

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS OPERACIONALES Y MANEJO DE KPI LOGISTICOS EN EL ÁREA OMNICANAL DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA S.A.”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Ingeniera Industrial

Autor:

Marianne Pamela Romero Gomero

Asesor:

Mg. Julio Douglas Vergara Trujillo

[hppts://orcid.org/0000-0003-1001/5671](https://orcid.org/0000-0003-1001/5671)

Lima - Perú

2024

Informe de Similitud




8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Dedico este título a mis padres por su apoyo incondicional en cada logro de mi vida y ser quienes guían mi camino. A mi hermano quién es cómplice de mis ideas. A mis primas por ser mis grandes animadoras.

Agradecimiento

Expresar mi cordial agradecimiento a Mg. Julio Vergara por brindarme su tiempo y paciencia en esta meta para alcanzar mi objetivo. Así mismo a mi gerenta por el apoyo y confianza en brindarme una excelente experiencia laboral.

Tabla de contenido

Informe de Similitud.....	2
Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	24
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Diagrama de Pareto mejora de procesos operacionales.....	17
---	----

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama área Omnicanal.....	15
Figura 2. Ishikawa del área de operaciones Omnicanal.....	16
Figura 3. Pareto de problemas principales.....	17
Figura 4. Tiempo de confirmación 2024.	27
Figura 5. % Tasa de rechazo 2024.	28
Figura 6. CSAT 2024.....	28
Figura 7. % Ubicación 2024.	29
Figura 8. Reporte por línea de rechazo.	30
Figura 9. Reporte evolutivo diario de tasa de rechazo.....	30
Figura 10. Dotación del personal click & collet.	31
Figura 11. Cantidad de equipos click & collet.	31
Figura 12. Atributo de Rapidez 2024.	32
Figura 13. Mesa de Trabajo con el quipo experiencia al cliente.	33
Figura 14. Directorio equipo click & collet.....	33
Figura 15. Reporte evolutivo diario del tiempo de confirmación.....	34
Figura 16. Capacipación presencial.....	35
Figura 17. Capacitación Virtual.....	36
Figura 18. Evolutivo Tiempo de confirmación.....	37
Figura 19. Evolutivo Tasa de Rechazo.	38

Figura 20. Evolutivo Csat.	39
Figura 21. Evolutivo % Ubicación.	40
Figura 22. Resumen evolutivo de indicadores al 2022 al 2024.	45
Figura 23. Csat 2023	46
Figura 24. Atributos del Csat 2023.....	47
Figura 25. Encuesta Csat.	48
Figura 26. Csat mensual 2024.	49
Figura 27. Atributos del Csat 2024.....	50

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Saga Falabella, reconocida por tener tiendas por departamento y vender productos como moda en vestuario, calzado y electro hogar. Cuenta con 36 tiendas entre Lima y provincia, así como también un centro de distribución en Villa el Salvador.

En el desarrollo de mi puesto de Asistente de Operaciones omnicanal, la responsabilidad clave era mejorar y estar dentro de los objetivos de los KPI logísticos que la empresa establecía de acuerdo a las metas propuestas por país, es por ello que se realizó un análisis a profundidad por cada indicador.

El objetivo principal fue mejorar la eficiencia operacional mediante la optimización de los procesos operacionales y datos logísticos. Es por ello que se llevó una evaluación de cada KPI logístico del área omnicanal para poder identificar las mejoras y que cada uno de estos mejoró sus objetivos respecto al año anterior. De acuerdo a los resultados con respecto a los indicadores el tiempo de confirmación disminuyó en un 56%, la tasa de rechazo se redujo en un 1%, el CSAT aumentó en 2% y la ubicación se elevó en un 4%. Cabe resaltar que todos los indicadores se encontraron dentro del objetivo.

Es evidente que tener un seguimiento adecuado y brindando reportes de soporte para las tiendas ayuda a que se alcancen las metas deseadas. El desarrollar los conocimientos en logística, procesos y KPI logísticos ayuda a controlar el manejo de las tiendas y brindar alternativas de solución adecuadas. Todo esto se demuestra con el impacto positivo de los indicadores que tuvo en respecto de los años anteriores.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Falabella es una empresa Retail que brinda la venta de productos como vestuarios, calzados, electrodomésticos, decoraciones para hogar. Hasta la actualidad cuenta con 72 años en Perú, ya que esta empresa se fundó en Chile en 1889. Cuentan con 36 tiendas en casi todas las provincias de nuestro país. Así mismo durante la pandemia tomo poder el comercio electrónico, desarrollando métodos de entrega que se adecuen a la cómoda adquisición de los clientes. Es por ello que como lema tienden a simplificar y disfrutar más la vida.

Su visión es beneficiar la vida de los clientes, con sus productos y experiencias que busca cada consumidor. Su misión es que lideren el comercio latinoamericano, entregando la mejor experiencia de compra omnicanal. Es por ello que son fieles a actuar con los seis valores que los caracteriza:

- 1° Les apasiona superar las expectativas de sus clientes.
- 2° Les motiva el desafío, siempre van por más.
- 3° Buscan generar oportunidades de crecimiento para sus propios talentos.
- 4° Enfrentan desafíos como un solo equipo.
- 5° Fomentan la iniciativa propia, sin miedo a equivocarse.
- 6° Disfrutan lo que hacen y celebran sus logros.

En lo que respecta a las tiendas que se encuentran en Perú 16 de estas se encuentran distribuidas en la capital de Lima las cuales son Falabella Atocongo, Angamos, Bellavista, Centro Cívico, Comas, Jockey Plaza, Lima Centro, Lima Norte, Mall del sur, Mega Plaza, Miraflores, Puruchuco, Salaverry, San Isidro, San

Miguel y Santa Anita. En provincia cuenta con 17 tiendas las cuales son Falabella Arequipa Cayma, Arequipa Porongos, Cajamarca, Cañete, Chiclayo mall, Chimbote, Cuzco, Huancayo, Huánuco, Ica mall, Iquitos, Piura Centro, Piura mall, Trujillo mall, Huaraz, Tacna y Pucallpa.

Dentro del entorno laboral en el cual me desarrolle fue en operaciones omnicanal perteneciente al área comercial de la oficina central de tiendas Falabella, ubicada en Av. Paseo de la República 3220 en el distrito de San Isidro. Esta área es la responsable de guiar y dar soporte a todas las tiendas de Lima y Provincia en el manejo de los pedidos solicitados por la web con diferentes métodos de entrega para los clientes. Estos métodos pueden ser Pick Up que es el retiro de sus productos dentro del mismo Punto de Retiro de cada tienda, así mismo el método de Ship From Store en el cual el pedido del cliente se entrega a domicilio. Cabe mencionar que esta área se encarga de manejar la venta de todos los productos que se ofrecen solo por la web. Desde la perspectiva de tiendas el equipo que maneja el área omnicanal es el de click and collect (C&C) este grupo es el encargado de preparar y recepcionar los pedidos solicitados por los clientes vía web. Los pedidos que el equipo de C&C recepciona son los productos se envían desde el centro de distribución y tienen que tener una ubicación en los anaqueles para que pueda llegar un mensaje al cliente y este vaya a recoger su producto. Además, otra parte de la preparación de los pedidos es que cada tienda tiene una capacidad de picking para que preparen los productos que se entregan en la misma tienda, este proceso consta de picking, embalaje y ubicación. Así como también se encargan del picking para la preparación de los pedidos que se entregan a domicilio. Es importante mencionar que la entrega de los pedidos es importante que se cumpla dentro del rango

establecido como política de empresa que maneja.

En este contexto laboral el cargo desempeñado fue de asistente de Operaciones Omnicanal, en el cual mis responsabilidades estaban relacionadas dar un seguimiento diario a las tiendas de Lima y Provincia. El seguimiento se basaba principalmente revisar y analizar los indicadores como Tiempo de Confirmación, porcentaje de tasa de rechazo, porcentaje de nivel de servicio y porcentaje de ubicación. Estos cuatro indicadores representan el manejo del equipo de click and collet ya que los resultados se comparaban mes por mes para determinar cambios y mejoras.

Justificación

Falabella es una empresa retail reconocida en nuestro país por la venta de vestuarios de moda, calzado, electrodomésticos y electro hogar entre otros, es por ello que su participación en el mercado es competitiva. Una de las áreas con mayor influencia es omnicanal debido a que debe de integrar los procesos de operaciones logísticas entre la venta online y física. Ya que se enfrenta a desafíos importantes como ajustes de inventario, entrega de pedidos dentro del tiempo estipulado y experiencia del cliente. Es por ello que para el manejo del área omnicanal es importante la eficiencia en los procesos operacionales y la medición determinada de indicadores logísticos como los KPI, son cruciales para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos. Respecto a la optimización de procesos operacionales estos determinan mejorar la eficiencia en las actividades que se desarrollan dentro de la cadena de suministros como el picking y la atención del cliente, ya que estos procesos cada vez deben ser más rápidos y adaptarse a la

demanda de los clientes, en donde la expectativa de ellos es una entrega inmediata. Así mismo sucede con el seguimiento de los KPI logísticos ya que son importantes para medir, gestionar y evaluar las áreas críticas como cumplimiento en confirmación de productos, rechazos y entrega en la atención al cliente, esto ayuda a tomar decisiones estratégicas para establecer mejoras continuas en los objetivos de cada indicador y permite medir el impacto en el desarrollo de los indicadores para mejorar la operación omnicanal.

Mantener un adecuado manejo de las operaciones y kpi logísticos omnicanales mejora en la experiencia del cliente ya que es un reflejo de una adecuada integración de canales y se logra una mejor fidelización y aumento de ventas. Este estudio proporciona lecciones y prácticas a seguir en las empresas retail.

Funciones desarrolladas

Las funciones desarrolladas como asistente de operaciones omnicanal en el área comercial son las siguientes:

- Recopilación de datos diarios del Tiempo de confirmación: la búsqueda de productos desde que el pedido se generó por la web hasta que el operario lo encuentre y confirme el stock del producto, tiene un tiempo límite de 30 minutos.
- Revisar las cotas por tienda: cada tienda tiene un límite de venta de unidades por día, en caso uno de estos exceda su límite este debe de cambiarse de acuerdo a la disponibilidad de personal de la tienda.
- Coordinación de la llegada de móviles: cada móvil que lleva los pedidos a las tiendas desde el centro de distribución debe de respetar

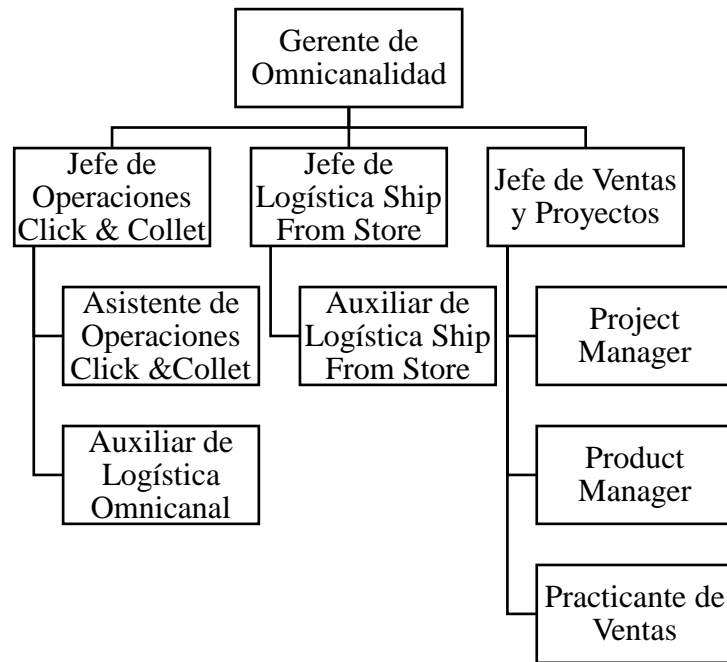
el horario, en caso haya algún retraso este tiene que ser comunicado a los clientes para evitar la espera.

- Brindar información a los jefes click and collet: realizar seguimiento de indicadores para coordinar mejoras con las tiendas.
- Generación de Tickets: verificar la integración entre los sistemas OMS y SRX.
- Supervisar los pedidos de Marketplace: validar los pedidos por retornar de cada tienda dentro del rango determinado.
- Monitoreo de pedidos Fonocompras: evaluar el canal de atención para la anulación de este tipo de pedidos.
- Controlar el porcentaje de ubicación: seguimiento a los pedidos que se ubican durante el día.
- Coordinar con el área de Experiencia al cliente sobre la atención del equipo Click and collet.
- Revisar el progreso de auditorías: evaluar la información de los resultados de cada auditoria de las tiendas.
- Analizar el indicador de experiencia al cliente: determinar el atributo que tiene menos porcentaje.
- Coordinar con el área de transporte los pedidos por retornar de los puntos de retiro de provincia.
- Revisar la cantidad de reclamos por tienda: prevenir y alertar a las tiendas que cuentan con más quejas o reclamos por atender de los clientes.

- Elaborar status de los indicadores: para mejorar el panorama de los indicadores por tienda.

Figura 1.

Organigrama área Omnicanal.



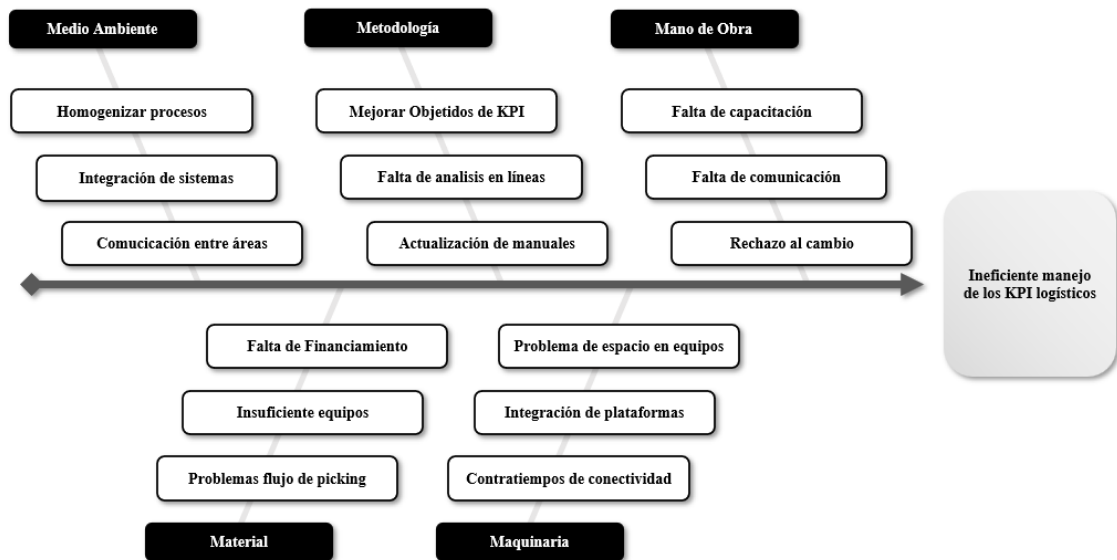
Realidad Problemática

El área de Operaciones Omnicanal, participa de manera importante, ya que es un equipo que lidera todas las tiendas de Falabella en Lima y Provincia, la labor que desempeña esta área es específicamente la responsable del flujo en entrega de pedidos a los clientes que solicitan sus productos por la web. Es por ello que el organizar, controlar y monitorear a las tiendas es un constante trabajo diario. Y por sobre todo poder brindar la mejor experiencia al cliente desde que deciden comprar en Falabella. Es por ello que la entrega de sus pedidos se adquiere de dos métodos que es Retiro en Tienda y despacho a domicilio.

Por lo tanto, el manejo de la preparación de los pedidos es importante para que se pueda cumplir con los objetivos de ventas de unidades a través de nuestros canales de distribución a los clientes y la experiencia de compra de los clientes. La siguiente información fue recaudada de acuerdo las visitas guiadas por el personal de tienda evidenciando la carencia de mejorar los procesos operacionales y KPI logísticos.

Figura 2.

Ishikawa del área de operaciones Omnicanal.



Este diagrama Ishikawa nos ayuda a visualizar el problema raíz y causas en el área de Operaciones Omnicanal. Los niveles mostrados en el diagrama nos proporcionan un mejor panorama de todos los problemas que requieren mejora y atención inmediata del manejo de KPI logísticos. Es por ello que con la información recaudada se elaboró un diagrama de Pareto para poder identificar qué problema se debe de dar la prioridad necesaria.

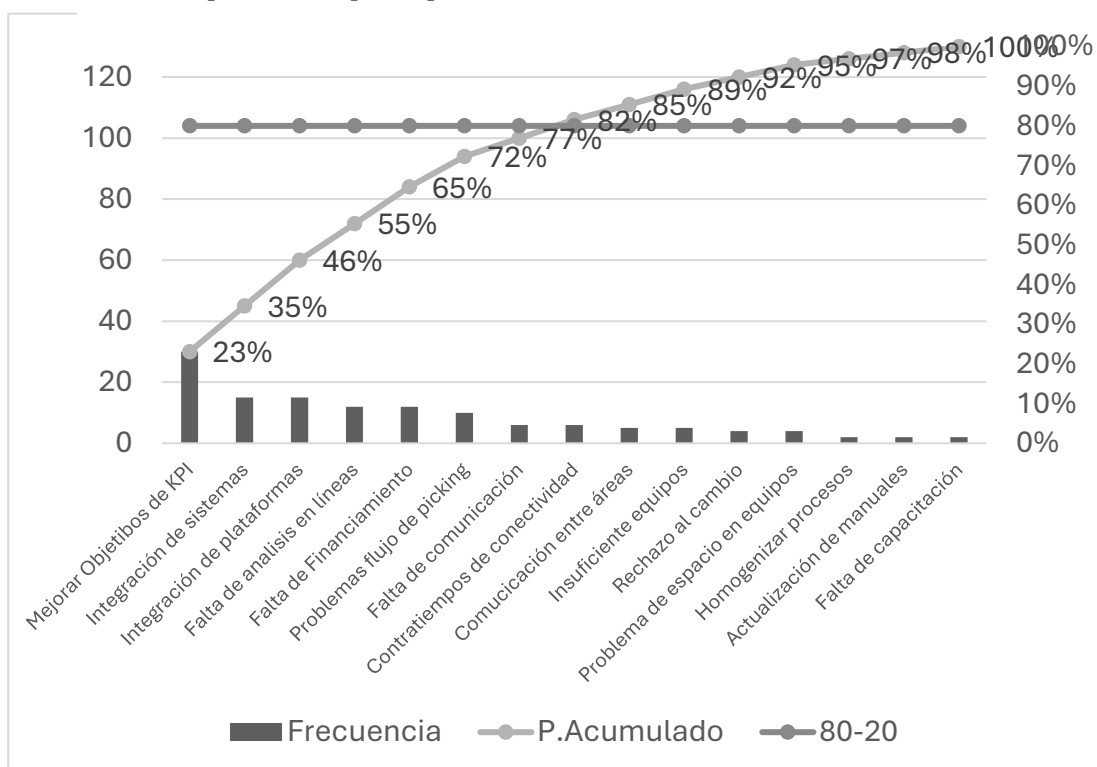
Tabla 1.

Diagrama de Pareto mejora de procesos operacionales

Problemas	Frecuencia	Acumulado
Mejorar Objetivos de KPI	30	23%
Integración de sistemas	15	35%
Integración de plataformas	15	46%
Falta de análisis en líneas	12	55%
Falta de Financiamiento	12	65%
Problemas flujo de picking	10	72%
Falta de comunicación	6	77%
Contratiempos de conectividad	6	82%
Comunicación entre áreas	5	85%
Insuficientes equipos	5	89%
Rechazo al cambio	4	92%
Problema de espacio en equipos	4	95%
Homogenizar procesos	2	97%
Actualización de manuales	2	98%
Falta de capacitación	2	100%

Figura 3.

Pareto de problemas principales.



De acuerdo a la tabla y diagrama de Pareto se visualiza que tenemos seis problemas principales por los cuales empezar a mejorar. Aquel que representa un 23% de frecuencia es mejorar los objetivos de KPI. Es por ello que debemos de enfocarnos en mejorar los procesos operacionales que se encuentran manejados por el área de operaciones omnicanal.

De acuerdo a lo observado anteriormente, se visualiza el problema del ineficiente manejo de los kpi logísticos por parte del equipo omnicanal, ya que este problema se encuentra relacionado con los procesos operativos por parte del personal omnicanal. Esto debe de tener un mejor manejo para que las tiendas puedan desarrollar un mejor desempeño en relación a los kpi logísticos.

Formulación del problema

Problema General

¿Cómo puede el área de Omnicanalidad optimizar sus procesos operacionales y manejo de KPI logísticos para mejorar la eficiencia y aumentar la satisfacción del cliente?

Problema Específicos

- ¿Cuáles son las principales causas de ineficiencia en los procesos operacionales en el área de omnicanalidad de la Empresa Saga Falabella S.A.?
- ¿Qué estrategias de optimización pueden ser implementadas para mejorar la eficiencia y flexibilidad en el área de omnicanalidad

de la Empresa Saga Falabella S.A.?

- ¿Cómo se puede mejorar la satisfacción del cliente mediante la mejora de los procesos operacionales y manejo de KPI logísticos en el área de omnicanalidad de la Empresa Saga Falabella S.A.?

Objetivos

Objetivo General

Mejorar la eficiencia operacional del área omnicanalidad mediante la optimización de procesos operacionales y manejo de datos logísticos.

Objetivos Específico

- Identificar oportunidades de mejora en los procesos operacionales en la Empresa Saga Falabella S.A.
- Desarrollar un sistema de medición y evaluación de KPI logísticos en la Empresa Saga Falabella S.A.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante la mejora de los procesos operacionales y manejo de KPI logísticos en la Empresa Saga Falabella S.A.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El conocimiento práctico desarrollado durante el periodo laboral logro la comprensión del proceso de una empresa retail. Esto quiere decir que se adquirió el conocimiento y aplicación de temas ya relacionados con la carrera.

La omnicanalidad según Roldán Sepúlveda et al., (2022) es la unificación digital y la mecanización de los procesos, ya que como objetivo es reducir los procesos operacionales para que puedan desenvolverse de manera digital a nivel mayorista y minorista. Es por ello que como primer paso para el alcance de la omnicanalidad es la multicanalidad, el siguiente es la digitalización y por último la automatización. Para lograr una comprensión adecuada de omnicanalidad como primer punto se debe de tener en cuenta la digitalización y tecnología para la mecanización y sistematización, como segundo punto tenemos los planes de mercado con dirigido a la fidelización de productos y servicios; como tercer punto es la relación de la cadena de suministros con los inventarios en contacto con los clientes.

Click and collet según Melendrez (2018) son las compras de productos por internet y estos son recogidos en sede o sucursal del local, el pedido se genera por una tienda virtual ya que este debe estar corroborado por el stock físico que cuenta el lugar en donde se solicitó la compra. Así mismo este tipo de compras destacan más en eventos como Black Friday. Algunas de las ventajas son la facilidad en la compra de diversos productos a la vez y si es que no es del agrado poder devolver el producto.

El ciclo PHVA o PDCA, según Deming (1986) es como un recurso para innovar la calidad y los procesos organizacionales, destacando el valor de la planificación conveniente, la aplicación de las opciones, la supervisión y control de los resultados y por último las medidas de ajuste para la corrección y prevención de errores.

Planificar

En este primer proceso se establecen los objetivos que se desean alcanzar y los pasos a seguir para lograrlos. Se evalúan y analizan los problemas, se detectan los procesos que necesitan mejoras, se consolida la información pertinente y se establecen metas claras. Además, se planifica cómo se examinará el avance y se determinan las medidas necesarias para lograr los objetivos esperados.

Hacer

En el segundo proceso, se implementan las acciones y estrategias planificadas anteriormente. El plan se ejecuta bajo condiciones controladas, mientras se consolidan datos y se supervisa los resultados para evaluar el rendimiento. Es importante realizar pruebas y registrar todo el proceso, de modo que se pueda analizar los resultados más tarde.

Verificar

En el tercer proceso, se analizan los resultados obtenidos durante el desarrollo. Se compara el rendimiento alcanzado con los objetivos o estándares definidos en la fase de planificación. Se evalúa si las acciones implementadas han

sido efectivas y si los resultados cumplen con lo esperado. Si los objetivos no se alcanzan, se busca las desviaciones para entrar más a profundidad.

Actuar

En cuarto y último proceso, los resultados de la fase de verificación, se decide si es necesario hacer ajustes, modificaciones o mejoras. Si los resultados son favorables, se estandarizan las mejores prácticas y se implementan de manera permanente. Si no se alcanzaron los resultados esperados, se realizan correcciones y se desarrollan nuevas acciones. Además, en esta etapa se toman decisiones sobre si se debe continuar con el ciclo o detenerlo.

Los KPI según Zapata y Castro (2016) son instrumentos competentes para inspeccionar el cumplimiento de los objetivos ya que este permite llevar un control determinado de manera estratégica que se encuentre relacionado con las metas a seguir por la organización, es por ello que es importante analizarlos para poder determinar errores y llevar la corrección a tiempo.

Los KPI logísticos de acuerdo a Jacobs y Berry (2019) se utilizan para cuantificar el rendimiento y mejorar la eficiencia en los procesos es por ello que se menciona alguno de los indicadores que se consideran claves para el manejo de la cadena de suministro:

- Nivel de servicio al cliente, es el cumplimiento en la entrega de los pedidos y que sea la cantidad correcta en el tiempo determinado por la empresa ya que se refleja en la satisfacción del cliente.
- Tiempo de ciclo de pedido, es el calculo del tiempo transcurrido en la solicitud del pedido hasta que se entrega al cliente. Es importante

que este tiempo sea limitado para una mejor experiencia del cliente y eficiencia.

- Tasa de cumplimiento de pedidos, es el cumplimiento de los pedidos que se entregan por completo es decir sin tener productos faltantes,
- Porcentaje de pedidos completados a tiempo, el calculo de los pedidos que se entregan a tiempo y cumplen con el proceso para asegurar el proceso de la cadena de suministro.

Las limitaciones del proyecto que se presentaron durante el desarrollo fueron los equipos no tenían la suficiente capacidad para poder hacer el análisis de los problemas, la adaptación a los procesos establecidos en las capacitaciones brindadas, el soporte de sistema en plataforma actualizadas. Para poder dar soluciones a estos problemas se solicitaron cambios de laptop con más capacidad y reuniones de mesa con seguimiento quincenal para la solución de problemas diarios.

La mejora de los procesos operacionales dentro del área omnicanal en el manejo y seguimiento de tiendas se desarrolló de manera eficiente ya que el seguimiento constante que se dio sobre los indicadores fue personalizado para cada tienda. También cada capacitación presencial que se brindó de acuerdo a sus % de desempeño tuvo un valor significativo ya que se fomentó el trabajo en equipo y se cultivó la enseñanza de la importancia de estos indicadores hacia las tiendas.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

El 19 de septiembre del 2022, ingresé a Saga Falabella S.A., empresa reconocida por su venta en moda de vestuario, calzado y electro hogar. Inicialmente el cargo que desarrollé fue de Auxiliar de operaciones Omnicanal, en el cual mis funciones era supervisar, organizar, programar y planificar las móviles para despacho a domicilio de las 8 tiendas que tenían el método de venta ship from store y realizar el cálculo del kpi logístico del indicador de nivel de servicio de las móviles y de las tiendas. Es por ello que de acuerdo a las soluciones brindadas en cada problema que se presentaban y la capacidad de resolverlas en el momento, el 29 de enero 2024 me ascendieron a ser asistente de operaciones click and collet, con este puesto mi responsabilidad clave era velar por el buen manejo de las 35 tiendas que la empresa desarrolla con el método pick up para que sus indicadores mejoren y se mantengan dentro del rango propuesto por el área.

Desarrollar mis funciones como asistente de click and collet consistía en supervisar los KPI omnicanales, los cuales eran Tiempo de confirmación, este indicador muestra la solicitud del pedido del cliente a través del sistema OMS hasta que el picker lo apruebe el stock de la confirmación del pedido; este tiempo es como máximo de 30 min. La Tasa de Rechazo este indicador nos muestra los productos que se rechazan y no se confirman por falta de stock o no encuentran en físico en la tienda, el porcentaje de rechazo es del 2% de la cantidad de pedidos que caen en el día. Satisfacción del cliente, es decir el Csat es un indicador donde es el promedio de tres atributos como Amabilidad, Rapidez y Ubicación en el cual deben de estar a más del 85% a más. Por último, el indicador de ubicación de los pedidos a un

100% ya que este indicador era el soporte de mensajería directa para los clientes.

De acuerdo a los problemas que encontré con cada indicador respecto a las tiendas se realizó un análisis con el apoyo de plataformas como oms, looker y backstore en los cuales me daban soporte para poder revisar los pedidos de cada tienda y el comportamiento de este cada día. Así mismo la visita a tiendas para validar el procedimiento de los equipos de trabajo del área click and collet. Con toda la información recaudada se pudo realizar los análisis respectivos para tomar decisiones que ayuden a mejorar la comprensión y manejo de los indicadores del área omnicanal.

Como Asistente de operaciones Click and collet mi responsabilidad era velar por que los kpi omnicanales se mantengan dentro de los límites establecidos y mejoren diariamente. El objetivo era evaluar y hallar la raíz de determinadas tiendas no lleguen a cumplir con los objetivos del KPI. Es por ello que se realizó un análisis de datos y reuniones con las tiendas de Lima y provincia en donde se pudo visualizar y comprender los problemas que tenían las tiendas para que puedan mejorar sus indicadores. Es por ello que a través de la reunión con los jefes y gerentes de tienda se llevó a cabo mejorar la reportería por parte del equipo omnicanal para que cada tienda puede comprenderlo mejor y compartirlo con su equipo. La gestión de tiendas y de sus equipos respectivos se visualizan mediante las plataformas de OMS y Backstore, en el cual se realiza un seguimiento diario y se descarga información para analizar su comportamiento. Para poder tener una mejora en los procesos y este pueda ser revisado por etapas se tomó como herramienta al ciclo PVHA. Ya que esta metodología nos permite tener una mejor guía en los procesos y objetivos por etapas y que cada una de estas se cumpla sin salir del objetivo. Las personas involucradas en este proceso son Jefe operaciones,

aquella encargada de revisar el manejo de los puntos de recojo en las tiendas y todo el proceso que implica para su desarrollo. Gerenta Omnicanal, aquella quien aprueba cada proceso y nos da soporte con áreas que ayuden a la mejor gestión de tareas. Los jefes de click and collet, aquellos que son los responsables de la preparación y entrega de los pedidos de las tiendas. Asistentes de click and collet, aquellos que son responsables de que los objetivos de los kpi se cumplan a diario.

Funciones desempeñadas

En el desarrollo de mi cargo como asistente omnicanal, para mejorar los KPI logísticos del área, desarrollé las siguientes funciones con la aplicación de la herramienta PHVA.

Etapa 1: Planificar

Análisis de indicadores, como objetivo inicial se establece el analizar los indicadores del área omnicanal.

Recolección de datos, descarga información de manera mensual de los indicadores. Para los indicadores de Tiempo de confirmación y tasa de rechazo, la data histórica se descarga de la plataforma OMS y SRX en el cual nos brinda el detalle de los pedidos y productos que se generan a cada tienda. Esta información es agrupada en un Excel para luego desarrollar tablas dinámicas. De la misma forma se desarrolla para el indicador de Ubicación al 100% en el cual la información se descarga de OMS y Looker. Por último, para el indicador de Csat la descarga es de la plataforma Medalia, en donde se visualiza los puntajes por atributo de las encuestas a los clientes.

Evaluación de Indicadores, luego de recolectar la información clasificado por tienda durante cada mes se visualiza que cada indicador alcance el objetivo establecido. Para aquellas tiendas que no lograron cumplir los objetivos por indicador, se realizó un diagnóstico. En el tiempo de confirmación, identificar que tiendas frecuentemente no cumplen con los 30 min de confirmación. En la tasa de rechazo, evaluar las líneas de productos que son rechazados frecuentemente. En el Csat, determinar cuál es el atributo que afecta a la encuesta del cliente. En ubicación evaluar que factor del proceso no es eficiente.

Determinar área de mejora, siguiente de la evaluación de los indicadores, se propuso a mejorar el tiempo de confirmación, disminuyendo el tiempo de búsqueda del pedido y su confirmación. Reducir las causas de rechazos en las líneas de productos. Mejorar el servicio que se le brinda al cliente para una mejor respuesta en las encuestas del csat. Reforzar con el equipo de click and collect el tiempo de ubicación de los pedidos para las entregas a los clientes.

Figura 4.

Tiempo de confirmación 2024.

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
207	ANGAMOS	22.1	15.3	10.3	22.0	12.0	14.5	119.8	30.0	24.9	22.6
321	AQP PORONGOCHE	19.4	18.0	22.6	19.5	21.0	18.4	15.6	27.8	226.3	55.7
304	AREQUIPA CAYMA	16.7	18.6	19.2	16.4	14.0	14.9	16.4	13.8	12.7	7.6
205	BELLAVISTA	21.3	15.4	18.6	17.0	21.0	20.5	28.8	13.9	13.5	11.2
322	CAJAMARCA QUINDE	8.7	8.3	7.6	7.4	9.0	8.6	6.7	14.6	132.6	13.8
421	EXPRESS CAÑETE	27.8	18.4	9.7	7.4	10.0	13.4	9.3	22.0	11.6	13.3
211	CENTRO CIVICO	9.9	10.2	10.0	17.0	12.0	10.0	44.8	7.6	51.3	23.2
307	CHICLAYO MALL	9.5	7.5	7.8	11.6	8.0	8.6	7.3	8.8	8.8	9.9
309	CHIMBOTE	13.5	14.5	17.4	19.1	18.0	17.1	11.7	21.1	174.0	14.7
214	COMAS	7.5	10.9	5.9	24.7	20.0	15.0	55.2	11.1	6.6	12.8
325	CUSCO	21.5	21.5	24.1	13.1	20.0	16.8	16.6	30.0	47.3	22.0
323	ICA MALL	17.9	26.4	17.5	12.2	16.0	11.3	14.8	15.4	15.8	12.4
102	JOCKEY PLAZA	94.8	23.7	11.8	20.4	17.0	15.0	78.3	16.7	17.8	11.4
201	LIMA CENTRO	27.4	17.3	16.6	9.8	14.0	13.6	20.2	13.5	24.2	6.7
209	LIMA NORTE	18.4	11.0	14.3	64.1	9.0	12.1	120.8	19.5	23.6	29.8
212	MALL DEL SUR	51.5	31.8	16.0	45.6	44.0	18.3	90.6	17.6	17.3	15.1
204	MEGAPLAZA	31.4	13.0	13.4	43.5	46.0	20.7	149.6	36.3	14.6	7.4
106	MIRAFLORES	35.1	12.0	10.6	8.3	15.0	17.0	82.7	20.6	41.3	42.2
213	PURUCHUCO	8.5	6.5	6.0	8.3	8.0	6.6	20.0	5.6	15.8	22.4
303	PIURA CENTRO	16.9	16.3	18.1	15.8	12.0	13.2	15.7	23.2	36.1	18.7
320	PIURA MALL	17.3	10.1	13.6	10.3	11.0	10.7	15.1	13.9	12.5	36.7
210	SALAVERRY	14.9	10.7	16.4	18.4	23.0	14.7	167.1	10.9	8.7	9.1
101	SAN ISIDRO	14.5	15.1	15.3	22.5	25.0	16.5	66.2	17.2	14.5	6.2
202	SAN MIGUEL	31.7	21.5	29.2	50.5	33.0	11.3	126.2	25.3	16.5	32.0
208	SANTA ANITA	3.2	4.1	2.6	3.1	3.0	4.6	28.2	4.5	10.2	13.3
324	HUANCAYO	16.8	18.4	15.9	36.8	14.0	10.8	7.7	14.7	152.0	10.2
312	TRUJILLO MALL	13.0	18.9	16.9	24.4	18.0	15.4	18.0	19.1	14.8	12.0
	Total general	28.1	15.7	14.6	26.1	22.0	14.4	77.0	19.7	27.0	18.0

Figura 6.

% Tasa de rechazo 2024.

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO
207	ANGAMOS	0.9%	1.2%	0.1%	0.4%	0.7%	1.3%	3.0%	1.3%	2.2%	1.1%	1.2%
321	AQP PORONGOCHE	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	2.4%	1.8%	0.5%
304	AREQUIPA CAYMA	1.5%	1.1%	1.0%	0.8%	1.1%	0.9%	1.5%	0.7%	0.9%	0.4%	1.0%
205	BELLAVISTA	0.7%	1.0%	0.6%	0.2%	0.2%	0.4%	0.3%	0.6%	0.5%	0.4%	0.5%
322	CAJAMARCA QUINDE	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%
421	EXPRESS CAÑETE	1.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.5%	0.6%	2.2%	0.6%	0.6%
211	CENTRO CIVICO	0.9%	1.0%	0.4%	0.6%	0.4%	1.0%	0.7%	0.7%	1.0%	0.1%	0.7%
307	CHICLAYO MALL	0.3%	0.0%	0.2%	0.1%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.3%	0.5%	0.2%
309	CHIMBOTE	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	7.6%	0.0%	0.8%
214	COMAS	0.4%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.6%	1.0%	0.7%	0.5%	0.4%
325	CUSCO	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.7%	0.8%	1.2%	1.4%	3.9%	3.4%	1.3%
323	ICA MALL	0.2%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
102	JOCKEY PLAZA	6.3%	1.8%	0.8%	0.5%	0.7%	1.2%	2.3%	1.7%	2.0%	1.6%	1.9%
201	LIMA CENTRO	1.1%	1.2%	1.2%	0.5%	1.5%	1.0%	1.0%	0.6%	2.5%	0.1%	1.1%
209	LIMA NORTE	0.5%	0.9%	0.7%	0.9%	0.3%	0.4%	1.4%	1.1%	11.1%	0.2%	1.7%
212	MALL DEL SUR	1.3%	1.1%	0.8%	0.9%	1.5%	1.0%	1.7%	1.2%	1.1%	1.1%	1.2%
204	MEGAPLAZA	1.4%	1.3%	1.1%	1.6%	1.4%	1.5%	2.8%	1.9%	1.1%	1.0%	1.5%
106	MIRAFLORES	1.1%	0.4%	0.7%	0.0%	0.1%	0.4%	0.5%	0.4%	1.4%	0.9%	0.6%
213	PURUCHUCO	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%	0.1%
303	PIURA CENTRO	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	1.1%	0.2%
320	PIURA MALL	0.3%	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	1.1%	1.1%	0.3%
210	SALAVERRY	0.8%	0.9%	0.6%	0.3%	0.6%	0.6%	1.5%	0.6%	1.1%	0.6%	0.8%
101	SAN ISIDRO	1.1%	1.0%	1.2%	1.9%	1.1%	0.6%	0.9%	2.1%	1.1%	0.7%	1.2%
202	SAN MIGUEL	2.2%	1.9%	0.4%	0.9%	1.0%	1.3%	3.4%	1.4%	1.8%	1.0%	1.5%
208	SANTA ANITA	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
324	HUANCAYO	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
312	TRUJILLO MALL	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%	0.2%	0.6%	0.2%
Total general		1.4%	0.9%	0.5%	0.6%	0.6%	0.7%	1.4%	1.1%	1.4%	0.8%	0.9%

Figura 5.

CSAT 2024.

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO
207	ANGAMOS	87.5	91.1	94.0	91.7	88.9	90.1	86.7	89.1	87.8	89.6	89.6
321	AQP PORONGOCHE	83.3	90.1	81.8	74.4	87.7	88.5	78.4	86.4	80.3	84.8	83.6
304	AREQUIPA CAYMA	88.0	82.5	82.7	80.5	77.8	87.3	82.9	80.4	82.5	87.5	83.2
205	BELLAVISTA	92.4	92.2	90.0	90.5	93.5	91.7	90.5	89.0	89.9	93.4	91.3
322	CAJAMARCA QUINDE	92.2	84.0	89.4	85.9	89.1	94.0	88.4	91.6	93.3	93.6	90.2
421	EXPRESS CAÑETE	97.8	83.7	82.6	89.5	87.2	91.1	83.7	84.0	86.7	90.1	87.6
211	CENTRO CIVICO	83.6	89.0	92.0	87.1	85.4	86.3	83.0	89.5	89.0	90.6	87.5
307	CHICLAYO MALL	87.7	89.6	91.5	87.8	90.8	92.8	87.5	92.2	91.1	91.5	90.2
309	CHIMBOTE	91.3	88.9	90.1	94.9	90.1	87.6	90.0	92.2	91.4	95.6	91.2
214	COMAS	92.0	94.7	93.6	91.0	92.0	93.1	83.0	89.1	90.5	89.8	90.9
325	CUSCO	84.7	87.6	82.2	81.8	74.7	81.7	77.7	68.3	88.0	81.4	80.8
455	EXPRESS HUARAZ	89.5	89.9	90.2	91.2	91.4	87.6	89.3	78.4	87.8	91.4	88.7
456	EXPRESS TACNA	92.0	93.7	91.0	88.7	83.9	88.9	90.8	90.7	92.2	85.0	89.7
324	HUANCAYO	92.3	89.8	92.6	86.0	87.9	90.5	86.2	90.9	89.3	86.9	89.2
865	HUANUCO	90.6	84.9	81.2	90.4	88.9	86.5	86.7	92.4	88.9	90.7	88.1
323	ICA MALL	90.5	91.6	91.3	91.7	91.3	89.9	94.1	90.4	93.2	90.9	91.5
102	JOCKEY PLAZA	83.8	91.8	91.7	92.8	90.7	89.6	86.6	86.4	86.6	89.6	89.0
201	LIMA CENTRO	82.7	88.6	93.7	85.6	90.4	88.9	88.6	93.6	87.6	89.8	88.9
209	LIMA NORTE	88.9	89.7	89.3	89.0	92.4	83.7	85.0	89.0	92.7	87.7	88.7
212	MALL DEL SUR	86.1	90.3	91.3	80.9	85.0	84.9	68.3	86.5	87.8	85.6	84.7
204	MEGAPLAZA	85.4	89.4	89.0	77.3	90.1	88.0	63.5	82.6	90.5	88.3	84.4
106	MIRAFLORES	86.5	83.7	89.5	86.4	87.6	88.6	82.3	85.2	89.9	88.8	86.9
213	PURUCHUCO	90.3	91.8	87.9	86.1	90.7	91.1	85.4	90.6	92.6	87.0	89.3
303	PIURA CENTRO	93.5	83.9	90.3	88.2	92.5	91.1	91.8	88.3	88.7	87.9	89.6
320	PIURA MALL	91.5	86.3	84.9	88.4	87.9	87.9	87.5	91.8	93.0	91.1	89.0
210	SALAVERRY	88.3	89.8	89.8	84.9	88.9	90.5	81.7	88.7	89.7	91.0	88.3
101	SAN ISIDRO	89.3	90.8	92.1	91.5	88.2	85.6	89.1	92.3	97.3	85.5	90.2
202	SAN MIGUEL	90.8	88.4	88.3	79.6	79.8	82.7	73.2	84.7	90.4	86.6	84.5
208	SANTA ANITA	93.3	85.4	92.0	88.2	87.4	89.5	81.5	88.7	89.9	91.0	88.7
312	TRUJILLO MALL	89.1	82.0	88.3	79.6	94.6	92.5	84.2	89.6	89.9	90.6	88.0
Total general		88.5	89.2	89.7	85.6	87.7	88.5	81.8	87.7	89.8	89.1	87.8

Figura 7.

% Ubicación 2024.

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
207	ANGAMOS	-	99.90%	100.00%	100.00%	99.90%	99.97%	97.00%	99.99%	99.97%	100.00%
304	AREQUIPA CAYMA	-	98.70%	99.48%	99.48%	99.00%	99.86%	99.60%	99.82%	99.96%	99.96%
321	AQP PORONGOCHO	-	98.20%	98.88%	98.88%	97.40%	98.56%	98.30%	98.57%	97.62%	99.43%
205	BELLAVISTA	-	99.90%	100.00%	100.00%	100.00%	99.79%	99.80%	99.93%	100.00%	100.00%
322	CAJAMARCA QUINDE	-	99.60%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	99.90%	99.67%	99.54%	100.00%
421	EXPRESS CAÑETE	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.89%	99.95%	99.67%
211	CENTRO CIVICO	-	99.90%	100.00%	100.00%	99.60%	99.81%	89.50%	99.98%	99.89%	100.00%
307	CHICLAYO MALL	-	99.90%	100.00%	100.00%	99.90%	99.96%	99.90%	99.93%	99.99%	99.99%
309	CHIMBOTE	-	98.70%	99.54%	99.54%	96.20%	97.98%	98.80%	99.36%	99.73%	100.00%
214	COMAS	-	99.90%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	99.90%	99.95%	99.99%	100.00%
325	CUSCO	-	99.60%	99.97%	99.97%	99.10%	98.69%	99.10%	98.82%	99.93%	99.99%
455	EXPRESS HUARAZ	-		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.70%	99.91%	99.97%	99.71%
456	EXPRESS TACNA	-		100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	98.80%	100.00%	100.00%	99.93%
324	HUANCAYO	-	99.50%	99.49%	99.49%	99.70%	99.88%	99.40%	99.91%	98.79%	100.00%
323	ICA MALL	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	99.90%	100.00%	100.00%	100.00%
102	JOCKEY PLAZA	-	99.10%	100.00%	100.00%	99.70%	99.97%	91.20%	100.00%	100.00%	99.96%
201	LIMA CENTRO	-	100.00%	99.95%	99.95%	99.80%	99.64%	100.00%	100.00%	99.96%	99.96%
209	LIMA NORTE	-	99.90%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	90.10%	100.00%	99.94%	99.91%
212	MALL DEL SUR	-	100.00%	100.00%	100.00%	99.00%	99.86%	85.60%	99.64%	99.98%	99.99%
204	MEGAPLAZA	-	99.70%	99.73%	99.73%	87.90%	97.99%	54.50%	87.31%	99.92%	99.77%
106	MIRAFLORES	-	99.90%	99.83%	99.83%	99.80%	99.50%	94.70%	99.87%	99.96%	100.00%
303	PIURA CENTRO	-	98.80%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	99.50%	99.53%	99.89%	100.00%
320	PIURA MALL	-	99.30%	99.84%	99.84%	99.40%	99.80%	99.10%	99.91%	99.48%	99.91%
213	PURUCHUCO	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	100.00%	99.98%
210	SALAVERRY	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	81.20%	100.00%	100.00%	100.00%
101	SAN ISIDRO	-	100.00%	99.98%	99.98%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	100.00%	100.00%
202	SAN MIGUEL	-	99.90%	100.00%	100.00%	98.80%	99.46%	92.90%	99.21%	99.87%	99.98%
208	SANTA ANITA	-	100.00%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	98.80%	99.87%	100.00%	100.00%
312	TRUJILLO MALL	-	99.10%	99.96%	99.96%	99.40%	98.56%	99.10%	99.64%	99.88%	100.00%
	Total General	-	99.60%	99.80%	99.80%	99.80%	99.58%	93.20%	98.82%	99.82%	99.94%

Etapa 2: Hacer

Desarrollo de soluciones, coordinar la mejora de los indicadores con un reporte detallado por indicador para una mejor visualización diaria y actualización de los sistemas.

Con respecto a la mejora de los objetivos por indicador para el tiempo de confirmación y tasa de rechazó se desarrolló un reporte por línea de producto para que la tienda pueda visualizar su ajuste de stock y no sea reincidente con la búsqueda de productos que no encuentra dentro del tiempo determinado para su confirmación. También se hizo un reporte diario de rechazo por tienda, para la

visualización del personal y detectar rechazos consecuentes por tienda. Así mismo se evaluó la cantidad de personal por procesos es por ellos que la dotación del personal se aumentó a un 35%.

Figura 8.

Reporte por línea de rechazo.

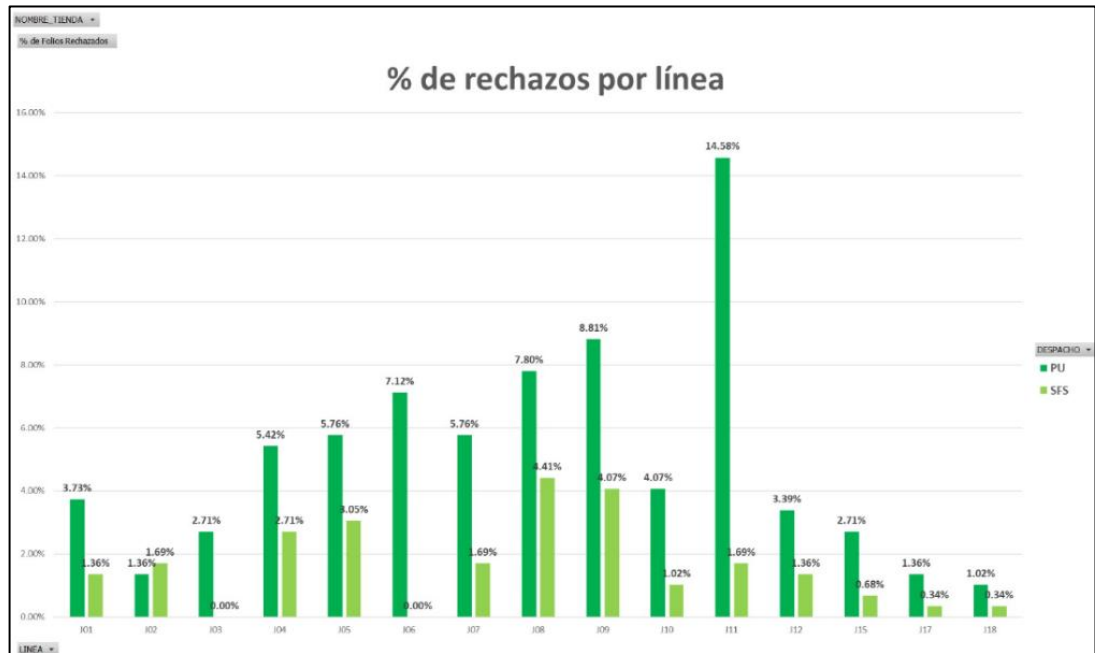


Figura 9.

Reporte evolutivo diario de tasa de rechazo.

TR PU	29/04/2024	30/04/2024	1/05/2024	2/05/2024	3/05/2024	4/05/2024	5/05/2024	6/05/2024	7/05/2024	8/05/2024	9/05/2024	10/05/2024	11/05/2024	12/05/2024	13/05/2024	14/05/2024	15/05/2024	16/05/2024	Total general
Angamos	0.00%	0.00%	4.05%	0.00%	0.00%	3.95%	2.25%	0.83%	0.00%	1.74%	1.76%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.73%
Arequipa Cayma	0.00%	0.00%	0.00%	2.94%	2.86%	0.00%	0.00%	0.00%	1.52%	1.37%	0.00%	1.67%	0.00%	0.00%	0.00%	2.38%	2.67%	0.00%	0.91%
Arequipa Porongosche	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
BELLAVISTA	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.61%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.12%
Cajamarca Quinde	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Canete	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Centro Civico	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.64%	1.64%	2.60%	0.00%	0.00%	0.00%	0.85%	0.96%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.41%
Chiclayo Mall	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.17%	2.86%	0.00%	0.00%	1.64%	0.00%	0.32%
Chimbote	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
COMAS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.96%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.06%
Cusco	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.76%	0.00%	0.00%	0.56%
Huancayo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Ica Mall	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Jockey Plaza	0.00%	0.00%	1.19%	2.86%	0.00%	0.00%	0.94%	0.00%	1.29%	0.00%	0.60%	1.31%	0.00%	2.47%	0.00%	0.98%	0.57%	0.63%	0.70%
Lima Centro	0.00%	3.33%	0.00%	0.00%	3.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.79%	2.17%	0.00%	2.13%	0.00%	3.45%	0.00%	1.43%	0.00%	0.89%
Lima Norte	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.27%	0.00%	1.12%	0.00%	1.65%	0.93%	0.00%	1.01%	0.00%	0.00%	1.01%	0.00%	0.00%	0.40%
Mall del Sur	1.03%	0.00%	1.30%	1.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.26%	2.81%	1.76%	0.70%	2.53%	0.00%	0.00%	1.27%	0.78%	1.01%
Megaplaza	1.43%	2.04%	1.61%	0.88%	0.98%	0.89%	0.57%	0.62%	0.98%	2.16%	0.00%	1.41%	1.96%	1.75%	2.34%	1.82%	1.29%	0.21%	1.16%
Miraflores	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%
Piura Centro	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Piura Mall	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Puruchuco	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Salaverry	0.00%	1.75%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.86%	3.31%	0.70%	1.56%	0.93%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.56%	0.63%
San Isidro	4.65%	7.81%	4.76%	0.00%	2.04%	1.06%	3.03%	1.64%	0.51%	0.98%	0.60%	0.00%	0.93%	0.00%	0.93%	0.00%	1.73%	1.89%	1.57%
San Miguel	1.05%	2.50%	0.85%	1.96%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.48%	1.45%	0.00%	0.00%	0.00%	2.52%	0.82%	0.49%	1.17%	0.78%
Santa Anita	0.00%	0.00%	2.27%	1.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.30%
Trujillo Mall	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total general	0.70%	0.96%	1.03%	0.68%	0.46%	0.49%	0.55%	0.28%	0.32%	1.03%	0.71%	0.59%	0.65%	0.61%	0.56%	0.47%	0.54%	0.37%	0.59%

Figura 10.

Dotación del personal click & collet.

Tienda	Actual	productos	cliente	ideal
Angamos	9	5	2	6
Arequipa Cayma	9	6	2	6
Arequipa Porongoché	10	5	2	6
Bellavista	6	3	1	2
Cajamarca Quinde	5	4	1	6
Canete	2	1	1	1
Centro Civico	9	3	2	7
Chiclayo Mall	14	8	3	7
Chimbote	4	3	2	4
COMAS	10	4	2	6
Cusco	6	2	1	4
Express Huaraz	3	1	1	2
Express Tacna	3	1	1	2
Huancayo	3	3	2	5
Huanuco	1	1	1	2
Ica Mall	5	3	1	4
Iquitos	3	1	1	1
Jockey Plaza	16	4	2	8
Lima Centro	5	2	1	4
Lima Norte	6	4	2	8
Mall del Sur	16	7	3	6
Megaplaza	23	6	2	10
Miraflores	9	6	2	7
Piura Centro	3	4	1	5
Piura Mall	6	3	1	4
Pucallpa	1	1	1	2
Puruchuco	6	4	1	6
Salaverry	7	6	3	7
San Isidro	15	6	3	7
San Miguel	15	8	4	8
Santa Anita	7	2	1	8
Trujillo Mall	11	2	1	5
Total	248			384

Para el indicador de ubicación de los productos se determinó si contaban con los equipos necesarios para la ubicación en los bins como scanner y laptops donde puedan visualizar su proceso de ubicación en tiempo real, es por ello que al no contar con los equipos suficientes se tomó la decisión de completarlos para un mejor desenvolvimiento de sus procesos.

Figura 11.

Cantidad de equipos click & collet.

Tienda	Atención Pc	Atencion Laptop	Laptop Ubicación	Scanner	Impresora	Total Equipos
ANGAMOS	3		1	3	2	9
AREQUIPA CAYMA	1	1	2	4	3	11
AREQUIPA PORONGOCHÉ	1	1	2	4		9
AYACUCHO						1
BELLAVISTA			1	2	2	11
CAJAMARCA			1	3	2	6
CANETE			1	2		3
CENTRO CIVICO				2	2	10
CHICLAYO MALL		2	1	6	2	11
CHIMBOTE	2		1	3		5
COMAS	3	1	1	2	2	11
CUZCO			1	1	2	8
HUANCAYO		1	1	3		5
HUANUCO			1	0		4
HUARAZ			1	1		6
ICA MALL			1	2		6
IKQUITOS						2
JOCKEY PLAZA	3			2	3	13
LIMA CENTRO			1	4	2	8
LIMA NORTE	2	2	1	2	2	10
MALL DEL SUR	4	2	1	4	3	12
MEGAPLAZA	2	2	1	2	2	12
MIRAFLORES				2	3	9
PIURA CENTRO		1	1	2		6
PIURA MALL			1	2		7
PUCALLPA			1	1		2
PURUCHUCO			1	1	2	8
SALAVERRY		3	1	2	2	11
SAN ISIDRO	3		1	3	2	10
SAN MIGUEL	4	1	2	3	2	15
SANTA ANITA	5		1	2	2	11
TRUJILLO MALL	2		1	3	2	8
Total	37	20	31	73	44	268

Asesoramiento en la comunicación con otras áreas, respecto al indicador del Csat. En relación al atributo que es más afectado es de rapidez en entrega respecto a las encuestas de los clientes. Se desarrolló una mesa de trabajo con experiencia al cliente en donde se evalúa casos de reclamos de un nivel alto y se programa las capacitaciones con las tiendas. Así mismo se informa a la tienda que tuvo un menor puntaje del csat y se capacita al personal de la tienda es por ello que se realizó un directorio para una comunicación más directa.

Figura 12.

Atributo de Rapidez 2024.
Rapidez en la entrega del producto en el punto de retiro

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO 2024
207	ANGAMOS	88.9	92.1	93.5	90.9	92.1	89.9	86.0	91.5	90.7	91.2	90.7
321	AQP PORONGOCHO	83.3	89.7	78.1	63.9	87.3	86.2	73.9	81.8	75.0	82.2	80.1
304	AREQUIPA CAYMA	87.5	84.4	78.5	76.8	77.4	88.9	82.9	81.2	84.6	89.6	83.2
205	BELLAVISTA	95.4	93.9	90.9	91.7	94.9	93.8	91.4	88.5	91.9	92.8	92.5
322	CAJAMARCA QUINDE	93.3	80.7	88.1	83.0	90.7	94.0	88.2	91.6	90.5	95.2	89.5
421	EXPRESS CAÑETE	100.0	88.2	78.3	92.1	92.3	88.5	80.9	84.0	90.0	92.6	88.7
211	CENTRO CIVICO	82.5	88.0	90.5	83.6	83.0	86.5	77.4	88.3	89.7	89.4	85.9
307	CHICLAYO MALL	87.7	88.2	91.8	84.0	90.0	91.2	85.4	89.2	92.3	90.9	89.1
309	CHIMBOTE	91.8	89.6	90.6	94.1	88.9	88.3	88.0	89.6	94.6	95.6	91.1
214	COMAS	90.2	95.5	93.3	90.2	93.2	92.7	79.6	88.5	92.0	90.8	90.6
325	CUSCO	82.0	85.7	80.4	75.8	65.5	77.4	69.7	61.3	79.2	81.4	75.8
455	EXPRESS HUARAZ	92.1	91.2	90.2	91.7	92.3	88.4	88.1	81.1	87.8	96.3	89.9
456	EXPRESS TACNA	92.0	94.9	91.9	87.6	76.7	91.7	90.8	88.9	91.2	83.7	88.9
324	HUANCAYO	87.8	90.7	92.6	84.8	87.5	90.1	85.4	92.1	87.2	85.0	88.3
865	HUANUCO	89.7	84.1	76.9	87.9	87.5	93.8	83.3	91.7	84.6	90.7	87.0
323	ICA MALL	89.3	88.7	88.1	91.1	90.5	93.0	94.3	90.9	94.9	93.5	91.4
102	JOCKEY PLAZA	83.6	91.4	93.8	94.7	91.7	89.2	84.5	86.6	89.5	89.8	89.5
201	LIMA CENTRO	82.7	88.9	94.3	87.4	91.5	88.9	87.2	92.3	89.8	89.3	89.2
209	LIMA NORTE	89.9	88.2	89.7	84.1	89.9	83.0	76.9	89.8	90.6	86.8	86.9
212	MALL DEL SUR	85.9	91.4	92.3	78.3	83.9	85.7	59.6	84.9	88.9	85.8	83.7
204	MEGAPLAZA	86.0	90.2	91.9	76.0	89.2	87.9	55.4	81.4	91.2	88.1	83.7
106	MIRAFLORES	86.8	84.8	91.5	85.6	89.7	88.6	79.1	83.1	89.4	87.0	86.6
213	PURUCHUCO	90.6	91.7	89.8	86.2	93.0	92.9	84.6	90.3	92.8	87.0	89.9
303	PIURA CENTRO	93.5	85.7	90.8	88.5	93.8	92.1	91.5	88.0	86.4	85.8	89.6
320	PIURA MALL	90.2	88.2	84.4	86.1	87.3	86.4	86.5	91.4	93.5	88.9	88.3
210	SALAVERRY	90.0	90.9	90.2	80.1	87.0	92.4	75.9	89.4	89.3	91.5	87.7
101	SAN ISIDRO	93.8	90.4	93.9	90.4	86.7	86.4	90.1	93.9	98.6	88.5	91.3
202	SAN MIGUEL	91.7	86.5	86.2	70.3	71.8	76.3	61.7	82.8	90.0	83.6	80.1
208	SANTA ANITA	94.3	86.3	94.0	88.5	87.4	90.6	76.9	89.0	91.0	92.8	89.1
312	TRUJILLO MALL	90.2	81.2	86.2	70.0	94.6	92.2	80.5	90.6	92.3	91.9	87.0
Total general		88.8	88.8	89.7	82.8	86.7	88.1	77.6	87.0	90.3	89.0	86.9

Figura 13.

Mesa de Trabajo con el quipo experiencia al cliente.

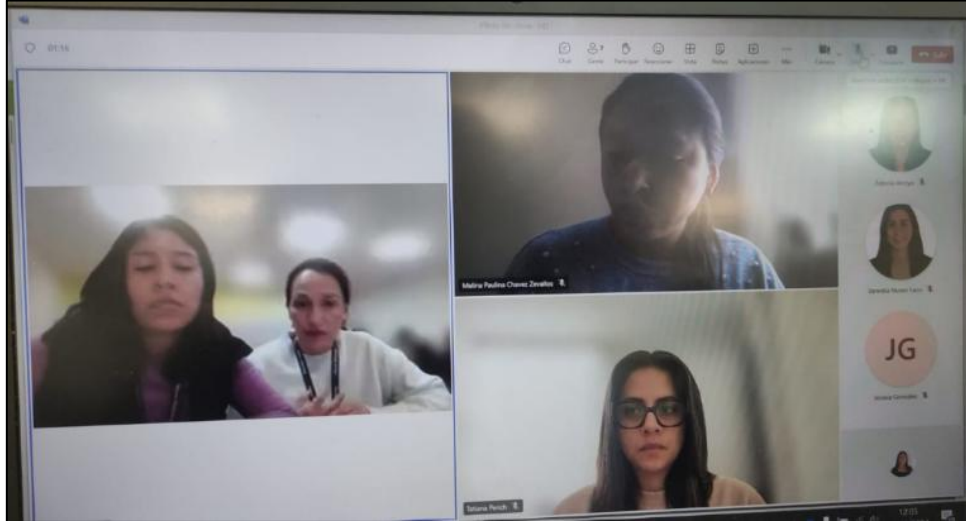


Figura 14.

Directorio equipo click & collet.

A	B	C	D	E	F	G	H
UBICACION	TIENDA	GTE ZONAL	ÁREA A CARGO	Apellidos	NOMBRE	CORREO	CELULAR
LIMA	ANGAMOS	Jose Luis Cotrina	Gerente De Tienda	Bravo	David	dbravo@saqafalabella.com.pe	947730076
LIMA	ANGAMOS	Jose Luis Cotrina	Gerente operaciones omnicanal	Reynaldes Zamora	Paul Ernesto	prynaldes@saqafalabella.com.pe	977816934
LIMA	ANGAMOS	Jose Luis Cotrina	Jefe de C&C Y Plataforma	Alarcon Quispe	Rocio Geraldine	ralarcon@saqafalabella.com.pe	936303697
LIMA	ANGAMOS	Jose Luis Cotrina	Encargado Click & Collect	Ballon	Jose	jballon@saqafalabella.com.pe	952602142
LIMA	ANGAMOS	Jose Luis Cotrina	Encargado Click & Collect	Guerrero	Francisco	fguerrero@saqafalabella.com.pe	972966933
LIMA	ANGAMOS	Jose Luis Cotrina	Encargado Plataforma	Zevallos	Martin	mzevallos@saqafalabella.com.pe	950084222
LIMA	ATOCONGO	Alex Urtecho	Jefe de C&C Y Plataforma	LORENZO	Eduardo	elorenzo@saqafalabella.com.pe	
LIMA	ATOCONGO	Alex Urtecho	Encargada Click & Collect	HUARHUA	Deysi	dhuarhuh@saqafalabella.com.pe	
LIMA	ATOCONGO	Alex Urtecho	Gerente De Tienda	PARCO RIOS	Gustavo Amerito	gparco@saqafalabella.com.pe	998553761
LIMA	ATOCONGO	Alex Urtecho	Gerente operaciones omnicanal	ENRIQUEZ RUIZ	Marco Antonio	mtenriquez@saqafalabella.com.pe	992767533
LIMA	BELLAVISTA	Jose Luis Cotrina	Gerente De Tienda	LEON JESUS	Manuel Eduardo	lcardenas@saqafalabella.com.pe	940494862
LIMA	BELLAVISTA	Jose Luis Cotrina	Gerente operaciones omnicanal	ARROYO RUIZ	Hans Rudy	hbarro@saqafalabella.com.pe	993985619
LIMA	BELLAVISTA	Jose Luis Cotrina	Jefe de C&C Y Plataforma	Moscol Leon	Susan	smoscol@saqafalabella.com.pe	968086986
LIMA	BELLAVISTA	Jose Luis Cotrina	Encargada Click & Collect	SALDAÑA TROCHE	Herberth Dering	hdsaldana@falabella.cl	
PROVINCIA	CAJAMARCA MALL	Alex Urtecho	Jefe de C&C Y Plataforma				
PROVINCIA	CAJAMARCA MALL	Alex Urtecho	Encargada Click & Collect				
PROVINCIA	CAJAMARCA MALL	Alex Urtecho	Gerente De Tienda	ROJAS TIPACTI	Jose Antonio	jrojas@saqafalabella.com.pe	987923953
PROVINCIA	CAJAMARCA MALL	Alex Urtecho	Gerente operaciones omnicanal	RAMIREZ ALHUAY	Edinson Alfredo	eramirez@saqafalabella.com.pe	980753885
PROVINCIA	CAÑETE	Jose Luis Cotrina	Gerente De Tienda	ARENAS CHINCHAYAN	Maria Alejandra	maarenas@saqafalabella.com.pe	997023797
PROVINCIA	CAÑETE	Jose Luis Cotrina	Jefe de Operaciones	POZO	LEONAR	lpozo@saqafalabella.com.pe	993450272
PROVINCIA	CAÑETE	Jose Luis Cotrina	Encargada Click & Collect	Palacios Veliz	Yovana Maria	ympalaciosv@saqafalabella.com.pe	
PROVINCIA	CAÑETE	Jose Luis Cotrina	Encargada Click & Collect	Sernaque	Carlos Sernaque	csernaque@saqafalabella.com.pe	
PROVINCIA	CAYMA	Alex Urtecho	Jefe de C&C Y Plataforma	YANQUI MENDOZA	Paulo Cesar	pcyanqui@saqafalabella.com.pe	
PROVINCIA	CAYMA	Alex Urtecho	Encargada Click & Collect				
PROVINCIA	CAYMA	Alex Urtecho	Gerente De Tienda	RECABARREN RIVERA	Carla Cecilia	crecabarren@saqafalabella.com.pe	984125481
PROVINCIA	CAYMA	Alex Urtecho	Gerente operaciones omnicanal	FIGUEROA CORNEJO	Carlos Enrique	cfigueroaco@saqafalabella.com.pe	958339329
LIMA	CENTRO CÍVICO	Alex Urtecho	Jefe de C&C Y Plataforma	YANEZ AGUILAR	Pedro Orlando	pyanez@saqafalabella.com.pe	956536542
LIMA	CENTRO CÍVICO	Alex Urtecho	Encargada Click & Collect				
LIMA	CENTRO CÍVICO	Alex Urtecho	Gerente De Tienda	CARDENAS HAU	Julio Renato	lcardenas@saqafalabella.com.pe	993657720
LIMA	CENTRO CÍVICO	Alex Urtecho	Gerente operaciones omnicanal	HUAMAN SOTO	Patricia Celeste	phuaman@saqafalabella.com.pe	965762069
PROVINCIA	CHICLAYO MALL	Jose Arroyo	Gerente De Tienda	HOWELL VEREAU	Carla	chowell@saqafalabella.com.pe	949362284
PROVINCIA	CHICLAYO MALL	Jose Arroyo	Gerente operaciones omnicanal	ESPINOZA SORIANO	Jose Miguel	jespinozas@saqafalabella.com.pe	899267060
PROVINCIA	CHICLAYO MALL	Jose Arroyo	Jefe de C&C Y Plataforma	VACANTE	VACANTE		
PROVINCIA	CHICLAYO MALL	Jose Arroyo	Encargada Click & Collect	Gavelan	Jacoba	sgavelans@saqafalabella.com.pe	
PROVINCIA	CHIMBOTE	Jose Arroyo	Gerente De Tienda	CHRISTIAN SUAREZ	Christian Suarez	csuarez@saqafalabella.com.pe	956788837
PROVINCIA	CHIMBOTE	Jose Arroyo	Jefe de Operaciones	ZARZOZA NEYRA	Holger Kelvin	hzarzoza@saqafalabella.com.pe	942270732
PROVINCIA	CHIMBOTE	Jose Arroyo	Jefe de C&C Y Plataforma	DE LA OBLIZ	Paula Antonia	hanoelles@saqafalabella.com.pe	

Seguimiento diario, se realizó un seguimiento diario del tiempo de confirmación para que el equipo de click and collet disminuya su tiempo y se encuentre dentro del estándar establecido.

Figura 15.

Reporte evolutivo diario del tiempo de confirmación.

TIENDA	29/04/2024	30/04/2024	1/05/2024	2/05/2024	3/05/2024	4/05/2024	5/05/2024	6/05/2024	7/05/2024	8/05/2024	9/05/2024	10/05/2024	11/05/2024	12/05/2024	13/05/2024	14/05/2024	15/05/2024	16/05/2024	17/05/2024	18/05/2024	Total general	
Angamos	63	6	12	9	5	6	7	9	12	9	20	13	8	8	6	10	9	19	7	8	12	
Arequipa Cayma	17	9	12	9	12	12	8	13	13	22	19	14	7	11	9	15	14	21	10	14	14	
Arequipa Porongoché	26	27	23	21	8	8	13	24	20	12	26	8	5	7	11	15	30	20	19	24	19	
BELLAVISTA	14	6	12	21	19	22	16	20	43	13	20	24	15	11	9	24	22	6	24	17	19	
Cajamarca Quinde	7	6	3	18	6	12	26	19	20	15	7	8	2	3	1	8	10	9	6	6	9	
Canete	5	5	16	5	7	7	30	24	12	10	10	2	4	13	11	7	10	5	2	21	8	
Centro Cívico	6	15	6	11	5	4	6	9	6	23	12	5	9	4	10	9	10	34	22	12	13	
Chiclayo Mall	6	7	7	6	10	8	8	7	7	7	7	6	9	8	8	9	11	8	9	11	8	
Chimbote	13	39	7	22	4	9	17	32	38	53	24	11	14	6	5	8	4	6	13	16	15	
COMAS	3	4	11	9	7	7	6	6	6	4	10	6	7	3	8	2	4	51	43	31	18	
Cusco	7	29	47	88	9	5	7	5	29	26	6	13	6	23	43	8	8	40	14	32	21	
Huancayo	12	7	7	60	7	14	14	20	28	14	30	37	18	7	10	36	10	7	9	10	15	
Ica Mall	21	18	18	16	13	17	4	33	38	45	20	5	6	12	10	7	21	19	6	9	18	
Jockey Plaza	13	12	16	11	13	15	17	22	13	22	11	11	11	9	11	7	10	30	34	19	18	
Lima Centro	16	23	34	17	10	17	21	14	37	17	9	16	6	12	10	6	3	8	12	19	14	
Lima Norte	4	5	7	5	8	9	8	6	8	8	9	7	9	4	4	5	6	5	23	1	8	
Mall del Sur	27	11	19	14	11	15	15	22	20	52	44	10	12	12	7	18	42	42	71	40	31	
Megaplaza	21	16	17	16	14	16	13	22	50	27	60	23	17	20	11	22	15	28	20	62	26	
Miraflores	12	7	6	8	10	11	9	12	20	13	12	13	6	6	13	22	30	13	30	12	14	
Piura Centro	8	7	8	31	25	18	3	17	6	23	11	4	4	5	12	4	3	4	17	16	12	
Piura Mall	7	7	3	18	11	10	10	21	15	20	19	11	10	17	6	10	12	4	10	18	12	
Puruchuco	4	3	3	2	4	3	7	4	8	22	6	6	5	3	5	4	3	22	22	9		
Salaverry	4	7	11	10	10	8	12	9	18	12	40	33	27	10	10	7	23	32	45	50	24	
San Isidro	21	16	20	20	21	15	14	19	28	24	30	14	12	12	18	17	30	60	44	24	28	
San Miguel	25	10	7	23	31	10	16	19	11	18	76	9	5	9	8	18	17	161	116	18	44	
Santa Anita	2	6	4	2	1	2	5	2	3	3	1	3	3	1	2	2	2	1	3	4	3	
Trujillo Mall	15	19	24	12	12	17	19	22	20	31	14	19	10	8	12	15	13	21	30	19	18	
Total general	17	11	13	13	12	11	12	15	20	20	27	13	10	9	10	13	16	35	34	23	20	

Etapa 3: Verificar

Monitore de los indicadores, luego de realizar las mejoras se recolectaron los datos nuevamente para una actualización de los indicadores y verificar que se encuentren dentro de los objetivos establecidos. De igual forma se realiza el seguimiento a las tiendas que no alcanzan al objetivo por algún factor nuevo que se presente.

Revisión del feedback, apoyar a desarrollar los mecanismos de soporte por el área omnicanal a los jefes y asistentes de tiendas para una mejor

optimización de sus procesos.

Evaluar ajustes de plataformas, ayudar a gestionar a las tiendas los reportes de stock con el área de inventarios, para validar la generación en los pedidos de los productos.

Revisión de procesos, soporte diario en reportar incidencias de las plataformas para en el flujo del proceso de picking o entrega.

Visita y capacitación a tiendas, evaluar e informar sobre el cumplimiento de los procesos para una mejor satisfacción al cliente.

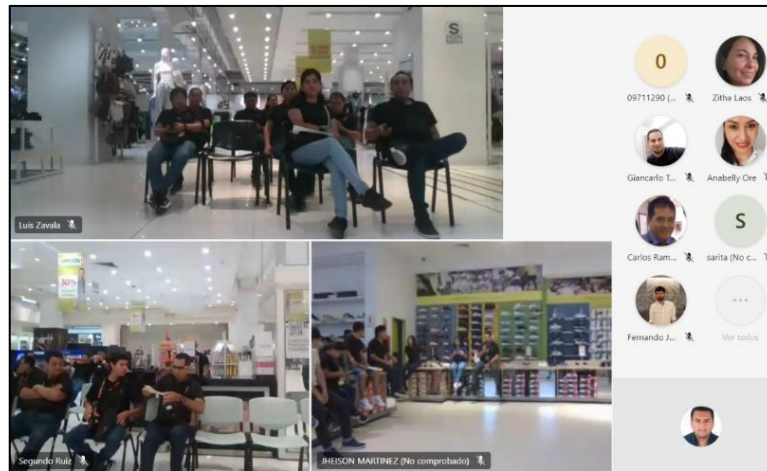
Figura 16.

Capacitación presencial.



Figura 17.

Capacitación Virtual.



Etapa 4: Actuar

Informe y reporte, reunir la información mensual de los indicadores para visualizar los cambios registrados.

Mantener los reportes por indicador, enviar los reporte de línea de productos y tiempo de confirmación de manera diaria para visualizar el progreso por mes.

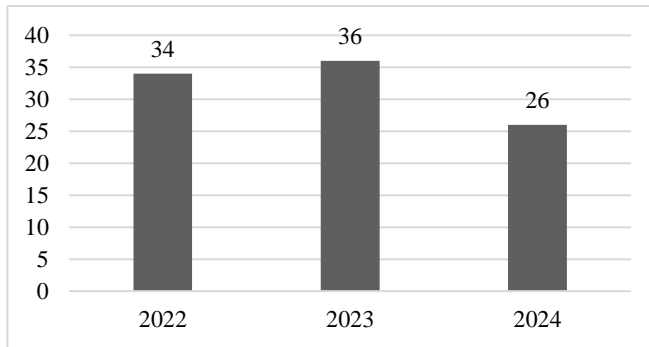
Capacitación mensual de indicadores, informar al equipo de tiendas sobre su cierre de mes comercial.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Análisis de KPI's Omnicanal

Figura 18.

Evolutivo Tiempo de confirmación.

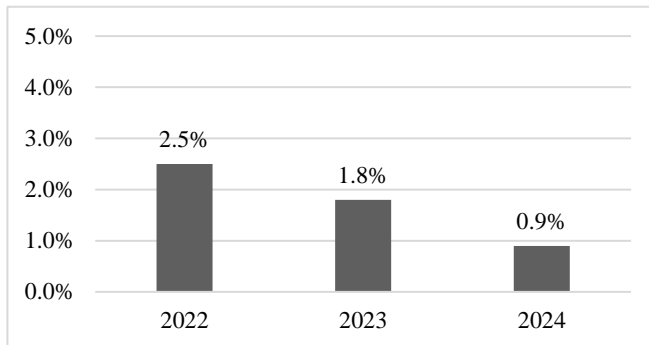


Nota: El grafico presenta el tiempo de confirmación desde el año 2022 hasta el presente año, el objetivo de este indicador es de los 30 minutos.

El tiempo de confirmación que se muestra en el grafico es un resumen evolutivo general de las tiendas Falabella de lima y provincia desde el año 2022 hasta el presente año, cabe indicar que es la espera del tiempo en que el pedido cae por la web hasta que el picker confirma el stock del producto. En el año 2022 el tiempo de confirmación era de 34 minutos, se encontraba fuera del objetivo. Sin embargo, en el año 2023 aumentó el tiempo de confirmación a 2 minutos más en comparación del año pasado, esto se debe a que se encontraban en recuperación de reinscripción del personal después de la caída por el covid. Para que mejore el tiempo de confirmación del 2024 se realizaron análisis sobre que tiendas el tiempo de confirmación no disminuía, se realizó la capacitación y ajuste de cotas con el equipo para que puedan llegar al objetivo sin dificultades externas.

Figura 19.

Evolutivo Tasa de Rechazo.

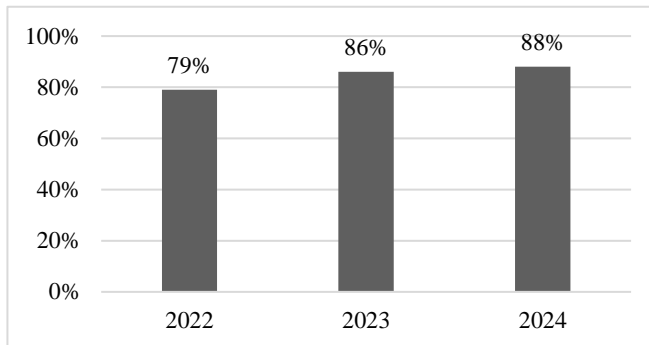


Nota: El grafico presenta la tasa de rechazo evolutiva desde el año 2022 hasta el presente año, el objetivo de este indicador es del 2% como máximo.

La tasa de rechazo es un indicador específicamente del stock del producto y va de la mano en poder confirmarlo a tiempo. Es por ello que en el evolutivo desde el 2022 no se alcanza al objetivo que es el 2% sin embargo el 2023 disminuye en un 0.7% en comparación del 2022 ya que se restringieron la venta de productos de talla L. En el 2024 se realizó un análisis por línea de producto para poder identificar con qué frecuencia se rechazaban ciertos productos luego de este análisis se coordinó un ajuste de inventarió. De esa forma se redujo los rechazos y que si se encuentre con stock la solicitud de los pedidos. Es importante resaltar que se creo un reporte que se envía una vez a la semana para que puedan revisar la frecuencia están rechazando el mismo producto y este a su vez realicen el ajuste de stock y puedan mejorar en la búsqueda de productos evitando reprocesos.

Figura 20.

Evolutivo Csat.

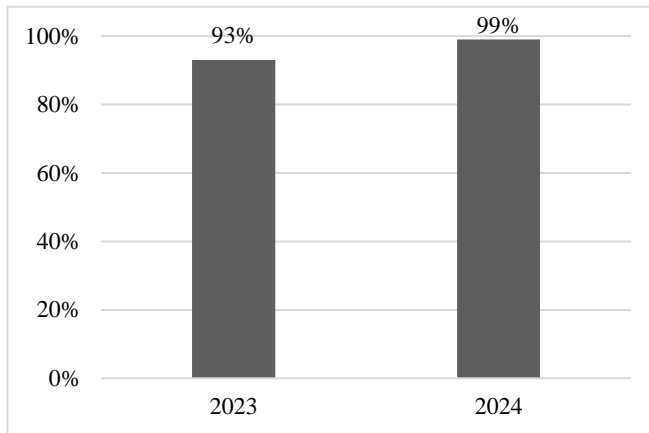


Nota: El grafico presenta CSAT evolutivo desde el año 2022 hasta el presente año, el objetivo de este indicador es del 2% como máximo.

El indicador del Csat se mide con una encuesta que se envía al correo del cliente esta encuesta consta de tres atributos para que el cliente pueda determinar la atención que se le brindo al momento de recoger el pedido. El primero se llama amabilidad esto es en que momento el cliente llega el punto de retiro y es atendido por el personal directamente, el segundo atributo es rapidez esto quiere decir si hubo mucha cola, o si esperar mucho tiempo en el módulo o no le entregaron el pedido, por último, atributo es de ubicación quiere decir si es que al cliente se le hizo fácil encontrar el punto de retiro desde que ingresó a la tienda. De acuerdo al evolutivo en el año 2022 era de 79% y tuvo un incremento en el 2023 a 86% en el cual si paso un punto más del objetivo de 85%. Para el 2024 se desarrolló mesas de trabajo en conjunto con el equipo de experiencia al cliente en donde nos proporcionó las respuestas más incómodas de los clientes en tiendas específicas con esto se programaron capacitaciones presenciales y virtuales para un mejor manejo de clientes por parte del equipo de click and collet es por ello que mejoró a un 88% sobrepasando el objetivo.

Figura 21.

Evolutivo % Ubicación.



Nota: El grafico presenta el indicador de ubicación evolutivo desde el año 2022 hasta el presente año, el objetivo de este indicador es ubicar al 100% los pedidos.

El indicador de ubicación al 100% es aquel que se ubique los pedidos dentro de las 24 horas en que se confirma al cliente los productos que solicitó su compra por la página web. En el año 2023 se llegó a un 93% cabe resaltar que recién ese año se estableció este indicador para las tiendas de Lima y provincia. El personal se estaba adecuando al proceso como indicador para que pueda cumplir como objetivo. Para el 2024 se realizaron seguimientos diarios con reportes de dos veces al día sin embargo el las caídas del sistema en una plataforma hacía que tengan demoras para poder cumplir con el objetivo.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El trabajo de investigación desarrollado nos permitió aplicar el uso de la herramienta PVHA, ya que nos proporciona el conocimiento de gestión de operaciones que requiere de análisis, planificación y ejecución de los procesos que se desean optimizar, como los indicadores. El resultado de aplicar esta herramienta es que respecto a los indicadores del año pasado el tiempo de confirmación disminuyó en 10 min, la tasa de rechazo se redujo en un 50%, se identificó que el atributo del csat por mejorar es el de rapidez y el % de ubicación aumentó en un 7 % encontrándose cerca de la meta.

El objetivo principal de este trabajo fue mejorar la eficiencia operacional mediante la optimización de procesos operacionales y manejo de KPI logísticos. A través del uso de la herramienta PHVA que consta de cuatro etapas de las cuales fueron el soporte para poder mejorar los KPI del área de omnicanalidad. Las oportunidades de mejora que se encontraron fueron de detectar que tiendas frecuentemente no pueden llegar a los objetivos de los indicadores, es por ello que para cada indicador se identificó un reporte evolutivo diario para una mejor visualización, este reporte es enviado a los jefes de tienda para que tomen las medidas de corrección inmediatas. Para la medición de y evaluación de KPI se consolidaron los indicadores de todas las tiendas para que se pueda visualizar el avance por mes y poder detectar que tienda necesita una capacitación constante en un determinado proceso. Por último, para aumentar la satisfacción del cliente a través se realizó un reporte para detectar el avance de pedidos que se recogían dentro los 7 días de espera, esto ayudo a poder identificar el reenvío de mensajería a los clientes que aún no iban a recoger sus pedidos y se encontraban dentro de la fecha límite.

Este estudio promueve un panorama importante sobre el manejo de KPI logísticos en los procesos operacionales ya que con un seguimiento frecuente de cada indicador y sobre todo no perder el control de cada uno de ellos se llega a los objetivos deseados.

Lecciones aprendidas

Las lecciones aprendidas en el desarrollo de este informe es la importancia de manejar una planificación por procesos dentro del área omnicanal con el manejo del equipo de tiendas, de esa forma se puede lograr los objetivos deseados y tener una mejor estrategia a futuro. Así como también adaptar reportes diarios que ayuden a mejorar los indicadores de los KPI y generen una mayor comprensión a las dificultades que se encuentran en los procesos. También es importante observar el comportamiento del consumidor con respecto a nuestro servicio brindado es decir que como empresa ser un soporte de solución a sus problemas generados por nuestro servicio.

Competencias desarrolladas

Las competencias adquiridas durante el desarrollo de la tesis y la experiencia laboral fueron tener la capacidad de comprensión de datos omnicanales ya que interactué con plataformas digitales como OMS, Power BI, looker, entre otras, esto ayudó a comprender la solicitud de pedidos a través de la web y todo el proceso que conlleva a entregar un pedido. Así como también la toma de decisiones respecto a los reportes que se analizaron de cada indicador, esto logró mejorar los KPI's. La coordinación con equipos de otras áreas, permitió el poder desarrollar mesas de trabajo para mejorar el manejo de procesos asegurando que todas vayan hacia un mismo objetivo en común. Y la comunicación de los resultados sobre los análisis y mejoras que se desarrollaron en el informe.

Recomendaciones

Con fundamento de los resultados obtenidos y el análisis realizado durante la experiencia laboral se recomienda que es importante establecer horarios y frecuencia de reportes en donde se envía el avance de cada indicador para dar el soporte a los equipos que operan de manera manual. Así mismo alertar de manera adecuada si es que ve que no se avanza en algún proceso que afecte directamente a los KPI. Es importante manejar el consolidado de los KPI para un seguimiento mensual y se mejore la meta anual. Detectar el proceso o indicador que necesita capacitación y luego monitorear para revisar si el equipo llegó a comprender la importancia de llegar al objetivo. Mantener las mesas de trabajo con el área de experiencia para un mejor trato hacia el cliente y así mismo brindar el status del indicador Csat por parte del enfoque del área. Es importante de mantener la comunicación con los jefes sobre sus avances con sus indicadores de manera diaria.

REFERENCIAS

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Jacobs, F. R., y Berry, W. L. (2009). *Manufacturing planning and control for supply chain management (5ª ed.)*. McGraw-Hil
- Meléndrez Acosta, V. (2018). Logística del comercio electrónico: Cross docking, merge in transit, drop shipping y click and collect. *Científica, volumen (22)*, 105-112.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61458109003>
- Roldán Sepúlveda, M., Valencia Cárdenas, M., López Cadavid, D. A., Restrepo Morales, J. A., y Vanegas López, J. G. (2022). Omnicanalidad como estrategia competitiva: una revisión conceptual y dimensional. *Estudios Gerenciales, volumen (38)*, 370-384.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.164.5006>
- Zapata Jaramillo, C. M., y Castro Rojas, L. F. (2026). A method based on patterns for deriving key performance indicators from organizational objectives. *Polibits, volumen (53)*, 55-64.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=402646943007>

Anexos

Figura 22.

Resumen evolutivo de indicadores al 2022 al 2024.

TIENDA	TIEMPO CONFIRMACIÓN <=30 min			TASA DE RECHAZO <2%			CSAT >=85%			UBICACIÓN 100%	
	ACUMULADO 2022	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024	ACUMULADO 2022	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024	ACUMULADO 2022	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024
ANGAMOS	28.2	54.9	29.4	1.1%	1.7%	1.2%	82.8	87.9	89.6	92.96%	99.64%
AQP PORONGOCHÉ	63.1	51.2	44.4	2.4%	2.2%	0.5%	62.4	64.9	83.6	92.86%	99.54%
AREQUIPA CAYMA	63.8	20.8	15.0	5.0%	2.7%	1.0%	67.8	75.3	83.2	91.75%	98.43%
ATO CONGO	40.5	10.1	-	9.9%	2.8%	-	-	84.4	-	-	-
BELLAVISTA	20.8	32.4	18.1	2.3%	1.2%	0.5%	84.8	88.4	91.3	93.26%	99.94%
CAJAMC QUINDE	31.1	17.6	21.7	1.3%	0.2%	0.0%	73.3	85.0	90.2	93.17%	99.85%
CAÑETE	15.8	14.8	14.3	0.4%	0.0%	0.6%	79.4	85.5	87.6	93.27%	99.95%
CENTRO CIVICO	18.4	18.6	19.6	0.7%	0.7%	0.7%	82.5	87.6	87.5	92.06%	98.74%
CHICLAYO MALL	4.5	11.0	8.8	0.3%	0.6%	0.2%	80.1	87.5	90.2	93.27%	99.95%
CHIMBOTE	5.7	11.9	32.1	0.1%	0.4%	0.8%	86.1	91.3	91.2	92.19%	98.87%
COMAS	11.7	22.9	17.0	0.1%	0.3%	0.4%	85.6	90.3	90.9	93.28%	99.96%
CUSCO	14.7	18.0	23.3	0.4%	0.6%	1.3%	84.4	85.2	80.8	92.78%	99.46%
EXPRESS HUARAZ	-	-	-	-	-	-	76.3	89.3	88.7	93.23%	99.91%
Express Tacna	-	-	-	-	-	-	88.3	86.9	89.7	93.15%	99.83%
HUANCAYO	19.9	22.1	29.7	3.0%	0.9%	0.0%	72.7	83.6	89.2	92.89%	99.57%
Huanuco	-	-	-	-	-	-	100.0	86.3	88.1	-	-
ICA MALL	6.6	16.2	16.0	0.1%	0.4%	0.1%	79.2	88.7	91.5	93.31%	99.99%
JOCKEY PLAZA	39.7	73.1	30.7	2.7%	3.2%	1.9%	79.9	85.2	89.0	92.20%	98.88%
LIMA CENTRO	12.5	22.6	16.3	1.4%	1.0%	1.1%	79.4	86.7	88.9	93.24%	99.92%
LIMA NORTE	38.4	31.0	32.3	2.4%	1.6%	1.7%	79.2	84.4	88.7	92.18%	98.86%
MALL DEL SUR	44.8	49.9	34.8	2.6%	2.3%	1.2%	78.9	82.9	84.7	91.55%	98.23%
MEGAPLAZA	36.1	32.1	37.6	1.8%	2.4%	1.5%	79.4	86.2	84.4	85.16%	91.84%
MIRAFLORES	12.3	35.6	28.5	0.7%	2.5%	0.6%	87.1	87.0	86.9	92.58%	99.26%
PURUCHUCO	8.3	11.0	10.8	0.2%	0.2%	0.1%	85.8	90.1	89.3	93.31%	99.99%
PIURA	10.3	16.3	18.6	0.1%	0.3%	0.2%	72.0	89.2	89.6	93.06%	99.74%
PIURA MALL	12.1	19.4	15.1	0.4%	0.3%	0.3%	78.9	85.0	89.0	92.94%	99.62%
SALAVERRY	24.5	85.4	29.4	2.8%	2.5%	0.8%	87.2	86.1	88.3	91.23%	97.91%
SAN ISIDRO	36.5	24.9	21.3	8.6%	1.9%	1.2%	84.7	89.0	90.2	93.30%	99.98%
SAN MIGUEL	86.0	31.6	37.7	2.6%	3.1%	1.5%	78.4	87.1	84.5	92.22%	98.90%
SANTA ANITA	40.5	32.8	7.7	1.4%	0.9%	0.1%	78.7	84.2	88.7	93.16%	99.84%
TRUJILLO MALL	29.9	34.0	17.1	0.5%	1.8%	0.2%	64.4	83.9	88.0	92.83%	99.51%
Total general	33.8	36.2	26.3	2.5%	1.8%	0.9%	79.3	85.6	87.8	92.50%	99.18%

Figura 23.

Csat 2023

TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO 2023
Angamos	90.0	91.5	89.8	88.1	89.2	88.5	77.8	85.5	86.9	91.7	96.4	88.9	87.9
Aqp Porongoche	75.1	78.2	82.9	56.0	41.4	70.2	51.1	68.7	63.9	80.6	82.1	85.8	64.9
Arequipa	84.4	82.0	85.8	67.4	78.3	79.9	62.0	79.2	77.2	86.1	79.6	72.9	75.3
Atocongo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84.4
Bellavista	93.7	91.7	89.7	83.6	90.0	85.0	87.2	83.5	83.6	89.5	97.2	86.2	88.4
Cajamc Quinde	85.6	90.7	85.6	77.3	88.3	89.9	80.4	86.0	91.8	87.2	89.9	82.9	85.0
Cañete	88.5	78.4	85.7	83.6	78.6	83.3	83.8	77.8	85.0	91.2	84.9	97.8	85.5
Centro Civico	94.7	91.7	91.7	84.6	92.7	85.9	80.9	89.9	86.4	88.6	86.4	83.0	87.6
Chiclayo Mall	92.5	95.7	90.5	85.0	87.8	93.5	76.4	85.0	90.1	91.6	90.3	85.9	87.5
Chimbote	92.6	93.3	92.5	88.9	92.0	89.6	88.3	89.5	95.3	92.8	92.3	92.8	91.3
Comas	91.6	92.0	89.1	87.3	93.8	88.8	86.2	90.2	88.4	91.1	95.3	93.2	90.3
Cusco	86.8	88.2	92.9	86.3	86.1	89.1	72.9	77.0	74.8	91.8	83.1	86.3	85.2
Express Huaraz	87.6	84.8	87.1	92.7	84.6	84.0	95.3	90.8	84.7	88.9	87.5	94.0	89.3
Express Tacna	83.9	84.6	84.5	86.8	85.4	85.8	84.3	81.0	92.8	88.9	89.6	89.1	86.9
Huancayo	84.2	84.6	87.6	79.4	87.4	87.7	67.3	84.7	89.6	94.6	83.9	89.7	83.6
Huanuco	-	-	86.1	80.9	92.5	-	85.6	80.2	80.6	88.9	94.1	86.4	86.3
Ica Mall	91.7	88.5	88.7	87.8	85.5	90.5	83.7	87.4	91.0	91.3	93.5	87.4	88.7
Jockey Plaza	88.4	93.6	91.2	83.0	84.3	77.4	82.7	84.6	85.0	88.9	88.2	83.2	85.2
Lima Centro	82.9	84.1	83.0	83.8	85.8	82.2	91.0	85.6	88.0	92.7	89.9	82.5	86.7
Lima Norte	87.1	91.7	84.5	74.7	86.4	80.4	77.5	90.8	87.7	91.8	91.8	94.0	84.4
Mall del Sur	84.9	90.4	88.1	80.9	83.8	86.5	64.9	83.6	87.7	89.9	87.7	84.3	82.9
Megaplaza	89.9	90.6	89.2	82.9	90.2	82.9	79.2	90.0	88.4	90.6	88.6	82.9	86.2
Miraflores	87.5	91.3	86.3	88.4	91.9	83.8	80.4	88.4	86.9	90.6	88.4	83.9	87.0
Puruchuco	87.8	94.6	93.0	91.2	96.8	87.6	84.8	89.1	88.9	93.0	90.6	85.8	90.1
Piura	85.5	93.2	85.1	88.2	92.9	92.1	83.7	89.5	93.9	91.2	90.8	89.5	89.2
Piura Mall	81.9	87.9	86.8	81.6	81.2	86.9	79.4	82.9	89.4	91.0	85.7	90.6	85.0
Salaverry	90.5	90.0	92.9	82.1	88.8	87.1	74.5	88.7	86.4	92.2	94.3	87.7	86.1
San Isidro	93.2	91.9	90.2	89.8	87.4	86.8	82.4	90.8	89.5	91.0	90.3	89.2	89.0
San Miguel	90.2	91.1	90.4	85.8	89.6	86.9	79.0	89.2	89.7	89.9	88.2	84.4	87.1
Santa Anita	84.2	87.8	92.9	81.7	85.8	79.7	71.0	87.5	89.9	86.5	93.3	92.1	84.2
Trujillo Mall	81.6	83.3	81.1	80.4	88.1	90.5	71.3	94.2	84.3	88.1	92.8	88.0	83.9
Total general	88.4	89.7	88.5	82.5	85.7	85.6	77.5	86.7	87.1	90.2	89.4	86.5	85.6

Figura 24.

Atributos del Csat 2023.

Amabilidad en la atención al momento de retirar el producto													
TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO 2023
Angamos	88.5	91.9	92.7	89.0	88.7	86.4	84.9	85.1	86.3	90.3	94.2	89.4	88.8
Aqp Porongoch	73.1	78.2	82.3	68.2	53.9	72.6	60.1	72.9	66.7	80.6	82.9	89.0	70.8
Arequipa	84.0	83.6	85.8	71.5	82.9	81.9	70.7	83.0	81.5	89.9	77.9	78.8	78.9
Atocongo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84.3
Bellavista	87.8	85.9	88.8	80.7	84.5	84.5	86.3	80.8	83.6	86.2	94.0	79.3	85.5
Cajamc Quinde	86.2	83.8	81.5	78.5	86.2	89.9	78.7	87.7	88.7	88.4	89.0	81.4	83.9
Cafete	89.7	73.5	85.7	81.2	78.6	78.1	75.7	66.7	85.0	86.8	81.8	96.7	82.0
Centro Civico	95.6	93.3	92.6	85.9	91.9	85.1	80.6	84.9	83.5	87.9	84.1	78.2	86.8
Chiclayo Mall	91.0	95.0	88.4	86.3	89.3	92.9	80.7	83.2	89.5	91.8	92.6	85.7	88.1
Chimbote	94.2	95.2	92.9	89.1	92.4	90.9	88.0	92.2	97.7	92.4	91.1	90.0	91.9
Comas	93.5	90.9	86.7	85.0	92.9	87.3	87.4	89.4	86.7	90.7	95.3	88.9	89.5
Cusco	84.8	91.2	89.9	86.9	83.5	91.0	75.3	75.9	79.6	90.0	84.1	86.9	85.5
Express Huaraz	88.4	80.4	84.1	90.0	82.1	83.3	95.3	87.5	87.5	88.9	82.5	97.0	87.8
Express Tacna	75.9	84.6	79.5	85.7	83.6	83.6	80.5	68.6	91.9	88.4	88.4	85.7	84.1
Huancayo	80.0	82.7	87.2	79.8	85.7	87.7	73.2	83.3	90.1	93.9	84.6	89.7	83.7
Huanuco	83.3	75.9	90.3	-	-	-	81.7	81.2	79.2	87.2	94.1	78.1	83.5
Ica Mall	93.8	89.7	87.5	88.5	87.1	89.2	84.3	86.7	89.6	88.3	93.5	83.0	88.3
Jockey Plaza	88.1	94.7	89.5	83.8	83.0	74.6	85.2	84.3	84.0	89.5	90.3	83.5	85.4
Lima Centro	80.5	83.1	81.6	84.5	84.8	80.0	90.3	84.5	87.5	92.3	91.1	80.7	86.0
Lima Norte	86.4	90.6	83.0	75.8	85.6	82.1	76.4	88.2	84.8	91.8	91.8	94.0	84.0
Mall del Sur	82.5	88.4	86.1	80.8	80.8	82.8	67.8	80.5	87.1	90.0	87.4	81.8	82.0
Megaplaza	85.9	88.0	87.6	81.6	86.9	82.9	79.0	87.8	85.3	90.3	88.2	83.1	84.9
Miraflores	85.2	89.0	86.1	89.6	87.9	84.0	82.0	85.6	83.9	89.1	87.9	83.2	86.3
Puruchuco	87.8	96.5	94.2	91.7	94.7	85.8	84.1	88.4	85.9	92.7	89.9	83.8	89.7
Piura	86.7	91.3	85.9	88.6	90.5	88.2	81.7	88.2	91.8	89.5	90.8	86.5	88.1
Piura Mall	81.4	86.2	90.6	82.7	78.2	91.1	80.5	79.1	89.4	90.5	88.9	92.2	85.4
Salaverry	89.6	88.1	89.7	84.3	87.5	87.3	80.3	86.3	87.1	92.2	93.2	88.2	86.8
San Isidro	92.0	92.1	88.2	88.7	84.7	85.9	84.7	90.1	87.4	91.0	88.8	87.8	88.3
San Miguel	87.9	89.9	86.4	86.7	86.3	84.1	80.7	86.8	88.6	86.7	86.7	83.5	85.8
Santa Anita	78.8	81.2	90.9	81.9	86.4	80.0	70.0	86.7	89.0	82.2	89.2	90.9	82.6
Trujillo Mall	85.9	87.5	81.7	84.5	85.7	90.3	70.1	92.3	78.2	84.0	90.8	87.6	84.3
Total general	87.1	88.8	87.3	83.6	84.9	84.9	79.4	85.0	86.2	89.2	88.9	85.5	85.4

Rapidez en la entrega del producto en el punto de retiro													
TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO 2023
Angamos	90.8	93.3	90.3	88.7	92.1	92.0	69.0	86.2	91.2	91.7	97.5	91.1	88.3
Aqp Porongoch	68.7	71.8	79.6	36.8	21.2	60.0	36.3	62.5	54.2	75.0	81.7	83.6	53.2
Arequipa	81.5	79.7	85.8	61.4	73.2	80.2	50.3	79.2	74.1	86.1	80.5	65.9	71.4
Atocongo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	85.0
Bellavista	95.9	94.6	89.7	86.3	91.8	85.3	87.4	84.9	83.6	91.1	98.8	90.2	89.9
Cajamc Quinde	81.5	92.6	82.7	69.4	85.0	87.0	77.9	82.5	90.6	82.6	90.4	83.7	81.7
Cafete	86.2	70.6	85.7	82.6	71.4	87.5	89.2	73.3	80.0	92.1	86.4	96.7	84.7
Centro Civico	94.7	92.5	91.7	80.2	93.5	85.1	77.1	93.3	86.8	87.9	87.6	83.6	86.8
Chiclayo Mall	92.5	96.1	91.2	80.4	82.7	94.2	66.0	81.7	86.3	90.1	89.2	81.2	83.9
Chimbote	89.5	91.3	91.8	87.3	91.1	85.7	87.0	88.2	93.0	93.7	92.9	91.7	89.9
Comas	89.7	90.9	91.2	87.0	94.6	88.2	83.0	89.4	91.7	90.0	95.3	94.4	89.9
Cusco	84.8	83.2	93.3	83.1	84.6	87.6	62.7	70.7	69.4	91.1	82.6	83.6	81.4
Express Huaraz	83.7	84.8	90.9	94.0	82.1	83.3	95.3	95.0	87.5	86.1	90.0	97.0	89.9
Express Tacna	86.2	80.0	84.9	85.7	82.2	80.3	81.6	80.0	89.2	88.9	87.5	89.8	84.9
Huancayo	82.1	83.7	88.3	72.5	87.0	84.0	53.7	81.9	87.3	93.9	83.5	88.5	79.8
Huanuco	-	79.2	77.0	87.1	-	-	81.7	75.0	83.3	87.2	94.1	90.6	83.3
Ica Mall	89.6	85.1	89.3	88.5	83.9	90.5	84.3	88.9	95.8	90.9	93.5	90.6	89.0
Jockey Plaza	89.8	93.9	93.0	83.1	88.4	78.0	80.2	86.1	86.0	87.6	87.1	84.9	85.4
Lima Centro	82.9	76.9	81.6	82.4	84.8	81.7	91.0	84.5	85.9	93.6	89.3	80.7	85.5
Lima Norte	81.6	91.7	81.8	67.8	84.8	77.8	74.3	90.2	89.1	89.7	91.8	94.0	81.4
Mall del Sur	85.3	91.7	90.2	76.4	85.9	87.5	54.4	83.8	84.5	90.5	87.9	83.6	81.1
Megaplaza	91.9	92.1	90.0	83.2	89.7	81.1	76.0	91.7	90.7	91.2	88.8	83.6	86.2
Miraflores	90.1	92.5	85.4	84.8	92.1	82.0	72.6	88.4	87.5	92.9	88.6	82.5	85.4
Puruchuco	87.8	93.0	93.0	90.9	97.9	88.5	83.6	89.5	89.7	94.5	91.0	84.8	90.0
Piura	81.9	92.2	80.0	88.0	88.1	94.1	81.7	88.2	95.9	92.1	90.8	89.9	88.0
Piura Mall	74.6	87.5	83.0	78.7	78.2	85.7	78.8	86.0	89.4	88.9	84.1	87.5	82.8
Salaverry	89.6	91.5	93.4	75.9	89.8	86.7	63.8	90.3	86.0	92.2	94.9	84.6	83.5
San Isidro	95.1	92.1	92.4	90.1	89.8	88.7	77.5	93.1	91.6	91.8	91.0	88.6	89.2
San Miguel	90.7	92.4	91.5	81.6	91.1	87.9	72.6	87.8	88.6	91.5	89.0	82.2	85.9
Santa Anita	83.8	90.6	93.9	78.1	86.4	80.9	64.0	89.2	90.4	86.1	95.4	93.6	83.4
Trujillo Mall	81.2	84.0	85.2	72.4	89.6	90.3	65.9	92.3	85.5	88.7	93.8	86.5	82.1
Total general	87.8	89.4	88.6	78.9	84.6	85.1	71.5	86.5	86.8	90.0	89.7	85.9	83.9

Ubicación del punto de retiro dentro de la tienda.													
TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO 2023
Angamos	90.8	89.3	86.3	86.5	86.6	87.0	79.6	85.1	83.3	93.1	97.5	86.2	86.7
Aqp Porongoch	83.6	84.7	86.7	62.9	49.1	77.9	57.0	70.8	70.8	86.1	81.7	84.9	70.6
Arequipa	87.7	82.8	85.8	69.3	78.9	77.6	64.9	75.5	75.9	82.3	80.5	74.1	75.7
Atocongo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84.0
Bellavista	97.3	94.6	90.7	83.9	93.8	85.3	87.9	84.9	83.6	91.1	98.8	89.0	89.9
Cajamc Quinde	89.2	95.6	92.6	83.9	93.8	92.8	84.6	87.7	96.2	90.7	90.4	83.7	89.4
Cafete	89.7	91.2	85.7	87.0	85.7	84.4	86.5	93.3	90.0	94.7	86.4	100.0	89.9
Centro Civico	93.8	89.2	90.9	87.8	92.7	87.6	85.0	91.6	89.0	89.9	87.6	87.3	89.2
Chiclayo Mall	94.0	96.1	91.8	88.2	91.3	93.5	82.4	90.1	94.4	92.9	89.2	90.9	90.6
Chimbote	94.2	93.3	92.9	90.3	92.4	92.2	90.0	88.2	95.3	92.4	92.9	96.7	92.2
Comas	91.6	94.2	89.4	89.9	93.8	90.9	88.3	91.8	86.7	92.7	95.3	96.3	91.6
Cusco	90.9	90.3	95.5	89.0	90.1	88.8	80.7	84.5	75.5	94.4	82.6	88.5	88.8
Express Huaraz	90.7	89.1	86.4	94.0	89.7	85.4	95.3	90.0	79.2	91.7	90.0	87.9	90.1
Express Tacna	89.7	89.2	89.0	88.9	90.4	93.4	90.8	94.3	97.3	93.3	87.5	91.8	91.8
Huancayo	90.5	87.5	87.2	86.0	89.6	91.4	75.0	88.9	91.5	96.0	83.5	90.8	87.4
Huanuco	-	95.8	89.7	100.0	-	-	93.3	84.4	79.2	92.3	94.1	90.6	92.0
Ica Mall	91.7	90.8	89.3	86.5	85.5	91.9	82.4	86.7	87.5	94.8	93.5	88.7	88.8
Jockey Plaza	87.3	92.1	91.2	82.2	81.6	79.7	82.7	83.3	85.0	89.5	87.1	81.3	84.7
Lima Centro	85.4	92.3	85.7	84.5	87.9	85.0	91.6	87.9	90.6	92.3	89.3	86.0	88.6
Lima Norte	93.2	92.7	88.6	80.6	88.8	81.2	81.8	94.1	89.1	93.8	91.8	94.0	87.7
Mall del Sur	87.0	91.2	87.9	85.5	84.6	89.1	72.4	86.4	91.4	89.2	87.9	87.4	85.7
Megaplaza	91.9	91.7	90.0	83.9	93.9	84.6	82.5	90.4	89.1	90.3	88.8	82.0	87.6
Miraflores	87.3	92.5	87.5	90.7	95.7	85.3	86.7	91.1	89.3	89.7	88.6	86.0	89.2
Puruchuco	87.8	94.4	91.9	90.9	97.9	88.5	86.6	89.5	91.0	91.7	91.0	88.9	90.6
Piura	88.0	96.1	89.4	88.0	100.0	94.1	87.8	92.2	93.9	92.1	90.8	92.1	91.4
Piura Mall	89.8	90.0	86.8	83.3	87.3	83.9	78.8	83.7	89.4				

Figura 25.

Encuesta Csat.

Comparta su experiencia con nosotros.
 Estimado(a),
 Hace algunos días le invitamos a participar en nuestra encuesta para conocer cómo fue su experiencia en su compra online y posterior retiro en la tienda Saga Falabella Megaplaza.
 Con su opinión, podremos seguir mejorando la experiencia de servicio que entregamos a nuestros clientes.
 La encuesta es breve y le tomará menos de 5 minutos responderla. Estaremos muy agradecidos si puede compartir su opinión con nosotros.

Sección 1: Amabilidad del Personal

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal que te atendió?
 Muy mala Excelente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. ¿El personal fue atento y respetuoso durante tu experiencia de compra?
 No, en absoluto Sí, muy atento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. ¿Recibiste la ayuda necesaria de parte del personal?
 No, no recibí ayuda Recibí toda la ayuda que necesitaba

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sección 2: Rapidez de Entrega del Pedido

4. ¿Cómo calificarías la rapidez con la que se entregó tu pedido?
 Muy lenta Muy rápida

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. ¿El pedido fue entregado dentro del plazo estimado?
 No, se entregó después de lo esperado Sí, dentro del plazo estimado

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. ¿Hubo algún inconveniente o retraso en la entrega de tu pedido?
 Sí, hubo inconvenientes significativos No hubo inconvenientes

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sección 3: Ubicación del Punto de Entrega

7. ¿Qué tan conveniente fue la ubicación del punto de entrega para ti?
 Muy inconveniente Muy conveniente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. ¿Encontraste fácil acceder al punto de entrega?
 No, fue difícil Fue muy fácil

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. ¿Hubo suficiente señalización o indicaciones para llegar al punto de entrega?
 No, fue difícil encontrarlo Las indicaciones fueron muy claras

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sección 4: Satisfacción General

10. ¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestro servicio de atención al cliente?
 Muy mala Excelente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. ¿Qué aspecto de la atención al cliente consideras más importante para mejorar?
 [Espacio para respuesta abierta]

12. ¿Hay algo que quieras sugerir para mejorar nuestra atención al cliente?
 [Espacio para respuesta abierta]

Finalización y Agradecimiento:
 "¡Gracias por tomarte el tiempo para completar esta encuesta! Valoramos mucho tus comentarios y estamos comprometidos a mejorar continuamente nuestro servicio."

Figura 26.

Csat mensual 2024.

TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO 2024
ANGAMOS	87.5	91.1	94.0	91.7	88.9	90.1	86.7	89.1	87.8	89.6	89.6
AQP PORONGOCHO	83.3	90.1	81.8	74.4	87.7	88.5	78.4	86.4	80.3	84.8	83.6
AREQUIPA CAYMA	88.0	82.5	82.7	80.5	77.8	87.3	82.9	80.4	82.5	87.5	83.2
BELLAVISTA	92.4	92.2	90.0	90.5	93.5	91.7	90.5	89.0	89.9	93.4	91.3
CAJAMARCA QUINDE	92.2	84.0	89.4	85.9	89.1	94.0	88.4	91.6	93.3	93.6	90.2
EXPRESS CAÑETE	97.8	83.7	82.6	89.5	87.2	91.1	83.7	84.0	86.7	90.1	87.6
CENTRO CIVICO	83.6	89.0	92.0	87.1	85.4	86.3	83.0	89.5	89.0	90.6	87.5
CHICLAYO MALL	87.7	89.6	91.5	87.8	90.8	92.8	87.5	92.2	91.1	91.5	90.2
CHIMBOTE	91.3	88.9	90.1	94.9	90.1	87.6	90.0	92.2	91.4	95.6	91.2
COMAS	92.0	94.7	93.6	91.0	92.0	93.1	83.0	89.1	90.5	89.8	90.9
CUSCO	84.7	87.6	82.2	81.8	74.7	81.7	77.7	68.3	88.0	81.4	80.8
EXPRESS HUARAZ	89.5	89.9	90.2	91.2	91.4	87.6	89.3	78.4	87.8	91.4	88.7
EXPRESS TACNA	92.0	93.7	91.0	88.7	83.9	88.9	90.8	90.7	92.2	85.0	89.7
HUANCAYO	92.3	89.8	92.6	86.0	87.9	90.5	86.2	90.9	89.3	86.9	89.2
HUANUCO	90.6	84.9	81.2	90.4	88.9	86.5	86.7	92.4	88.9	90.7	88.1
ICA MALL	90.5	91.6	91.3	91.7	91.3	89.9	94.1	90.4	93.2	90.9	91.5
JOCKEY PLAZA	83.8	91.8	91.7	92.8	90.7	89.6	86.6	86.4	86.6	89.6	89.0
LIMA CENTRO	82.7	88.6	93.7	85.6	90.4	88.9	88.6	93.6	87.6	89.8	88.9
LIMA NORTE	88.9	89.7	89.3	89.0	92.4	83.7	85.0	89.0	92.7	87.7	88.7
MALL DEL SUR	86.1	90.3	91.3	80.9	85.0	84.9	68.3	86.5	87.8	85.6	84.7
MEGAPLAZA	85.4	89.4	89.0	77.3	90.1	88.0	63.5	82.6	90.5	88.3	84.4
MIRAFLORES	86.5	83.7	89.5	86.4	87.6	88.6	82.3	85.2	89.9	88.8	86.9
PURUCHUCO	90.3	91.8	87.9	86.1	90.7	91.1	85.4	90.6	92.6	87.0	89.3
PIURA CENTRO	93.5	83.9	90.3	88.2	92.5	91.1	91.8	88.3	88.7	87.9	89.6
PIURA MALL	91.5	86.3	84.9	88.4	87.9	87.9	87.5	91.8	93.0	91.1	89.0
SALAVERRY	88.3	89.8	89.8	84.9	88.9	90.5	81.7	88.7	89.7	91.0	88.3
SAN ISIDRO	89.3	90.8	92.1	91.5	88.2	85.6	89.1	92.3	97.3	85.5	90.2
SAN MIGUEL	90.8	88.4	88.3	79.6	79.8	82.7	73.2	84.7	90.4	86.6	84.5
SANTA ANITA	93.3	85.4	92.0	88.2	87.4	89.5	81.5	88.7	89.9	91.0	88.7
TRUJILLO MALL	89.1	82.0	88.3	79.6	94.6	92.5	84.2	89.6	89.9	90.6	88.0
Total general	88.5	89.2	89.7	85.6	87.7	88.5	81.8	87.7	89.8	89.1	87.8

Figura 27.

Atributos del Csat 2024.

Amabilidad en la atención al momento de retirar el producto

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO 2024
207	ANGAMOS	85.5	91.0	94.9	92.8	89.3	92.2	88.9	89.4	86.3	91.2	90.2
321	AQP PORONGOCHE	81.7	89.7	79.7	79.7	88.6	87.9	80.3	86.4	81.8	84.4	84.0
304	AREQUIPA CAYMA	93.1	81.2	84.8	85.6	78.5	87.7	84.6	81.2	87.2	90.4	85.4
205	BELLAVISTA	87.4	90.9	87.0	86.9	90.8	86.5	89.6	87.2	87.2	91.0	88.5
322	CAJAMARCA QUINDI	91.7	84.2	88.1	86.4	86.0	93.2	86.4	90.4	93.7	90.5	89.1
421	EXPRESS CAÑETE	93.3	76.5	73.9	89.5	76.9	88.5	78.7	80.0	80.0	85.2	82.3
211	CENTRO CIVICO	82.5	89.1	92.0	84.9	85.6	86.5	83.5	88.8	87.0	90.9	87.1
307	CHICLAYO MALL	85.8	90.6	90.8	88.0	89.5	91.7	85.8	91.9	88.8	89.6	89.3
309	CHIMBOTE	90.2	87.5	87.5	93.2	88.9	88.3	90.4	92.2	88.2	94.7	90.1
214	COMAS	91.3	94.0	93.3	91.6	89.7	92.7	83.1	89.7	88.0	88.1	90.2
325	CUSCO	84.0	88.1	78.6	81.8	70.7	79.0	78.2	66.1	90.6	76.7	79.4
455	EXPRESS HUARAZ	89.5	88.2	90.2	90.3	89.7	88.4	90.5	75.7	90.2	88.9	88.2
456	EXPRESS TACNA	84.0	92.3	86.5	86.5	81.7	79.2	88.5	88.9	91.2	79.6	85.8
324	HUANCAYO	92.7	88.4	91.6	85.5	84.4	90.1	85.4	87.7	89.6	85.0	88.0
865	HUANUCO	87.2	84.1	84.6	90.9	87.5	84.4	86.7	89.6	89.7	92.6	87.7
323	ICA MALL	89.3	94.3	92.9	92.0	92.9	88.4	93.6	92.4	92.3	87.0	91.5
102	JOCKEY PLAZA	82.8	92.4	90.6	93.5	93.2	90.9	87.6	85.9	86.6	89.8	89.3
201	LIMA CENTRO	76.9	88.9	92.5	84.2	88.1	92.6	88.4	94.2	83.1	89.3	87.8
209	LIMA NORTE	85.5	90.2	85.1	91.5	92.7	84.0	88.7	88.6	90.6	92.1	88.9
212	MALL DEL SUR	84.3	88.6	88.7	79.0	83.2	82.3	71.1	87.3	84.5	85.1	83.4
204	MEGAPLAZA	85.4	88.5	89.4	82.5	91.0	86.2	67.0	83.4	90.4	87.8	85.2
106	MIRAFLORES	86.0	81.2	86.3	85.9	84.8	85.9	84.1	86.7	87.4	88.1	85.6
213	PURUCHUCO	88.5	92.9	86.4	84.7	89.5	91.1	84.6	90.3	90.8	85.9	88.5
303	PIURA CENTRO	90.3	80.4	85.5	86.9	91.2	87.1	91.5	87.2	91.2	88.2	88.0
320	PIURA MALL	88.2	84.3	82.8	87.1	85.5	84.8	86.5	91.4	93.5	93.3	87.7
210	SALAVERRY	86.4	88.4	87.7	86.4	88.6	88.0	86.1	88.4	91.8	91.1	88.3
101	SAN ISIDRO	89.6	92.3	88.6	90.4	86.7	84.1	89.7	92.7	98.6	83.3	89.6
202	SAN MIGUEL	88.5	89.4	87.2	81.5	79.6	84.2	77.3	83.6	88.7	86.8	84.7
208	SANTA ANITA	91.4	83.8	89.7	85.7	88.2	89.0	84.4	86.2	87.6	85.6	87.2
312	TRUJILLO MALL	85.2	81.2	88.3	82.8	93.5	91.4	85.1	86.8	86.6	86.9	86.8
Total general		86.9	88.3	88.2	86.1	86.8	87.6	83.1	87.3	88.7	88.2	87.1

Rapidez en la entrega del producto en el punto de retiro

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO 2024
207	ANGAMOS	88.9	92.1	93.5	90.9	92.1	89.9	86.0	91.5	90.7	91.2	90.7
321	AQP PORONGOCHE	83.3	89.7	78.1	63.9	87.3	86.2	73.9	81.8	75.0	82.2	80.1
304	AREQUIPA CAYMA	87.5	84.4	78.5	76.8	77.8	88.9	82.9	81.2	84.6	89.6	83.2
205	BELLAVISTA	95.4	93.9	90.9	91.7	94.9	93.8	91.4	88.5	91.9	92.8	92.5
322	CAJAMARCA QUINDI	93.3	80.7	88.1	83.0	90.7	94.0	88.2	91.6	90.5	95.2	89.5
421	EXPRESS CAÑETE	100.0	88.2	78.3	92.1	92.3	88.5	80.9	84.0	90.0	92.6	88.7
211	CENTRO CIVICO	82.5	88.0	90.5	83.6	83.0	86.5	77.4	88.3	89.7	89.4	85.9
307	CHICLAYO MALL	87.7	88.2	91.8	84.0	90.0	91.2	85.4	89.2	92.3	90.9	89.1
309	CHIMBOTE	91.8	89.6	90.6	94.1	88.9	88.3	88.0	89.6	94.6	95.6	91.1
214	COMAS	90.2	95.5	93.3	90.2	93.2	92.7	79.6	88.5	92.0	90.8	90.6
325	CUSCO	82.0	85.7	80.4	75.8	65.5	77.4	69.7	61.3	79.2	81.4	75.8
455	EXPRESS HUARAZ	92.1	91.2	90.2	91.7	92.3	88.4	88.1	81.1	87.8	96.3	89.9
456	EXPRESS TACNA	92.0	94.9	91.9	87.6	76.7	91.7	90.8	88.9	91.2	83.7	88.9
324	HUANCAYO	87.8	90.7	92.6	84.8	87.5	90.1	85.4	92.1	87.2	85.0	88.3
865	HUANUCO	89.7	84.1	76.9	87.9	87.5	93.8	83.3	91.7	84.6	90.7	87.0
323	ICA MALL	89.3	88.7	88.1	91.1	90.5	93.0	94.3	90.9	94.9	93.5	91.4
102	JOCKEY PLAZA	83.6	91.4	93.8	94.7	91.7	89.2	84.5	86.6	89.5	89.8	89.5
201	LIMA CENTRO	82.7	88.9	94.3	87.4	91.5	88.9	87.2	92.3	89.8	89.3	89.2
209	LIMA NORTE	89.9	88.2	89.7	84.1	89.9	83.0	76.9	89.8	90.6	86.8	86.9
212	MALL DEL SUR	85.9	91.4	92.3	78.3	83.9	85.7	59.6	84.9	88.9	85.8	83.7
204	MEGAPLAZA	86.0	90.2	91.9	76.0	89.2	87.9	55.4	81.4	91.2	88.1	83.7
106	MIRAFLORES	86.8	84.8	91.5	85.6	89.7	88.6	79.1	83.1	89.4	87.0	86.6
213	PURUCHUCO	90.6	91.7	89.8	86.2	93.0	92.9	84.6	90.3	92.8	87.0	89.9
303	PIURA CENTRO	93.5	85.7	90.8	88.5	93.8	92.1	91.5	88.0	86.4	85.8	89.6
320	PIURA MALL	90.2	88.2	84.4	86.1	87.3	86.4	86.5	91.4	93.5	88.9	88.3
210	SALAVERRY	90.0	90.9	90.2	80.1	87.0	92.4	75.9	89.4	89.2	91.5	87.7
101	SAN ISIDRO	93.8	90.4	93.9	90.4	86.7	86.4	90.1	93.9	88.6	88.5	91.3
202	SAN MIGUEL	91.7	86.5	86.2	70.3	71.8	76.3	61.7	82.8	90.0	83.6	80.1
208	SANTA ANITA	94.3	86.3	94.0	88.5	87.4	90.6	76.9	89.0	91.0	92.8	89.1
312	TRUJILLO MALL	90.2	81.2	86.2	70.0	94.6	92.2	80.5	90.6	92.3	91.9	87.0
Total general		88.8	88.8	89.7	82.8	86.7	88.1	77.6	87.0	90.3	89.0	86.9

Ubicación del punto de retiro dentro de la tienda.

ID	TIENDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO 2024
207	ANGAMOS	88.0	90.2	93.5	91.3	85.3	88.3	85.2	86.4	86.3	86.3	88.1
321	AQP PORONGOCHE	85.0	90.8	87.5	79.7	87.3	91.4	80.9	89.9	84.1	87.8	86.5
304	AREQUIPA CAYMA	83.3	81.8	84.8	79.0	77.8	85.2	81.3	78.8	75.6	82.6	81.0
205	BELLAVISTA	94.3	91.9	92.2	92.9	94.9	94.8	90.4	91.2	90.7	96.4	93.0
322	CAJAMARCA QUINDI	91.7	87.1	92.1	88.4	90.7	94.9	90.5	92.8	95.8	95.2	91.9
421	EXPRESS CAÑETE	100.0	86.3	95.7	86.8	92.3	96.2	91.5	88.0	90.0	92.6	91.9
211	CENTRO CIVICO	85.8	89.8	93.4	92.9	87.6	85.8	88.2	91.5	90.2	91.4	89.7
307	CHICLAYO MALL	89.7	90.0	91.8	91.4	92.8	95.4	91.3	95.5	92.3	93.9	92.4
309	CHIMBOTE	91.8	89.6	92.2	97.5	92.6	86.2	91.6	94.8	91.4	96.5	92.4
214	COMAS	94.6	94.5	94.3	91.2	93.2	94.0	86.4	89.1	91.6	90.5	91.9
325	CUSCO	88.0	88.9	87.5	87.9	87.9	88.7	85.2	77.4	94.3	86.0	87.2
455	EXPRESS HUARAZ	86.8	90.2	90.2	91.7	92.3	86.0	89.3	78.4	85.4	88.9	87.9
456	EXPRESS TACNA	100.0	94.0	94.6	92.1	93.3	95.8	93.1	94.4	94.1	91.8	94.3
324	HUANCAYO	96.3	90.3	93.7	87.6	91.7	91.4	87.9	93.0	91.2	90.7	91.4
865	HUANUCO	94.9	86.4	82.1	92.4	91.7	83.2	90.0	95.8	92.3	88.9	89.6
323	ICA MALL	92.9	91.8	92.9	92.0	90.5	88.4	94.3	87.9	92.3	92.1	91.5
102	JOCKEY PLAZA	85.1	91.7	90.6	90.2	87.1	88.7	87.6	86.6	83.7	89.3	88.1
201	LIMA CENTRO	88.5	88.0	94.3	85.3	91.5	85.2	90.1	94.2	89.8	90.7	89.8
209	LIMA NORTE	91.3	90.8	93.1	91.5	94.5	84.0	89.5	88.6	96.9	84.2	90.4
212	MALL DEL SUR	88.1	91.0	92.8	85.3	87.9	86.8	74.1	87.3	89.9	85.8	86.9
204	MEGAPLAZA	84.7	89.6	85.6	73.3	90.1	90.0	68.0	83.1	90.0	89.1	84.4
106	MIRAFLORES	86.8	85.1	90.8	87.6	88.2	91.4	83.8	85.8	93.0	91.3	88.4
213	PURUCHUCO	91.7	90.9	87.5	87.3	89.5	89.3	87.1	91.1	94.1	88.0	89.7
303	PIURA CENTRO	96.8	85.7	94.7	89.3	92.5	94.1	92.3	89.7	88.4	89.8	91.3
320	PIURA MALL	96.1	86.3	87.5	92.1	90.9	92.4	89.5	92.6	91.9	91.1	91.0
210	SALAVERRY	88.6	90.1	91.4	88.1	91.2	91.1	83.2	88.4	88.1	90.3	89.0
101	SAN ISIDRO	84.4	89.7	93.9	93.6	91.2	86.4	87.5	90.2	94.6	84.6	89.6
202	SAN MIGUEL	92.1	89.2	91.5	87.0	88.0	87.7	80.6	87.7	92.6	89.4	88.6
208	SANTA ANITA	94.3	86.0	92.3	90.3	86.6	89.0	83.2	91.0	91.0	94.5	89.8
312	TRUJILLO MALL	91.8	83.7	90.4	85.9	95.7	94.0	87.0	91.5	90.8	93.1	90.4
Total general		89.8	90.6	91.3	88.0	89.7	89.8	84.6	88.9	90.4	90.2	89.3