hasta un 67.64%.

Palabras clave: Gestión de distribución, Lean Manufacturing, Cross Docking, húngaro

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Referencias

- 2018, E. C. (05 de 11 de 2019). *OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SI*. Obtenido de OBSERVATORIO NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SI : <https://www.ontsi.red.es/es/estudios-e-informes/Hogares-y-ciudadanos/El-Comercio-Electronico-B2C-en-Espana-2018-%28Edicion-2019%29>
- Abarca Devia, F. J. (2015). *"Optimización de la productividad en proyectos de edificación a través de value stream mapping en la partida crítica de moldajes"*. Chile.
- Altamirano Soto, R. (2017). *Propuesta de mejora del proceso logístico para reducir los costos operativos de la empresa metal mecánica Steelwork Ingenieros S.A.C.* Trujillo.
- Alvarado Chávez, C. J., & Ganoza Campos, S. M. (2018). *PROPUESTA DE MEJORA PARA REDUCIR COSTOS OPERACIONALES EN EL PROCESO DE COMPRAS Y EL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA AGRÍCOLA BGS S.A.C. - LAMBAYEQUE.* Trujillo.
- Alvarez, M. (27 de marzo de 2018). *Materiales más demandados del sector construcción.* Obtenido de Mundo Constructor: <https://www.mundoconstructor.com.ec/materiales-mas-demandados-del-sector-construccion/>
- Arias. (03 de 10 de 2006). *PROYECTOS EDUCATIVOS CR.* Obtenido de PROYECTOS EDUCATIVOS CR: <https://proyecteducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación.* Caracas: Episteme.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica.* Venezuela: Episteme C.A.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido.* Madrid: Akal S.A.
- Barrón Cruz, D. (2016). *"PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SEGUROC S.A."*. Trujillo.
- Bastos, A. (2007). *Distribución Logística y Comercial. La Logística en la empresa.* Vigo: Ideas Propias.
- Bautista, L. S. (2018). En Obra: Gestión Compras en Construcción. *Revista En Obra.* Obtenido de En Obra Web site: <https://en-obra.com/ediciones/ed-18-abacus-real-state/gestion-compras-en-construccion/>
- Bromley, Y. M. (2017). Acompañamiento pedagógico y reflexión crítica docente,. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Calderón, J. (18 de Noviembre de 2012). *Procesos en el almacenamiento (I).* Obtenido de <https://logistweb.wordpress.com/2012/11/18/procesos-en-el-almacenamiento-i/>
- Carrasco Cornejo, M. A. (2014). *"Diseño de un manual de control interno del proceso de compras de una empresa industrial del sector alimenticio ubicada en la zona norte de la ciudad de Guayaquil"*. Guayaquil.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z.* Lima: PUCP.
- Castro, F. (2005). GESTIÓN CURRICULAR: UNA NUEVA MIRADA SOBRE EL CURRÍCULO Y LA INSTITUCIÓN. *REDALCY*, 13-25.
- Comercio, E. (21 de Mayo de 2018). El sector construcción creció en 5,1% en el primer trimestre. *El sector construcción creció en 5,1% en el primer trimestre.*
- Consejo Nacional de educación. (2007). *Proyecto educativo nacional al 2021: La Educación que queremos para el Perú.* Lima: Consejo Nacional de Educación. Recuperado el 20 de Julio de 2016, de www.cne.gob.pe/docs/cne-pen/PEN-Oficial.pdf
- Contreras Cardenas, R. A., & Galvis Rueda, N. Y. (2015). *PROPUESTA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA LOGÍSTICO EN LA EMPRESA A.B. CONFORT LTDA.* Bogotá.
- Contreras, C. (20 de noviembre de 2018). *La cultura en las organizaciones multiculturales.* Obtenido de educa.met: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html
- Costa, F., Sánchez, A., García, J., Montoya, L., & Cueto, M. (2018). *INFORME TÉCNICO N°9.* INEI.

- Costa, F., Sánchez, A., García, J., Montoya, L., & Gómez, G. (2018). *INFORME TÉCNICO N°9*. INEI.
- Coyle, J. J. (2012). *Administración de la cadena de suministro*.
- Cuadros, L. (2017). *Diseño del proceso del sistema de distribución de la compañía industrias químicas la granja LTDA., por medio de la gestión logística, para optimizar los tiempos de entregar*. Obtenido de <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/10569/TESIS%20REA%20BASE%20DE%20DATOS.pdf?sequence=1>
- Diario Gestión*. (21 de Abril de 2017). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/produccion-sector-telecomunicaciones-crecio-8-8-febrero-133520>
- Dirección Regional de Educación. (sf). *Proyecto Educativo Regional de Junín al 2021 «Construyendo una educación pública de calidad»*. Huancayo: Imprenta Ríos SAC. Recuperado el 20 de Julio de 2016, de www.cne.gob.pe/images/stories/per/PER_Junin.pdf
- Du, D. (2014). *Supply Chain Management*. Ottawa, Canada.
- É *Logística*. (04 de Junio de 2012). Obtenido de <http://www.logisticasud.enfasis.com/articulos/64177-la-compleja-gestion-la-logistica-las-pymes>
- EC, R. (18 de Diciembre de 2017). Scotiabank: Sector construcción continúa impulsando el PBI. *El Comercio*.
- Educación, M. d. (2016). *Plan de Accion y Buena Practica para el fortalecimiento del liderazgo pedagogico*. Lima: Llamkay SAC.
- Educación, M. d. (2017). *Modulo 5 Monitoreo, acompañamiento y evaluacion de la practica docente*. Lima: Ministerio de Educacion del Perú.
- El Comercio. (03 de Agosto de 2017). *¿Cuáles son las empresas más importantes del sector logístico?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/cuales-son-empresas-mas-importantes-sector-logistico-noticia-1992162>
- Elena, M. (25 de 10 de 2020). *Observatorio eCommerce y transformación digital*. Obtenido de Observatorio eCommerce y transformación digital: <https://observatorioecommerce.com/como-crece-el-comercio-electronico-en-el-mundo/>
- Errasti, A. (2011). *Logística de Almacenaje*. Navarra, España: Pirámide.
- Estudiantes, E. C. (2017). *¿Como rinden nuestros estudiantes en la escuela?* Lima : Ministerio de Educación.
- Fernández, S. F., Sánchez, J. M., & Largo, A. C. (2002). *Estadística descriptiva*. Madrid: ESIC.
- Físico, M. (2016). *Economía de la Empresa* . Recuperado el 25 de Febrero de 2019, de https://books.google.com.pe/books?id=8qEeDAAAQBAJ&pg=PA233&dq=mayorista+minorista+y+consumidor+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4_PG6ttfgAhXizVkkKHd1DD5EQ6AEIjZAA#v=onepage&q=mayorista%20minorista%20y%20consumidor%202016&f=false
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax México.
- Formación, B. V. (2011). *Logística Integral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Galli, R. (25 de Septiembre de 2015). *Principios y Algoritmos de Concurrencia*. Recuperado el 25 de Febrero de 2019, de https://books.google.com.pe/books?id=cLXfCQAAQBAJ&pg=PT121&dq=que+es+producto+r+y+consumidor+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjm-o_evNfgAhWozlkKHQNdAjlQ6AEIMTAC#v=onepage&q=que%20es%20productor%20y%20consumidor%202015&f=false
- García, L. M. (2014). *Indicadores de Gestión Logística*. Lima.
- Gaya, C. G., Navas, R. D., & Pérez, M. Á. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Madrid: UNED
- gehisys. (11 de 04 de 2017). *APRENDIENDO CALIDAD Y ADR*. Obtenido de APRENDIENDO CALIDAD Y ADR: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-pareto/>
- Gehisy. (11 de 04 de 2017). *Aprendiendo Calidadyadr*. Obtenido de Aprendiendo Calidadyadr: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-pareto/>

- Giner, G. J. (12 de 09 de 2019). *Escuela de Negocios y Dirección*. Obtenido de Escuela de Negocios y Dirección: <https://br.escueladenegociosydireccion.com/business/emprendedores/canales-de-distribucion-cual-es-el-adecuado-para-tu-negocio/>
- Giraldo, L. (2018). LOS 13 “PECADOS” AL PLANIFICAR OBRAS DE CONSTRUCCIÓN. *En Obra*.
- Goldratt, E. (2011). *La meta*. Diez Santos.
- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Guerrero, J. (2017). Estrategias Activas Interdisciplinarias para Fortalecer Las Habilidades Comunicativas En Los Estudiantes Del Vii Ciclo, Especialidad Primaria, De Formación Magisterial Del IESPPE Rafael Hoyos Rubio De La Provincia De San Ignacio. *Título de maestría*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Recuperado el 22 de noviembre de 2018, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1332/ESTRATEGIAS%20ACTIVAS%20INTERDISCIPLINARIAS%20PARA%20FORTALECER%20LAS%20HABILIDADES%20COMUNICATIVAS%20EN%20LOS%20ESTU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ignacio, N. E. (2006). El dominio afectivo en el aprendizaje de la matemática. *Revista electronica de investigacion psicoeducativa*, 47 --72.
- La República*. (20 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://larepublica.pe/marketing/711895-ministerio-de-transporte-y-comunicaciones-presenta-la-campana-antenas-buena-onda>
- Labastida, N. M. (2006). *La investigación bibliográfica*. Obtenido de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf
- Lagunas., J. M. (16 de 10 de 2012). *CIDEM*. Obtenido de CIDEM: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17812/capitulo3.pdf>
- Lopez, B. S. (26 de 06 de 2019). *Ingeniería Industrial Online*. Obtenido de Ingeniería Industrial Online: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/estudio-de-tiempos/valoracion-del-ritmo-de-trabajo/>
- Lopez, B. S. (28 de 07 de 2019). *Ingeniería Industrial Online*. Obtenido de Ingeniería Industrial Online: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/estudio-de-tiempos/suplementos-del-estudio-de-tiempos/>
- Lopez, L. (2012). *Logística y Redes*. Austral 5.
- López, L. J. (2017). *Presupuestos en la construcción*. Madrid: Parainfo SA.
- Maldonado, M. (2007). El trabajo colaborativo en el aula universitaria. *Laurus*, 263-268.
- Malo, F. J. (26 de 04 de 2018). *Grupo Preving*. Obtenido de Grupo Preving: <https://www.preving.com/metodo-5s-herramienta-util-la-seguridad-laboral/>
- Malpica, F. (2013). *8 ideas claves. Calidad de la practica educativa. Refrentes, indicadores y condiciones para la mejora de la enseñanza-aprednizaje*. Barceloma: Grao.
- Mattos Bernal, A. M., & Siccha Camacho, B. J. (2016). *Propuesta de mejora en las áreas de Calidad y Logística mediante el uso de herramientas Lean Manufacturing para reducir los costos operativos en la empresa MOLINO SAMÁN S.R.L.* Trujillo.
- MINEDU. (2014). *Protocolo de Acompañamiento Pedagógico*. Lima: Ministerio de Educación del Perú.
- MINEDU. (2016). *habilidades Interpersonales- Guia del Participante. Fasciculo1*. Lima: Ministerio de Educación del Perú.
- MINEDU. (2017). *Gestion Curricular , comunidades de aprendizaje y liderazgo pedagogico- Modulo 4*. Lima: Ministerio de Educación.
- Minedu. (2017). Trabajo Colaborativo. En MINEDU, *Habilidades Interpersonales* (págs. 10-16). Lima: Llanccay S.A.
- Molina, H. (27 de Marzo de 2018). *Mundo Constructor*. Obtenido de Mundo Constructor: <https://www.mundoconstructor.com.ec/materiales-mas-demandados-del-sector-construccion/>
- Moya, M. (2016). Habilidades Comunicativas y Comunicacion Politica. *Tesis Doctoral*. Universidad Miguel Hernandez. Recuperado el 21 de noviembre de 2018, de

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20Maria%20Teresa.pdf>

- Muñoz, J. V. (2016). *Proceso de reflexión docente para*.
- Murillo Torrecilla, K. G. (2003). Las Comunidades Profesionales de Aprendizaje. Una Estrategia de Mejora para una Nueva Concepción de Escuela. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 74-76.
- OMS. (15 de 12 de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de who.int: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Ortiz Varas, E. M. (2016). *Gestión logística y su efecto en la rentabilidad en la empresa Anita de Tello E.I.R.L.* Trujillo.
- Paan, C. (23 de 05 de 2016). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/comercio-electronico-creciendo-peru-209869-noticia/>
- Pacheco Ale, A. G. (2016). El acompañamiento pedagógico de los directores y del desempeño laboral de los docentes de Instituciones Educativas de Educación Primaria del distrito José Luis Bustamante Rivero de Arequipa- 2016. (*Tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.
- Palomino Silva, J., Hennings Otoyá, J., & Echevarría Alvarado, V. R. (2017). ANÁLISIS MACROECONÓMICO DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN EL PERÚ. *QUIPUKAMAYOC*, 7.
- Pardinas. (21 de 07 de 2005). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
- Paz, D. C. (2008). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social*. Obtenido de https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf
- Pazmiño Vargas, A. D. (2015). *“PLAN DE REQUERIMIENTO DE MATERIALES PARA EL CONTROL DE USO DE INVENTARIO EN LA PRODUCCIÓN DE BUSES EN LA EMPRESA CARROCERÍAS JÁCOME”*. Ecuador.
- Podesta, P. (13 y 14 de noviembre de 2014). Trabajo Colaborativo entre docentes: Esperiencia en la Especialización Superior Docente de Educación y Tic Superior. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/374%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/374%20(6).pdf)
- Press, E. (04 de 01 de 2019). *Cepyme news*. Obtenido de Cepyme news: <https://cepymenews.es/comercio-electronico-espana-crece-segundo-trimestre-2018-supera-9300-millones>
- Quintanilla, R. (2015). Trabajo Cooperativo y su Relación Con El. *Tesis de Doctorado*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos-Peru. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4716/Rommel_Tesis_Doctorado_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rencoret, M. d. (1995). *Iniciación Matemática*. Santiago: Andres Bello.
- Reyes, A. C. (03 de 02 de 2015). *Recolección de datos*. Obtenido de Recolección de datos: <https://melpe025.files.wordpress.com/2015/03/lasfichas-amycastro14215.pdf>
- Riveros Araque, W. E., & Reyes Forero, J. A. (2014). *"Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en Delipavo Ltda"*. Bogotá.
- Rodríguez Martín, A. R. (27 de Junio de 2018). *EXPANSIÓN*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/modelo-de-coste-abc.html>
- Salazar, C. S. (2005). *Costo y tiempo en edificación*. México: Limusa, S.A.
- Sandoval Cano, D. R. (2015). *"Modelo de gestión para compras de materiales de un proyecto multifamiliar en la ciudad de Quito"*. Quito.
- Saravia, C. (2017). Taller: desarrollando mis habilidades interpersonales para. *Título de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 20 de noviembre de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6203/Saravia_YCR.pdf?sequence=1
- Somalo, I. (2017). *El comercio electrónico: Una guía completa para gestionar la venta online*. Madrid: ESIC.
- T. Ertay, S., Barla, B., & Kulak, O. (2001). Mapping the Value Stream for a Product Family towards Lean Manufacturing: A case Study.

- Taha, H. A. (2012). *INVESTIGACION DE OPERACIONES*. Pearson.
- Taha, H. A. (2012). *Investigación de Operaciones*. Arkansas: Pearson.
- Tamayo. (1999). *Tamayo*.
- Tapia, C. J. (2014). *LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS ESPECIALISTAS EN IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAMENTOS PARA EL SECTOR MINERO EN LIMA METROPOLITANA*. Lima.
- tejeda, F. b. (08 de 05 de 2020). *Ecommerce News*. Obtenido de Ecommerce News: <https://www.ecommercenews.pe/comercio-electronico/2020/comercio-electronico-cuarentena-peru.html>
- Tejeda, F. B. (23 de 08 de 2020). *Ecommerce News*. Obtenido de Ecommerce News: <https://www.ecommercenews.pe/ecommerce-insights/2020/crecimiento-del-comercio-electronico-en-peru.html>
- Tejeda, F. B. (03 de 07 de 2020). *Ecommerce News*. Obtenido de Ecommerce News: <https://www.ecommercenews.pe/comercio-electronico/2020/indecopi-reclamos-comercio-electronico.html>
- UNESCO. (2009). *EXPERIENCIAS DE ENSEÑANZA Y APREDNIZAJE PARA COMPARTIR*. Uruguay: UNESCO.
- Vasquez, J. y. (2015). *EXPERIENCIAS EN EL FORTALECIMIENTO DEL*. Recuperado el 24 de noviembre de 2018, de <http://educared.fundaciontelefonica.com.pe/wp-content/uploads/2016/10/LUCADAR.pdf>
- Vezub, L. y. (2012). *El Acompañamiento Pedagógico como Estrategia de Apoyo y Desarrollo Profesional de los Docentes Noveles*. Uruguay: Organización de Estados Americanos OEA.
- Vidal Trigoso, M. A. (2014). *"Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir costos en la empresa Arqcons EIRL"*. Trujillo.
- Womack, J. P. (2013). *Lean Thinking*.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. Argentina: Brujas.