

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

**“IMPLEMENTACIÓN DE ENTREGA INMEDIATA
EN EL PROCESO LOGISTICO DE DESPACHO DE LA
EMPRESA SOLUTIONS J&R EN EL AÑO 2021”**

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

Ingeniera Empresarial

Autores:

Estrella Alexia Robles Giraldo

Asesor:

Mg. Eduardo Martin Reyes Rodriguez
<https://orcid.org/0000-0003-2050-9616>

Lima - Perú

2024

Informe de Similitud






Página 2 of 59 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3090478739

13% Similitud general

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

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres que siempre me brindan su apoyo y ánimos para ser una mejor persona. A mis abuelos maternos quienes me impulsan a ser mejor cada día. A mi hermana mayor que es mi guía y ángel en este mundo. A mi perrito Mikel, quien me acompañó en todo este proceso hasta largas horas de la noche y a mi perrita Sissy, que esta en el cielo, quien me acompañó 14 años de mi vida y, por último, pero no menos importante a mi persona, que a pesar de todas las dificultades que se pueden presentar sigo luchando con resiliencia, demostrándome que en esta vida todo se puede, si se quiere.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme infinitas veces y cobijarme cuando más lo necesitaba. Agradezco a mi familia por brindarme un ejemplo de lucha, amor y unión familiar. Agradezco a mi asesor que estuvo al pendiente de todo el desarrollo de este trabajo y siempre me brindo las mejores recomendaciones. Agradezco a mi tía Veronica, quien me ayudo con todo el amor del mundo. Agradezco a mis amigos y familiares que me brindaron sus buenas vibras y palabras de aliento. Agradezco a mi enamorado, por estar para mi cuando necesitaba ánimos y amor.

Tabla de contenido

Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	44
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	53

Índice de tablas

Tabla N°1	49
-----------------	----

Índice de Figuras

Figura 1	15
Figura 2	24
Figura 3	24
Figura 4	25
Figura 5	27
Figura 6	28
Figura 7	29
Figura 8	30
Figura 9	31
Figura 10	32
Figura 11.....	33
Figura 12	34
Figura 13	35
Figura 14	35
Figura 15	42
Figura 16	43
Figura 17	44
Figura 18	45
Figura 19	45

Figura 20	46
Figura 21	47
Figura 22	47
Figura 23	48
Figura 24	49

RESUMEN EJECUTIVO

En el año 2021 pasé a formar parte de Solutions J&R, la empresa pasaba por una reducción en sus ventas, por la pandemia mundial. Para poder sobrellevar esa etapa, se tuvo que realizar una reestructuración. Me encargué del análisis interno y externo de la empresa, detectando una necesidad que tuvo un incremento en nuestros clientes. Estos, necesitaban tener sus productos o servicios en un tiempo corto de entrega, ya que les favorecía en sus procesos.

A raíz de este análisis se tomó la decisión de implementar la entrega inmediata y herramientas de gestión empresarial, para mejorar sus procesos logísticos, buscando la satisfacción y fidelidad del cliente. Para esto se realizaron actividades como, elaboración de cadena de suministro, mapeo de procesos, mapeo de rutas, digitalización de base de datos, uso de aplicativos de mensajería, software de nube, coordinación de envíos en tiempo real, evaluación de proveedores, etc.

Gracias a esto, la empresa logró mantenerse en el mercado industrial, cumpliendo objetivos, como el de incremento del 16.31% en sus ventas, compra de vehículos de transporte, tener una base de datos digitalizada, ser proveedores de empresas corporativas y tener rutas delimitadas; resultados que favorecieron al crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Solutions J&R comenzó a operar en el año 2018, inscribiéndose como una Mype y conformándose como una empresa familiar. Se abrió paso desde cero en el amplio mercado industrial local, conectando con muy pocas empresas, pero siempre resaltando su eficiente proceso de atención al cliente, conciso y rápido. En el año 2021 paso por una reestructuración empresarial que le permitió desarrollarse mejor. Con los años va ampliando su cartera de clientes y ahora abarca empresas reconocidas a nivel nacional.

Estructura Legal:

Micro y Pequeña Empresa (MYPE) registrada legalmente en Lima, Perú

Contexto de Experiencia Profesional:

Nombre de la Empresa: Solutions J&R.

Ubicación: Lima, Perú.

Sector: Logística y distribución.

Descripción del Negocio:

Solutions J&R es una empresa con 6 años de creación, nuestro enfoque es la venta de productos bienes y servicios dirigida a empresas industriales. Marcando una diferencia en el mercado por la personalizada atención y por la capacidad de realizar entregas en un rango de 24 horas. Nos valemos por nuestro equipo 100% profesional y nuestra formación dirigida netamente a cumplir satisfactoriamente con todos los requisitos del cliente.

Visión: Transformarnos en una central de compras para cada empresa en el sector industrial, valorados por nuestra atención y nuestro proceso eficiente de reparto.

Misión: Brindar a las empresas industriales la mejor calidad en soluciones logísticas, enfocándonos en los requerimientos de los clientes y cumpliendo a cabalidad con nuestro proceso de entrega rápida, atención y servicio personalizado.

Objetivos específicos:

1. Invertir en vehículos de transporte que nos permita realizar las entregas con mayor diversificación.
2. Contar con bases de datos de proveedores, clientes e inventario bien distribuidas y actualizadas en momento presente, para que el proceso de despacho sea eficiente.
3. Delimitar las rutas de los almacenes de proveedores a las rutas de los clientes, para minimizar el tiempo de entrega.
4. Formar parte de los proveedores de grandes empresas, para que experimenten nuestro servicio y lograr el reconocimiento del mercado industrial.
5. Incrementar las ventas en un 15 % cada año.

Análisis de Mercado

Segmento de Mercado:

Nos enfocamos en empresas que se encuentran en el rubro de construcción, textil, educación; fabricas, plásticos, etc. Empresas locales y nacionales, las cuales necesiten un proveedor eficiente con precios competitivos y de adecuada reputación.

Tamaño del Mercado:

Contamos con un mercado amplio y variado, ya que, ofrecemos gran variedad de productos y servicios. A través de los años a aumentado el requerimiento de las empresas de ahorrar tiempo y costos en sus operaciones. Ocasionalmente así que nos vean

como una empresa confiable y eficiente, tenemos el perfil necesario para permanecer y desarrollarnos en el mercado industrial.

Tendencias de Mercado:

Inversión en tecnologías que permitan el desarrollo acelerado de las empresas.

Dirección con enfoque en ahorrar costos operativos y sobre todo mitigar el tiempo de operación.

Implementar tecnologías sostenibles para el planeta.

Competencia:

Empresas similares, que ofrecen los mismos productos y servicios, solutions J&R se diferencia por la rápida respuesta de atención al cliente y su eficiente proceso de entrega. Diferentes empresas suelen demorar más en su proceso de atención y no ofrecen un servicio de delivery gratuito y rápido.

Ventaja Competitiva:

Las empresas pueden encontrar todos los productos o servicios que necesitan a un mejor precio que la competencia, asu vez nuestra atención eficiente y personalizada junto con el delivery gratuito y en un rango de 24 horas, nos coloca en otro nivel de posicionamiento con la competencia.

Plan de Marketing**Producto/Servicio:**

Venta de productos y servicios, teniendo como valor añadido el delivery en un rango de 24 horas, orientado en la satisfacción al cliente

Precio:

Los precios son calculados en base a los de la competencia, con una diferencia que en cada precio va incluido el delivery y se adecúa al volumen de la compra.

Plaza (Distribución):

No contamos con una tienda física, ofrecemos nuestros productos y servicios mediante red social, paginas de licitaciones y correos electrónicos. Esto nos permite abarcar todo lima y diferentes provincias del Perú. Nuestro stock de productos es limitado, pero estamos respaldados por nuestra amplia base de datos de proveedores.

Plan Operativo

Procesos Clave: Productos:

Recepción de Cotización: la solicitud del cliente llega por medio de nuestro contacto de whatsapp o correo y es respondida en un plazo mínimo de 3 horas.

Aprobación de cotización: El cliente aprueba la cotización y manda una orden de compra, plasmando en el documento todo lo acordado.

Preparación del Pedido: Se revisa en el inventario si hay stock de los productos, si no, se comunica con los respectivos proveedores y se compran los productos solicitados y se procede con el empaquetamiento.

Programación del Transporte: Se contacta con el encargado del transporte y se organiza la entrega para que llegue en el tiempo coordinado con el cliente.

Entrega del Pedido: Se cumple con el tiempo de entrega establecido, el cliente firma la guía electrónica y se toma una foto del receptor junto con los productos.

Atención Postventa: Se mantiene contacto con el cliente, esperando su confirmación de los productos y/o comentarios externos, culminamos con el agradecimiento por su preferencia.

Procesos Clave:**Servicios:**

Recepción de Cotización: la solicitud del cliente llega por medio de nuestro contacto de whatsapp o correo y es respondida en un plazo mínimo de 3 horas.

Aprobación de cotización: El cliente aprueba la cotización y manda una orden de compra, plasmando en el documento todo lo acordado.

Coordinación del servicio: El encargado del área de servicios coordina con el cliente, la fecha y hora del servicio, se realiza el cronograma del servicio y se le entrega al cliente.

Aprobación del cronograma: Con el cronograma aprobado, se procede a realizar el servicio, cumpliendo con los rangos de tiempo e informando del proceso al cliente.

Servicio concluido: Se notifica al cliente la culminación del servicio.

Atención Postventa: Se mantiene contacto con el cliente, esperando su confirmación del servicio y/o comentarios externos, culminamos con el agradecimiento por su preferencia.

Plan de Recursos Humanos**Equipo Actual:**

Gerente General.

Encargada de administración.

Encargada de ventas.

Encargada de logística.

Servicio técnico y conductor.

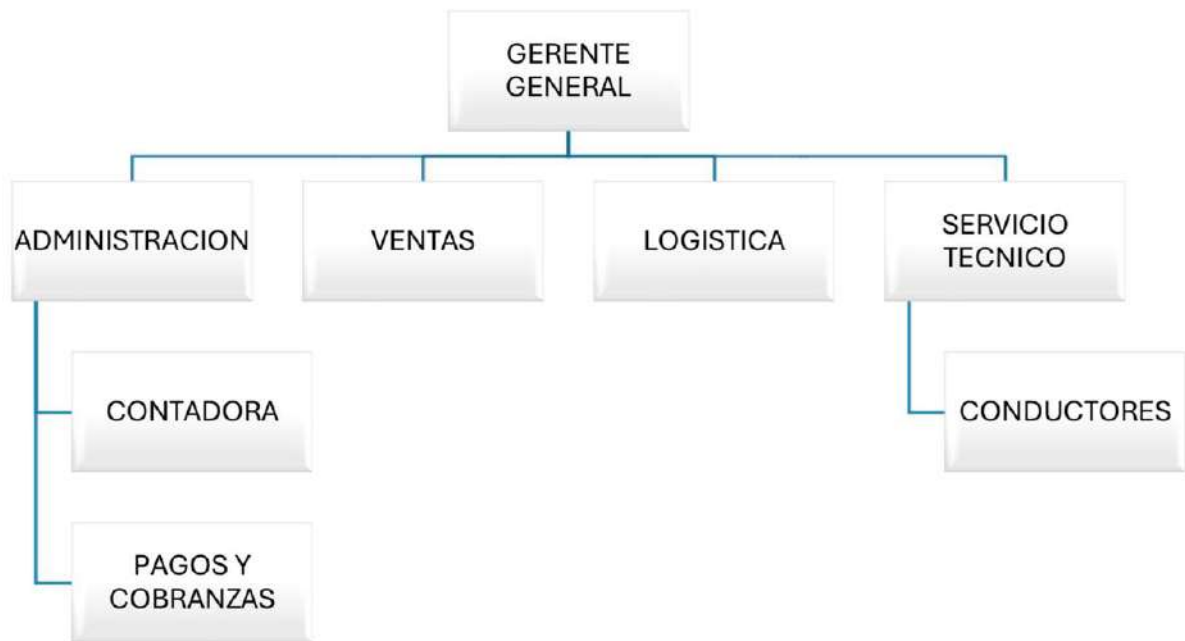
Proyecciones de Crecimiento:

En dos años, incrementar el personal para formar un equipo logístico y ventas, y satisfacer la demanda del mercado industrial.

Organigrama:

Figura 1

Organigrama



CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

LOGÍSTICA

Hablar de logística conlleva a múltiples definiciones, cada una con diferente perspectiva; pero con una sola finalidad, que es cumplir con los requerimientos de los clientes, y a su vez velar por el agrado del cliente. Es considerada como un aspecto base en las empresas, se recomienda que las empresas deben implementar los cambios que la logística pueda presentar, ya que con el pasar del tiempo va evolucionando constantemente y esta evolución les permite un mejor desarrollo a las empresas (Rocha et al.,2020).

Contar con una logística adecuada sobre todo en una empresa que distribuye bienes y servicios, es un valor agregado para la empresa. Tener bien representados todos los procesos para poder suplir los requerimientos de los clientes, llevará a la empresa a un siguiente nivel.

CADENA DE SUMINISTRO

Para (Weenk, 2022), la cadena de suministro engloba todos los procedimientos que tiene una empresa e incluye a todos los participantes desde el proveedor hasta el destino final, el cliente. Connota que hay una similitud con la definición de logística, en cuanto a su meta final, que es el agrado del cliente, cubrir con todas las necesidades que este pueda presentar y que esté satisfecho con nuestro producto o servicio final.

Solutions J&R a pesar de ser una mype, ha logrado sobrevivir a los imprevistos del mercado industrial, y pudo adaptarse a los cambios a través de los años. Gran parte de esa adaptación fue gracias a realizar una cadena de suministro mas detallada y específica en sus procesos. (Luján, Malaga, Neira, 2021) nos indican, que si una empresa pequeña cuenta con una cadena de suministros detallada y bien planificada la empresa puede mantenerse a flote ante cualquier obstáculo que se presente.

Para tener una adecuada cadena de suministros es necesario contar con una estrategia planificada, no solo para el presente, también para el futuro, anticipándose así a necesidades que puedan surgir en el comercio y preparando a la empresa para cubrirlos, no es un proceso fácil, pero vale el esfuerzo. (Perez-Franco,2022).

Debemos tener en cuenta que “En un entorno donde las innovaciones de producto pueden estar limitadas, las empresas compiten por la eficiencia en sus cadenas de suministro. Aquellas que gestionan mejor sus cadenas de suministro, optimizando recursos y reduciendo impactos negativos, logran una mejor posición competitiva” (Fernandez,2024, p.49-50).

DESPACHO

El despacho de los productos debe ser de manera organizada y planificada, de acuerdo con los alineamientos de cada empresa, pero el enfoque debe estar en cumplir lo coordinado con el cliente y así satisfacer la necesidad de tener su pedido a tiempo (Silvera,2021). Para el año 2021 aún teníamos restricciones de alejamiento y sanitización, lo cual hizo que el despacho de los productos sea altamente cuidadoso, tomando todas las precauciones, como desinfección adecuada, no contacto físico y uso de implementos como mascarillas y guantes.

Para (Gamarra,2021) es importante la presentación y la entrega de los productos que se vayan a distribuir, contar con una buena distribución, contribuye al incremento de las ventas y la buena presencia de la empresa y también a la satisfacción del cliente.

ENTREGA INMEDIATA

Servicio que se adquirió a mediados del año 2021, gracias a la pandemia global. Esto se originó al incremento de negocios y la necesidad de los clientes por obtener sus

productos en corto tiempo. Se sabe que empezó como una tendencia, y no era seguro que seguiría como tal, pero al pasar el tiempo a incrementado la necesidad de entrega inmediata. Esto le brinda al cliente un ahorro de tiempo y costos, normalmente empezó con las entregas de alimentos, pero tuvo un expansion que abarcó al mercado industrial (Juárez,2021).

La entrega inmediata otorga un valor agregado a la empresa, que ocasiona notablemente a la fidelización de los clientes, y al desarrollo de la empresa.

En la actualidad la entrega inmediata forma parte de la Logística de Última Milla, para (Merino.2023) tener una logstiica de ultima milla, ayuda a las empresas a mantenerse en competencia activa en su rubro, mejorando así todos los procesos logísticos que abarca, enfocándose en su objetivo final, el cliente, esto a su vez genera una disminución de costos y una optimización en el proceso de entrega y de despacho.

Al reducir los tiempos de entrega de una empresa, otorga una diferencia y contribuye al mejor manejo de tiempos de sus procesos, lo cual le permite contar con más tiempo para tener una mejor organización en todos sus procesos; con esto permite que la empresa esté enfocada en su cliente y en cumplir con su nivel de satisfacción (Delgado, Olivos, 2019).

ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente está directamente relacionada con el valor agregado de la empresa, se sabe que si tienes a tus clientes felices o fidelizados, es porque ofreces una excelente atención. Los clientes siempre recomendaran a las empresas que cuentan con una atención personalizada y amena, brindar este tipo de servicio al cliente, hará que hable bien de tu empresa y te recomiende. En caso no tengas un buen servicio de atención, el cliente no estará contento y se referirá a tu empresa con adejetivos

negativos, dejando una mala imagen para la empresa, esto ocasiona una gran pérdida de clientes potenciales (Ferrer, Ruiz, 2022).

CALIDAD

La calidad es relacionada directamente con la satisfacción del cliente, ya que, si se le otorga un producto o servicio de buena calidad, obtendremos fácilmente su satisfacción (Hammond, 2023). Tener una buena calidad de servicio o productos, es un paso importante para que los clientes se fidelicen y hagan una recomendación de cliente a cliente.

Definir calidad como tal, es necesario englobar todo el comercio, colocando a calidad como un factor primordial de una buena gestión. Para ser mas precisos calidad es importante por que “Los mercados cada vez más globalizados, el comercio internacional y la competitividad de las industrias del medio, han obligado a las organizaciones a plantearse el desafío de producir bienes o servicios que cumplan e inclusive superen las expectativas de sus públicos siendo la calidad un elemento determinante y una condición necesaria para cumplir con este reto” (Diaz, Salazar,2021).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La mejora del proceso de atención al cliente condicionado a los requerimientos de la pandemia les ha permitido a algunas empresas salir a flote de esa gran situación que se vivió.

En Lima, el mercado industrial ha avanzado en la implementación de estrategias centradas en el cliente para reducir problemas y mejorar su experiencia general. Estas

transformaciones han ayudado a que los consumidores peruanos perciban un aumento en la calidad de los servicios que reciben, lo cual es esencial para la fidelización y el crecimiento empresarial en un mercado tan competitivo como el peruano (La Cámara, 2021; Acevedo Palacios, 2022).

En la actualidad es una regla saber que, una vez terminada la venta con el cliente, se debe mantener el contacto, informarse de mano directa del cliente si está satisfecho con el producto o servicio, o si tiene alguna queja o comentario; este seguimiento al cliente le genera una satisfacción y le hacemos saber que nos importa su opinión, al contar con la satisfacción del cliente, es muy probable que contemos con su fidelización (Hammond,2023).

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Proceso de Ingreso a la Empresa:

SOLUTIONS J & R es una mype, y una empresa familiar, a nombre del gerente general con RUC: 10476543806. SOLUTIONS J & R, empezó desde cero abriéndose paso en el camino riguroso del mercado industrial, manteniéndose vigente hasta el día de hoy, sobrellevando obstáculos, el más imponente, los años 2020 y 2021, años de la pandemia mundial por la enfermedad del COVID. Como asistente administrativa participé en el proceso de adaptación de la empresa a los cambios suscitados por la ya mencionada pandemia.

Como se detalló en la primera parte del documento, la empresa se creó en el año 2018, pase a formar parte de SOLUTIONS J & R después de presentar planteamientos para la empresa y analizar que mis funciones permitirían un desarrollo acelerado a la empresa y por votación unánime del equipo, accedieron a darme la oportunidad en el mes de enero del 2021, para poner en práctica mis conocimientos estudiados en la carrera ingeniería empresarial firmando un contrato por el tiempo de un año y con cargo de Asistente administrativa. Comencé con mi labor, generando facturas y guías de remisión, realizando la copia de seguridad correspondiente de todas las facturas emitidas, pagadas y por pagar, etc.

Al ingresar, la empresa pasaba por un periodo de baja en las ventas, el comercio estaba prácticamente en pausa y había demasiadas restricciones, lo cual era difícil cumplir con los requerimientos de las empresas.

Tras una junta con el equipo se optó por realizar una reestructuración de la empresa, desde la base, empezando por modificar todo el plan de negocio, los objetivos, organigrama y cadena. Todo esto se realizó previo a un análisis externo e interno, a

través del cual se pudo tener los objetivos concretos y herramientas necesaria para salir a flote al mercado industrial.

Mi persona fue la encargada de realizar la implementación de herramientas para tener un mejor control logístico y así cumplir con los requerimientos de las empresas industriales y a su vez cumplir con las normativas del estado.

En el análisis interno y externo se identificó un diagnostico que nos permitió ver con claridad la necesidad que tendrían las empresas en cuanto al proceso de entrega de productos. Tras la pandemia la totalidad de las empresas requerían que sus proveedores cuenten con un proceso de entrega inmediata y un valor añadido que sea gratuito. Por lo tanto, se realizo la incorporacion de este proceso a Solutions J&R, que estuvo a cargo de mi persona.

A continuación, el análisis de la empresa para implementar las herramientas de gestión y adecuar el proceso de entrega inmediata en un rango de 24 horas.

1. Análisis Interno:

Recursos Financieros:

Tras revisar los estados financieros de la empresa, se optó por comprar un vehículo de propiedad del gerente general, para utilizarlo como el medio de transporte para el proceso de entregas inmediatas.

La encargada de administración cumplió con su función de hacer los trámites correspondientes para la compra y el registro del vehículo.

Recursos Humanos:

Se tramitó las licencias requeridas para que el personal pueda desarrollar su función como conductores, ampliando así el organigrama con el area de servicio técnico y transporte.

El personal de ventas y logística están altamente coordinados y complementados para poder realizar el proceso eficientemente.

Capacidades Logísticas:

Se creó un pequeño almacén con productos de más demanda, debidamente inventariado, registrado en la nube, para el equipo de pueda tener acceso directo en cualquier momento.

Contamos con una gran base de proveedores que nos facilitan el abastecimiento de los productos requeridos.

Se anexó un vehículo motorizado para poder cubrir con la demanda dentro del rango establecido y así tener la satisfacción del cliente.

Tecnología:

Solutions J&R tiene un incremento de demanda, lo cual sería conveniente implementar sistemas de gestión más digitales, para acelerar y facilitar los procesos de despacho.

2. Análisis Externo: Mercado y Competencia

Demanda de los Clientes:

A través de los requerimientos de nuestros clientes, nos percatamos que la demanda de una entrega inmediata era totalmente necesaria para ellos, ya que todos nos especificaban que necesitan una atención y entrega de forma eficiente.

Esto se pudo evaluar por los diferentes correos electrónicos o mensajes por aplicativo que nos solicitaban. Ahí vimos la necesidad que no se estaba cubriendo por parte de nuestra parte y de la competencia, para darle un valor añadido a la empresa, se optó por cubrir esa necesidad.

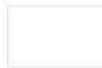
Figura 2

Requerimientos de clientes

Asunto: RE: COTIZACIÓN DE EPPS ES

ESTIMADA
BUENOS DÍAS,

PORFAVOR ME CONFIRMA A QUE HORA ESTARÍA LLEGANDO, YA QUE ES UN PEDIDO
URGENTE Y LO REQUERIMOS ANTES DE LAS 11AM



Atentamente,
Alex Hernandez

Asistente Suma

Telf.: (511) 225 8677

Cel.: 989 135 665

Calle Cinco 262 San Isidro, Lima - Perú

www.suma.com.pe

Nota: Cliente solicita una entrega inmediata y programada, así podemos organizarnos y entregarle antes de la hora pactada.

Figura 3

Requerimiento de atención rápida y personalizada

Estimados Señores:

CONSORCIO CONSTRUCTOR M2 LIMA, está desarrollando el Proyecto "Linea 2 y Ramal A. Faucett – Av. Gambetta de ITa Red Básica del Metro Lima y Callao", para el cual requerimos nos coticen:

- Según requerimiento adjunto.

Apreciaremos mucho que confirmen su participación vía electrónica y consideren lo siguiente:

- Presentación de Propuestas: **Inmediato**
- Términos de pago: Crédito 60 días
- Tiempo de entrega: Inmediato
- Lugar de Entrega: **OBRA TBM: Callao**

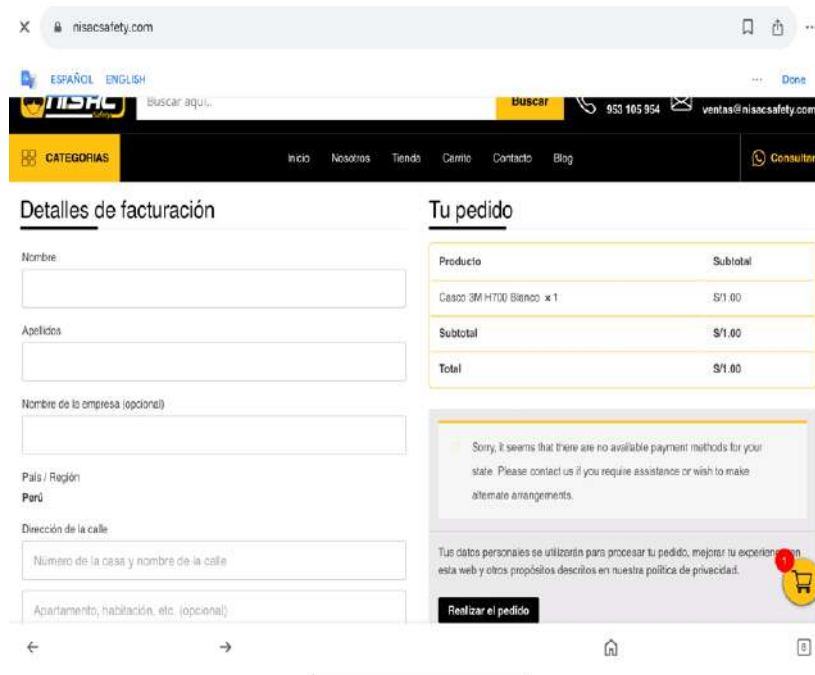
Nota: solicitud del cliente de respuesta rápida y eficiente.

Competencia:

Optamos por presenciar de primera mano los procesos de venta y despacho de nuestras competencias. Como estrategia nos infiltramos como posibles clientes, nos percatamos que no hay ninguna empresa que ofrezca una atención eficaz y personalizada, la mayoría tarda en atenderte y te exigen cumplir con muchos pasos para poder ser atendido, ocasionando una pérdida de tiempo al cliente. Adicional a esto sus entregas son por aplicaciones externas, no son gratuitas y no es un servicio inmediato.

Figura 4

Respuestas de competencias



Producto	Subtotal
Casco 3M HT00 Blanco x 1	\$/1.00
Subtotal	\$/1.00
Total	\$/1.00

Nota: formato para ser atendido por una empresa que es competencia, te solicitan muchos datos y la creación de una cuenta en su pagina web para poder ser atendido, la atención demora como más de 4 horas.

A través del análisis se identificaron dos necesidades primordiales, las cuales no se cumplían de manera eficiente. Para las empresas industriales el requisito esencial era Obtener un servicio de entrega inmediata, una atención rápida y personalizada. A partir de estas necesidades, se implementaron diferentes herramientas para mejorar los procesos logísticos y se planificó una cadena de suministro enfocada en la optimización del proceso de entrega inmediata. Para esto, se estableció el objetivo general y los objetivos específicos.

Objetivo General:

Implementar la entrega inmediata en nuestro proceso de despacho para satisfacer la necesidad de entregas eficientes y rápidas de los clientes.

Objetivos específicos:

1. Invertir en vehículos de transporte que nos permita realizar las entregas con mayor diversificación.
2. Contar con bases de datos de proveedores, clientes e inventario bien distribuidas y actualizadas en momento presente, para que el proceso de despacho sea eficiente.
3. Delimitar las rutas de los almacenes de proveedores a las rutas de los clientes, para minimizar el tiempo de entrega.
4. Formar parte de los proveedores de grandes empresas, para que experimenten nuestro servicio y lograr el reconocimiento del mercado industrial.
5. Incrementar las ventas en un 15 % cada año.

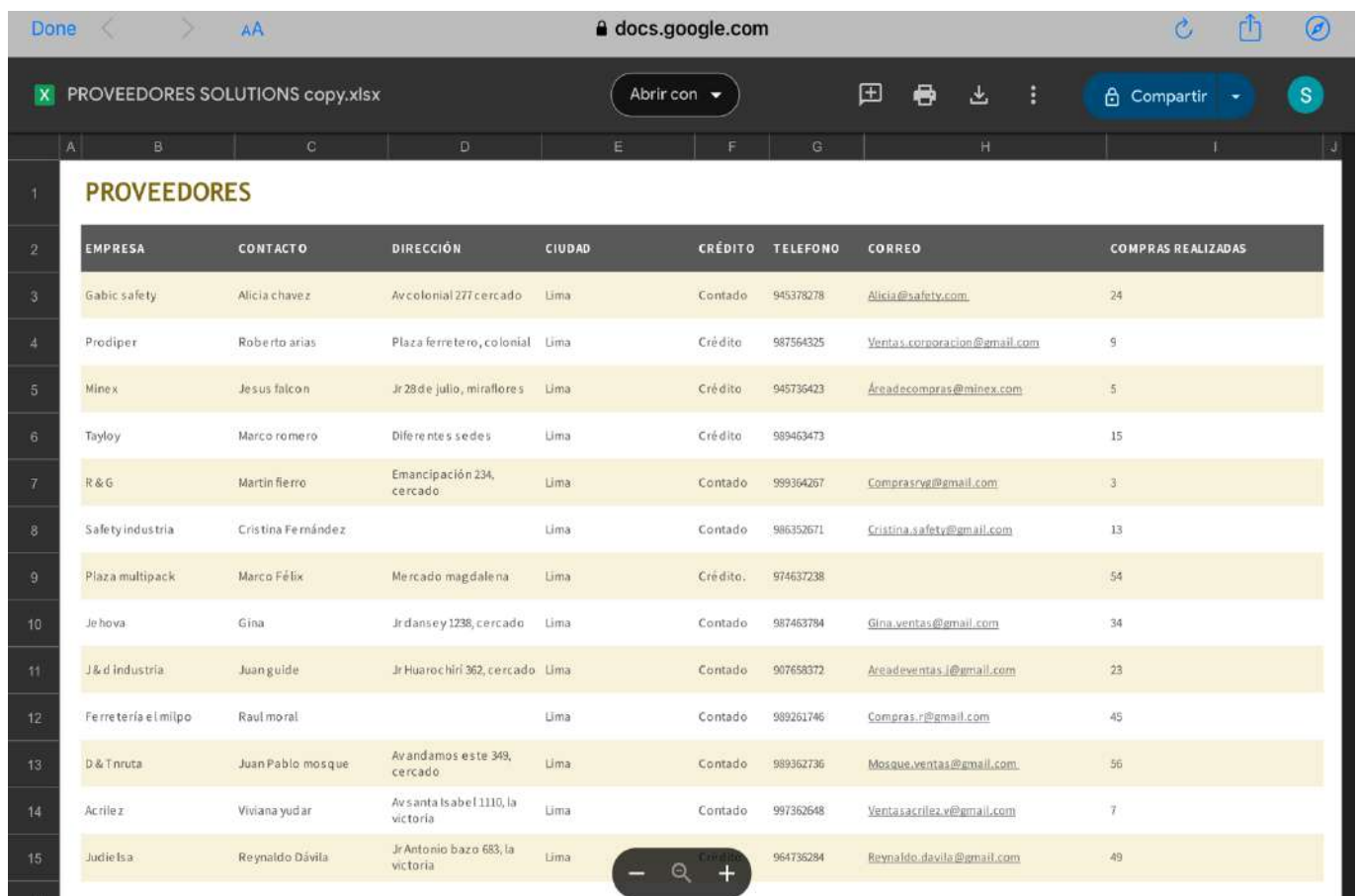
Herramientas Implementadas:

Gestión de Proveedores:

Se creó una base de datos de proveedores registrada en archivo Excel, conformada por los datos más importantes como nombre de empresa, correo, número de teléfono, dirección de almacén y número de compras realizadas y forma de pago. Este archivo se encuentra en la nube de Google Drive, lo cual puede ser actualizado remotamente por las encargadas de ventas y logística.

Figura 5

Base de datos de Proveedores



EMPRESA	CONTACTO	DIRECCIÓN	CIUDAD	CRÉDITO	TELÉFONO	CORREO	COMPRAS REALIZADAS
Gabic safety	Alicia chavez	Av colonial 277 cercado	Lima	Contado	945378278	Alicia@safety.com	24
Prodiper	Roberto arias	Plaza ferretero, colonial	Lima	Crédito	987564325	Ventas.corporacion@gmail.com	9
Minex	Jesús falcon	Jr 28 de julio, miraflores	Lima	Crédito	945736423	Áreadecompras@minex.com	5
Taylor	Marco romero	Diferentes sedes	Lima	Crédito	989463473		15
R & G	Martín fierro	Emancipación 234, cercado	Lima	Contado	999364267	Comprasrg@gmail.com	3
Safety industria	Cristina Fernández		Lima	Contado	986352671	Cristina.safety@gmail.com	13
Plaza multipack	Marco Félix	Mercado magdalena	Lima	Crédito	974637238		54
Jehova	Gina	Jr dansey 1238, cercado	Lima	Contado	987463794	Gina.ventas@gmail.com	34
J & d industria	Juan guide	Jr Huarochiri 362, cercado	Lima	Contado	907658372	Áreadeventas.j@gmail.com	23
Ferretería el mipo	Raúl moral		Lima	Contado	989261746	Compras.r@gmail.com	46
D & Tnruta	Juan Pablo mosque	Av andamos este 349, cercado	Lima	Contado	989362736	Mosque.ventas@gmail.com	56
Acritez	Viviana yudar	Av santa Isabel 1110, la victoria	Lima	Contado	997362648	Ventasacritez.v@gmail.com	7
Judielisa	Reynaldo Dávila	Jr Antonio bazo 683, la victoria	Lima	Crédito	964735284	Reynaldo.davila@gmail.com	49

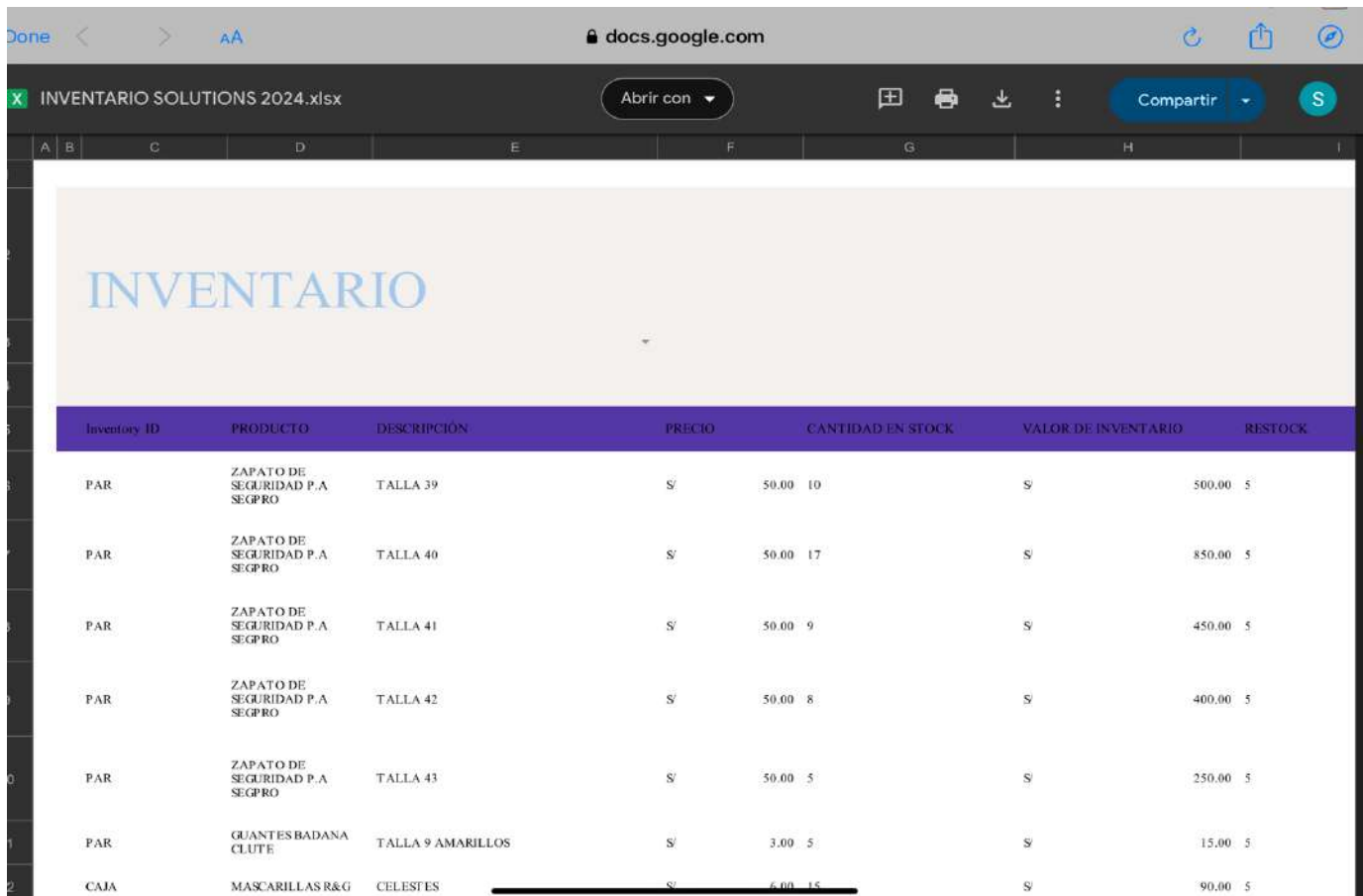
Gestión de Inventarios:

Se realizó el stock de los productos que mas demanda tienen, inventariandolos en un archivo de Excel, el cual se encuentra en la nube, apto para tener una actualización en tiempo real. Esto nos ayuda con al control eficiente del stock y la rápida toma de decisión de contacto con los proveedores, en caso no se encuentre el stock de productos solicitados.

Nos proyectamos a que en un futuro se pueda invertir en implementar un software especializado y así automatizar el proceso, ahorrando tiempo operativo.

Figura 6

Inventario de solutions J&R



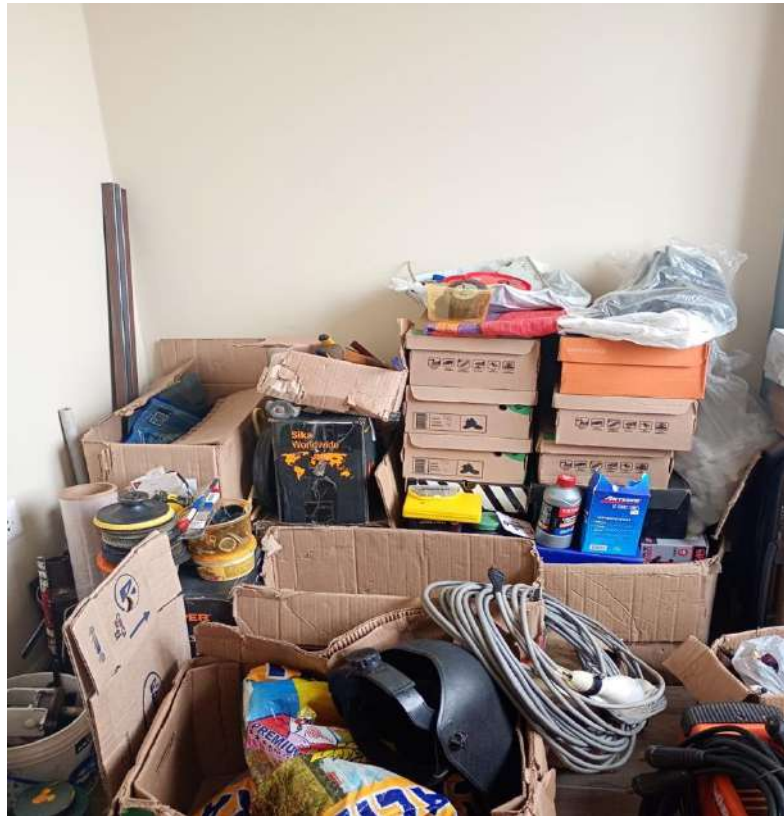
Inventory ID	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PRECIO	CANTIDAD EN STOCK	VALOR DE INVENTARIO	RESTOCK
PAR	ZAPATO DE SEGURIDAD P.A SEGPRO	TALLA 39	S/ 50.00	10	S/ 500.00	5
PAR	ZAPATO DE SEGURIDAD P.A SEGPRO	TALLA 40	S/ 50.00	17	S/ 850.00	5
PAR	ZAPATO DE SEGURIDAD P.A SEGPRO	TALLA 41	S/ 50.00	9	S/ 450.00	5
PAR	ZAPATO DE SEGURIDAD P.A SEGPRO	TALLA 42	S/ 50.00	8	S/ 400.00	5
PAR	ZAPATO DE SEGURIDAD P.A SEGPRO	TALLA 43	S/ 50.00	5	S/ 250.00	5
PAR	GUANTESBADANA CLUTE	TALLA 9 AMARILLOS	S/ 3.00	5	S/ 15.00	5
CAJA	MASCARILLAS R&G	CELESTES	S/ 6.00	15	S/ 90.00	5

Gestión de Almacén:

En nuestra dirección de empresa, contamos con un espacio para almacenar los productos en stock, esto nos ayuda a mantener el inventario actualizado día a día, el conteo se hace de forma manual, ya que son pocas las unidades que se tienen en stock. Preferimos no contar con un almacén central, ya que ahorramos costos de alquiler de espacio, mantenimiento y personal de almacén. Nos enfocamos mas en que nuestros proveedores cuenten con un gran almacén para satisfacer nuestro requerimiento de stock.

Figura 7

Almacén de Soutions J&R



Nota: Almacén con el stock de los productos que tienen mayor distribución.

Gestión de Transporte:

Hubo una inversión para la compra de dos vehículos de transporte, una moto y un carro, ambos a nombre del gerente general. Se capacitó al encargado de servicio técnico para que cumpla la función de conductor del carro y se contrato un conductor para el manejo de la moto.

La moto se utiliza para envíos y recojos de carga pequeña, y el carro para envíos y recojos de carga mediana, grande y de importante valor.

Se creo un formato de transporte para tener la información de que vehiculo es más usado, quien fue el encargado de realizar el envío, a que empresa, el volumen de la carga, la recepción del cliente, y alguna observación de la ruta o del cliente. Este documento se archiva junto con la copia de la guía de remisión y orden de compra.

Figura 8

Formato de transporte

Formato de transporte						
N° de OC:		x	Carga	x	Guía de remisión	x
Vehículo	Moto		Pesada		Firmada	
	Carro					
placa	BWG-421		Liviana		No firmada	
	BNA-111					
Empresa						
Observaciones						
Transportista						

Nota: Este formato también nos ayuda a medir la satisfacción de nuestros clientes.

Figura 9

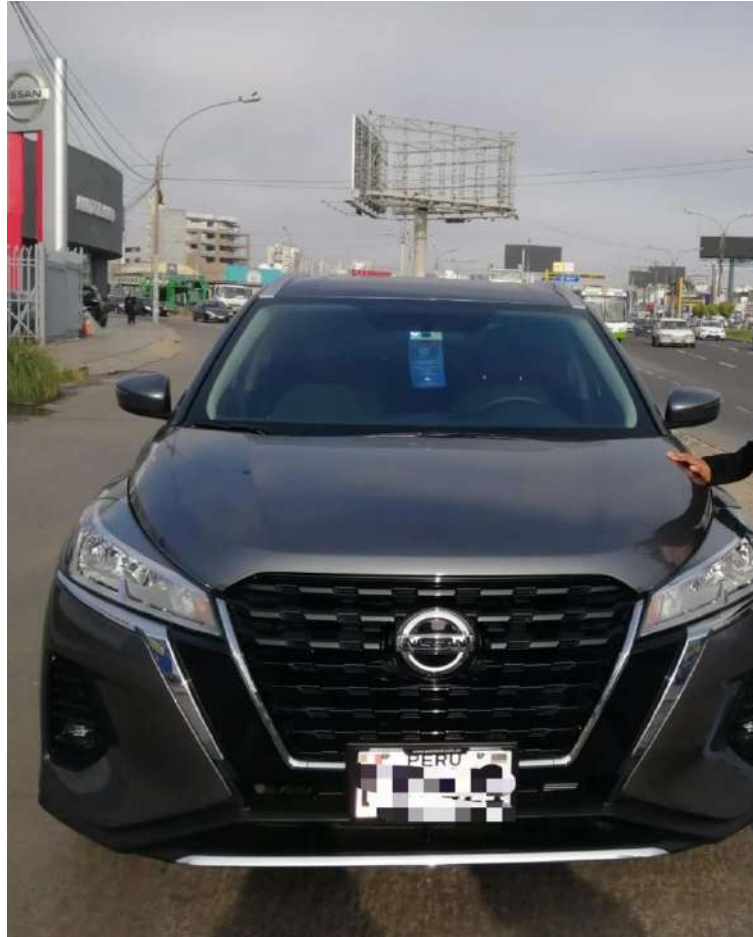
Vehículo de transporte



Nota: Vehículo motorizado para realizar las entregas de pedidos más pequeños y que requieren mayor inmediatez en su entrega.

Figura 10

Vehículo de transporte



Nota: vehículo para los pedidos de mayor carga y volumen, nos permite llegar a lugares más alejados de lima metropolitana.

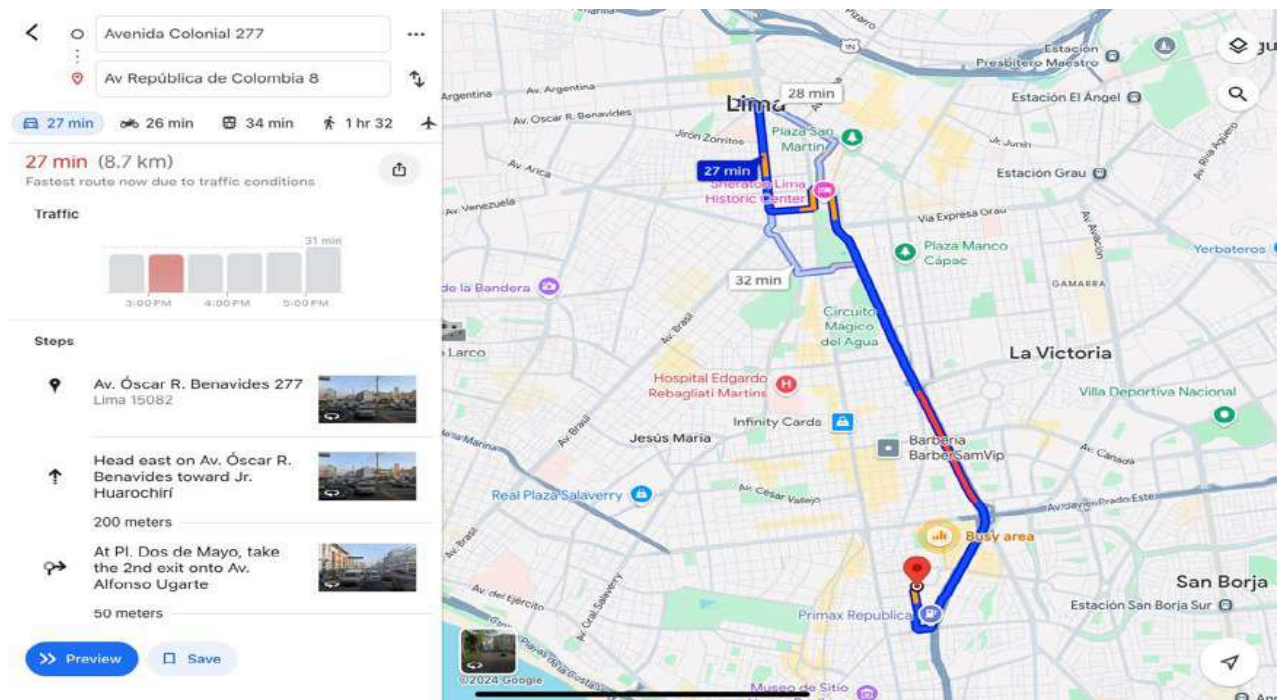
Optimización de Rutas:

Mediante la aplicación de mensajería de whatsapp business, se solicita al cliente la ubicación en tiempo real de su locación de entrega y su dirección por escrito. Esto nos ayuda a la rápida ubicación del lugar de despacho, utilizando las aplicaciones de Google maps y Waze, se traza la ruta mas rápida, considerando los percances que

pueda existir en el camino, como calles cerradas, accidentes de tránsito, retenciones e información del tráfico en tiempo real. Esta trazabilidad de ruta se le envía al conductor y se hace un seguimiento en tiempo real a través de la ubicación enviada previamente por el conductor. Así podemos mantener informado al cliente sobre el reparto a tiempo de su pedido.

Figura 11

Rutas trazadas de proveedores a clientes

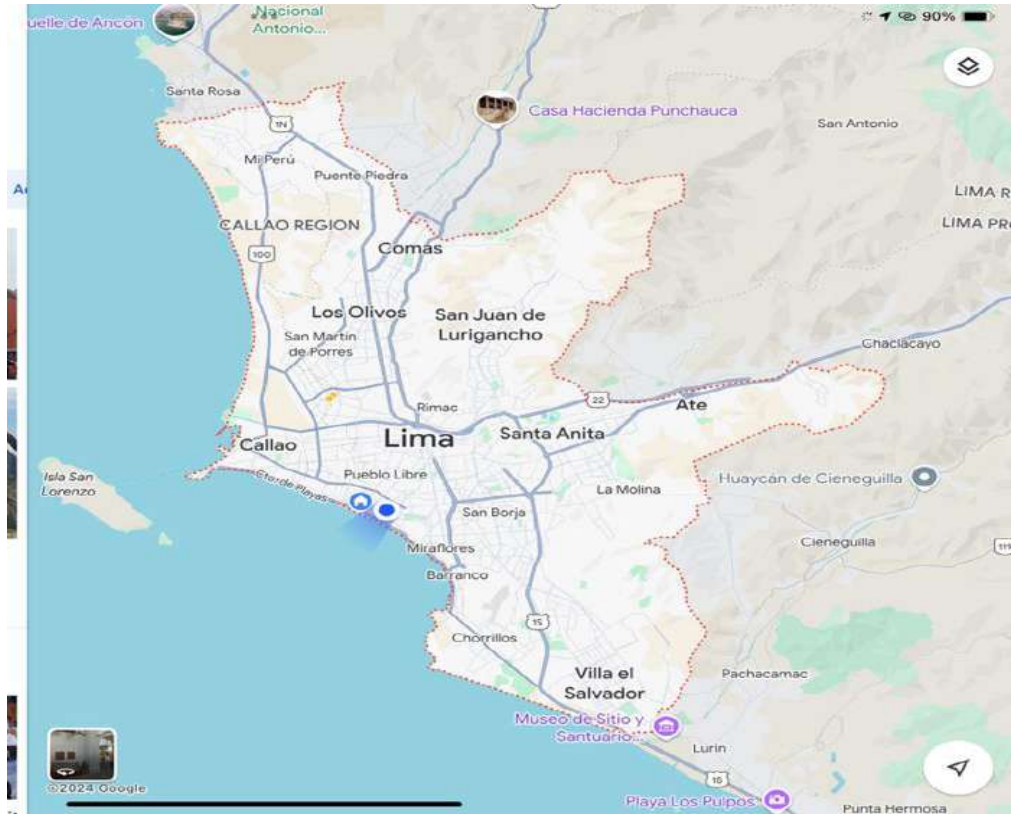


Nota: Tramos trazados de las rutas de almacenes de los proveedores al lugar de entrega de los clientes, tomando su tiempo como referencia con un margen de demora de 10 minutos.

Así facilita la entrega y se minimiza los tiempos, obteniendo la satisfacción del cliente.

Figura 12

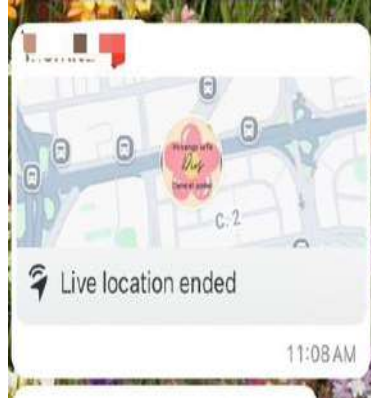
Delimitación de rutas



Se abarcan rutas de toda lima metropolitana, y provincias. Todo envío a provincias es previa coordinación con el cliente y se realiza el envío con agencias de transportes, como: shalom, olva courier y marvisur.

Figura 13

Seguimiento del transporte en tiempo real



Nota: en nuestro canal de comunicación con nuestros transportistas (whatsapp) se realiza el seguimiento de la ruta en tiempo real, y a su vez se le mantiene informado al cliente.

Figura 14

Información al cliente, sobre su entrega inmediata en tiempo real



Nota: Por petición del cliente se le notifica como va la entrega de su pedido.

Gestión de Relación con los Clientes:

Todas las herramientas anteriores, permiten que los procesos logísticos cumplan con los requerimientos de los clientes. Enfocándonos en la entrega inmediata, logramos fidelizar a los clientes, sumando la atención personalizada y facilidades de pago, conseguimos la satisfacción de los clientes y la recomendación entre el mercado industrial, esto nos permite ampliar nuestra cartera de clientes.

Cadena de Suministro:**Evaluación de Proveedores:*****Evaluación:***

De acuerdo con el nivel de atención, la rapidez del despacho, el stock de los productos y los precios más cómodos, se escogen a los principales proveedores.

Lugar de despacho:

También se analiza la locación de su almacén, ayuda con la optimización de rutas.

Alianzas:

Algunas alianzas se forjan mediante la cantidad de compras que se realizan, algunos proveedores nos crean una cuenta de crédito facilitando así el ahorro de costos inmediatos.

Gestión de Inventarios y Almacenamiento:***Inventario:***

Control de inventario, mediante la actualización diaria del registro, que vendría a ser nuestro seguimiento en tiempo real. Tener un inventario de poco volumen, nos ayuda con el control diario. Tenemos una proyección de implementar un software de inventario para la automatización del proceso, en la medida que la demanda incremente considerablemente.

Almacén:

Preferimos ahorrar en gastos de alquiler, limpieza y personal de almacén, por lo que contamos con un pequeño almacén, lo cual nos permite una rápida respuesta de despacho, La mayoría de los productos los recogemos de los almacenes de nuestros proveedores.

Procesamiento y Empaquetado de pedidos:

Con la orden de compra del cliente, se verifica el stock de inventario, si se encuentra en stock se despacha directamente al cliente; si no hay, se realiza el proceso de compra con los proveedores.

Los pedidos se priorizan por orden de llegada a nuestro canal de contacto con el area de ventas, tomando en cuenta la urgencia de cada cliente y la distancia en donde se enviará el pedido.

Se realiza una verificación de cantidades, marcas y modelos de los productos, para evitar desacuerdos con el cliente.

El empaquetado se realiza de manera adecuada, priorizando el correcto estado de los productos y optimizando el espacio de los vehículos.

Logística y Distribución:***Transporte:***

Se cuenta con dos vehículos (moto y carro) en optimas condiciones, facilitando la entrega inmediata

Optimización de rutas:

Utilizando los aplicativos de google maps, Waze, se trazan las mejores rutas para los conductores, guiándonos de factores como el trafico, accidentes, etc

Uso del aplicativo WhatsApp para realizar el seguimiento en tiempo real de las ubicaciones, tanto de los clientes como el de los conductores.

Gestión de Riesgos:

No Cumplir con la Entrega:

En caso de no llegar en el tiempo pactado con el cliente, por eventualidades externas, se le comunica mediante contacto directo, se ofrece una solución rápida y eficiente. Se busca llegar aun acuerdo que le favorezca y así conservar la satisfacción del cliente.

Devoluciones:

Se tiene un rango de 24 horas para realizar devoluciones o cambios de productos, pasado el plazo no se aceptan las devoluciones.

Mejora Continua:

Evaluación constante de mejoras y tendencias en el mercado insdustrial.

Evaluación mensual de nuestras funciones como equipo.

Flujograma

1. Recepción de Pedidos

Cliente realiza pedido, después del envío de cotización y respectivos documentos que requiera el cliente. Nuestros clientes nos pueden contactar a través de nuestro contacto de whatsapp business, correo electrónico, LinkedIn. De igual forma el encargado de ventas, cumple con su función de conseguir potenciales clientes, a través de estas plataformas.

Confirmación de la orden de compra:

ventas nos envía la orden de compra, dando inicio al procesamiento de pedido

2. Procesamiento del Pedido

Verificación de Disponibilidad del Producto:

Se revisa el stock en el inventario actualizado, lo cual nos permite tener una toma de decisión de compra de manera eficiente y rápida.

Notificación Proveedor:

De acuerdo con el stock del producto, se contacta con los proveedores debidamente seleccionados, para el proceso de compra.

3. Preparación del Pedido

Ubicación:

Se localiza el lugar de entrega del cliente, para una rápida trazabilidad de ruta.

Empaque del pedido:

Se procede con el empaque previamente verificado con la orden de compra, para que se cumplan con los requerimientos del cliente de forma específica. El empaque se realiza cuidadosamente en cajas forradas con lamina fill.

4. Asignación de Transporte

Selección del Transportista:

De acuerdo con el volumen de la carga, se selecciona entre motorizado o carro, para que el pedido vaya en espacios correctos y llegue en óptimas condiciones.

Asignación del Transportista:

Se notifica al transportista mediante la aplicación de mensajería, coordinación de ubicación y tiempo.

Planificación de la Ruta más Eficiente:

Se realiza la trazabilidad de ruta más opima para el conductor, a través de aplicaciones como google maps, Waze. Permitiendo tener un tiempo estimado de entrega y notificando detalladamente el transporte al area de ventas.

5. Salida del producto**Entrega del Paquete al Transportista:**

previamente empaquetado y verificado.

Entrega de Formato de Transporte:

Se anexa a los documentos de entrega este formato para el registro de entregas inmediatas, el cual, ayuda al análisis correspondiente de la satisfacción del cliente.

Genera Guía de Remisión:

Se entrega el documento para la firma de recepción del cliente y el registro de conformidad del cliente.

Registro del número de seguimiento para el cliente:

A través del número de orden de compra, se realiza un seguimiento de pedido en tiempo real, mediante la ubicación exacta del transportista, enviada previamente al aplicativo de whatsapp.

Inicio del Trayecto de Entrega:

Se mantiene un contacto directo con el transportista hasta el momento de la entrega de la copia de documentos, debidamente llenados y firmados.

6. Entrega**Entrega en Locación del Cliente:**

El pedido llega acorde al tiempo estimado, en un rango de 24 horas y en optimas condiciones.

Confirmación de la Entrega:

Mediante firma de guía, foto de la recepción y confirmación del cliente a través del contacto directo, se realiza la confirmación.

Generación de Factura:

Se solicita a la encargada de administración, el envío de factura al cliente, para el correspondiente proceso de pago y cobranza.

7. Post-Entrega**Resolución de Incidencias o Devoluciones:**

En caso ocurra percances en la entrega o una mala coordinación de los productos, se le da solución al cliente de generar un cambio o devolución, en un plazo de 24 horas.

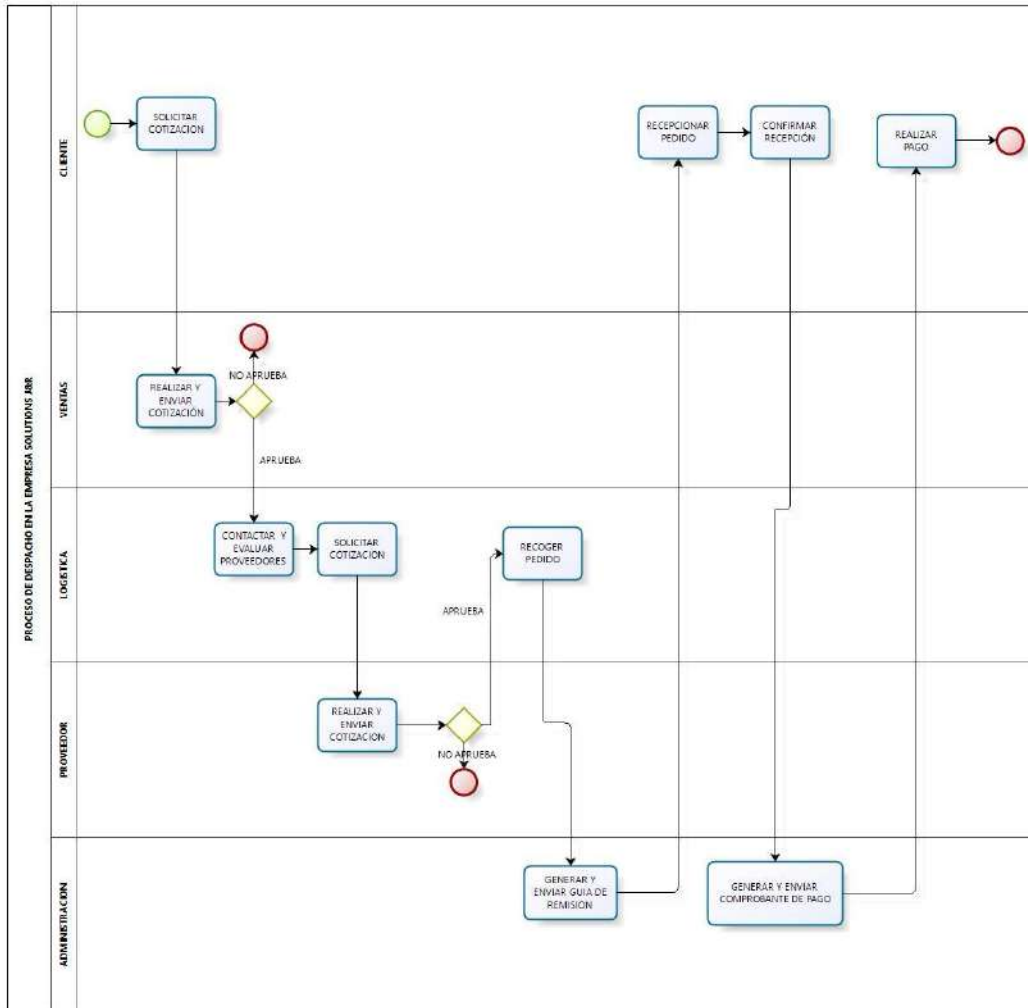
8. Actualización de Inventarios**Actualización Automática del Stock Disponible en Almacén:**

Terminado con el proceso de entrega inmediata, se procede a realizar la actualización correspondiente del inventario, para mantener una rápida respuesta ante un pedido nuevo.

Flujograma Plasmado En Bizagi:

Figura 15:

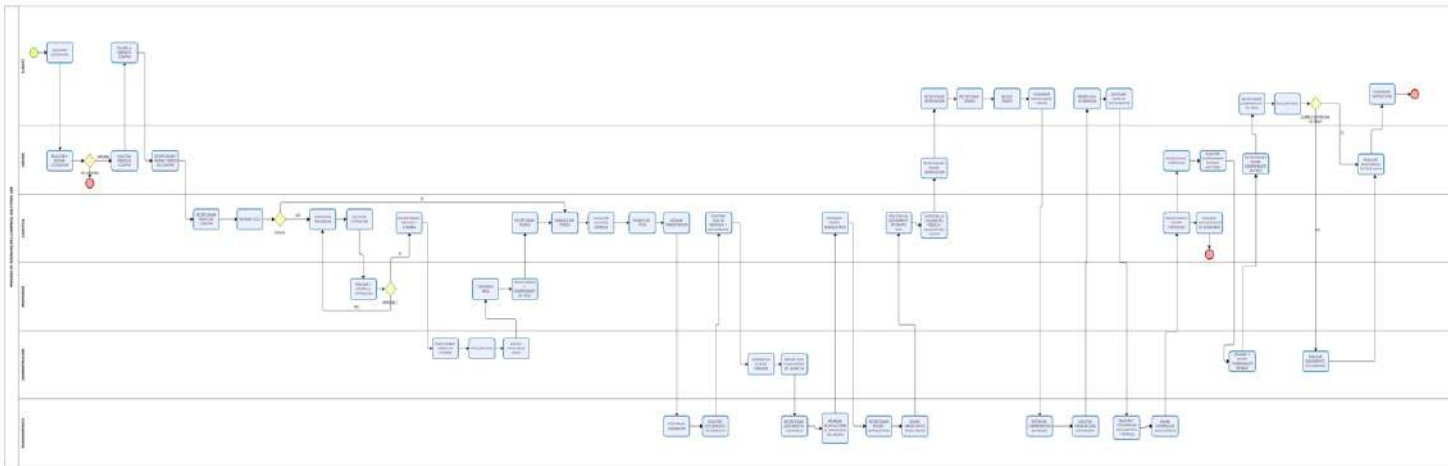
Flujograma del proceso de despacho antes de la implementación de entrega inmediata (AS IS)



Nota: Como se puede ver en la imagen, el proceso era muy básico y con fallas en sus acciones, las cuales no nos permitían cumplir con las necesidades de nuestros clientes, con muy pocos involucrados en el proceso era muy difícil cumplir con los requerimientos.

Figura 16:

Flujograma del proceso de despacho después de la implementación de entrega inmediata (TO BE)



Nota: El proceso se extendió de una manera optima y detallada, se anexaron nuevos participantes y actividades, que permiten el correcto flujo y desempeño del proceso, convirtiéndolo así en un proceso eficiente, que cumple con las necesidades de los clientes.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Después de aplicar los conocimientos necesarios y de acuerdo con los objetivos específicos que se plantearon al inicio, se tienen los siguientes resultados:

En respuesta al objetivo específico N° 1: Invertir en vehículos de transporte que nos permita realizar las entregas con mayor diversificación.

Figura 17

Transferencia de pago del primer vehículo



Nota: Se solicitó un crédito vehicular, el cual se fue cancelando por cuotas mensuales, la entrega del vehículo fue en septiembre del 2021. A través de previa consulta con la encargada de la contabilidad, se dio el visto bueno para adquirir dos vehículos de transporte que son esenciales para realizar las entregas inmediatas. Los cuales se compraron a nombre del gerente general de la empresa.

Figura 18

Carta de no adeudo, cancelación del credito vehicular.

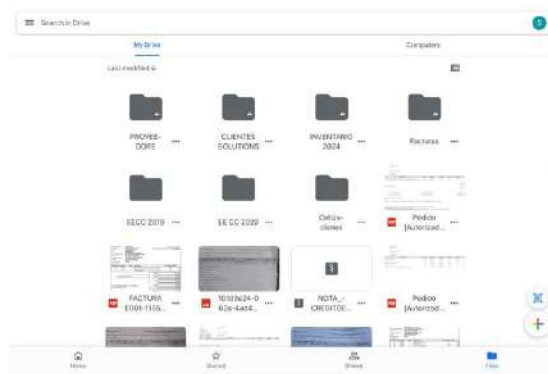


Nota: Para la fecha de enero del 2022, ya se había cancelado la totalidad de la deuda del credito vehicular. También se realizo la compra del vehículo motorizado, el cual mejoró la rapidez de las entregas a nuestros clientes.

En respuesta al objetivo específico N°2: Contar con bases de datos de proveedores, clientes e inventario bien distribuidas y actualizadas en momento presente, para que el proceso de despacho sea eficiente.

Figura 19

Carpetas subidas y actualizadas en tiempo real al aplicativo de Google Drive usando el correo de la empresa

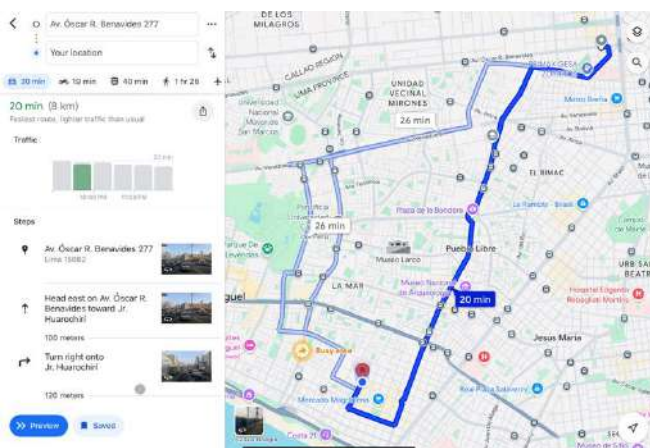


Nota: Se logró digitalizar todas las bases de datos de nuestros clientes, proveedores e inventario, lo cual nos ayuda a obtener los datos con mayor rapidez, reforzando así nuestro proceso de atención rápida y personalizada, llevando de la mano al proceso de despacho inmediato.

En respuesta al objetivo específico N° 3: Mapear las rutas de los almacenes de proveedores al lugar de entrega de los clientes, para minimizar el tiempo de entrega.

Figura 20

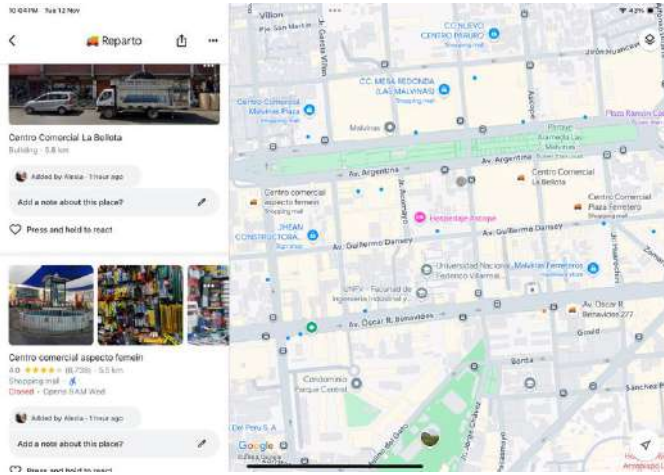
Ruta mapeada en el Aplicativo Google maps



Nota: en este aplicativo nos ayuda con el mapeo de las rutas, nos ofrece rutas alternas, el tiempo de recorrido, el porcentaje de tráfico nos notifica sobre imprevistos o accidentes en las rutas y da indicaciones por notificaciones y mediante la asistente de google.

Figura 21

Rutas guardadas en Google maps



Nota: el icono de camión representa los lugares establecidos de los proveedores, están en un área delimitada y cercana entre puntos, agilizando así el proceso de despacho y cumpliendo con la entrega inmediata a nuestros clientes.

En respuesta al objetivo específico N°4: Formar parte de los proveedores de grandes empresas, para que experimenten nuestro servicio y lograr el reconocimiento del mercado industrial.

Figura 22

Formato de proveedores via excel

Figura 23

Formato de proveedores via pagina web



Nota: Se logró pertenecer a grandes empresas peruanas, las cuales confían en nuestros productos y servicios considerándonos como parte de sus proveedores. Entre ellas universidad de piura y el grupo primax. Se participo en licitaciones y logramos clasificar, su proceso de anexar proveedores se basa en el llenado de formatos y envíos de documentación.

En respuesta al objetivo específico N°5: Incrementar las ventas en un 15 % cada año.

En el año 2022 hubo un incremento del 16.31% en el monto de las ventas, con respecto al año 2021. Demostrando que la estrategia de implementar una entrega inmediata en nuestro proceso de despacho fue una estrategia acertada y beneficio a la empresa solutions J&R.

Tabla N°1

Tabla de comparación de ventas a partir del año 2021

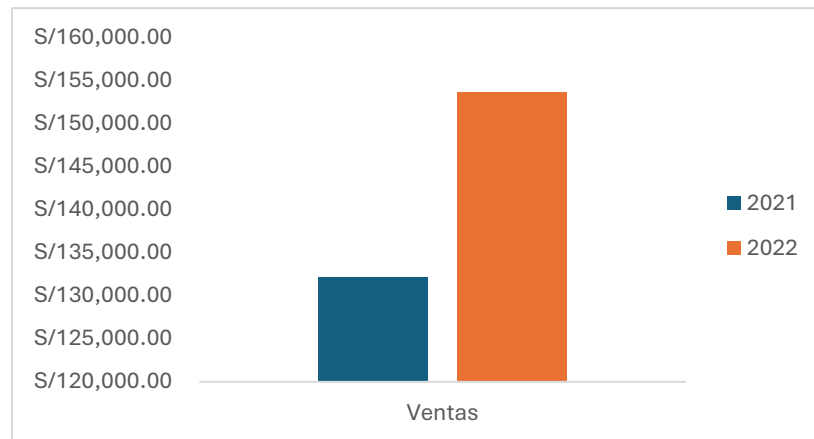
Años	2021	2022	Porcentaje
Ventas	S/ 132,093.48	S/ 153,643.00	16.31%

Años	2022	2023	Porcentaje
Ventas	S/ 153,643.00	S/ 186,586.00	21.44%

Nota: a a partir del año 2021 hubo un incremento de más del 15%, incrementando más en los siguientes años. Se puede comprobar que el objetivo se cumplió.

Figura 24

Gráfico comparativo de las ventas



CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se implementó la entrega inmediata en nuestro proceso de despacho, ya que es una necesidad que detectamos, previo análisis y que no estaba siendo cubierta por la competencia. Para realizar esta implementación fue necesario implementar nuevas herramientas y mapear todas las actividades de nuestro flujograma del proceso de despacho, así tener todo planteado, paso por paso. Gracias a esto las ventas tuvieron un incremento considerable y logramos fidelizar a la mayoría de nuestros clientes.

Realizar la inversión en los vehículos de transporte fue un punto clave para la implementación de la entrega inmediata, a partir de esas adquisiciones el proceso de despacho fluyó mucho más rápido y constante. Los clientes notaron que la necesidad de recibir sus productos o servicios de manera rápida, eficiente y con seguridad, les favorecía en sus procesos operativos, en ahorro de tiempo y recursos.

Se digitalizó las bases de datos de proveedores, que nos sirvió para contactar más rápido y obtener las cotizaciones con prioridad de atención y así poder ofrecer una atención eficaz y personalizada; para con los clientes nos ayuda a conformar la cartera de clientes y poder obtener información adecuada para las campañas de marketing y promoción, como email marketing y mensajes por la aplicación de whatsapp; en cuanto al inventario digitalizado favorece al proceso de despacho. Las bases digitalizadas optimizan la mayoría de los procesos de ventas, logístico y administrativo.

Se delimitaron rutas, para mitigar los tiempos del transporte, verificar que rutas son las más accesibles y rápidas, aplicando la teoría de logística de última milla, se trazan las rutas más concurridas entre los almacenes de proveedores con los lugares de entrega de lo clientes, tener todo mapeado reduce tiempos de búsqueda y posible tráfico.

La implementación de entrega inmediata y de diferentes herramientas ocasionaron que la empresa Solutions J&R pueda sobrellevar imprevistos que afectaron a todos los negocios emergentes y grandes empresas, de los cuales se pudo manejar y desarrollarse de manera positiva, manteniéndose así en el mercado industrial en busca de mayor crecimiento y aprendizaje. Se logró fidelizar clientes de grandes marcas, otorgándoles nuestros valores añadidos y cumpliendo con la satisfacción de sus necesidades.

Se incrementaron las ventas en el rango del 2021-2022 a un 16.31%, confirmando una vez más que se realizó una implementación exitosa y favorecedora para la empresa, con el pasar del tiempo se fue mejorando las actividades del proceso, hasta tenerlas muy automatizadas por parte del personal y en el rango de los años 2022-2023 hubo un incremento en las ventas del 21.44%. Podemos deducir que para este rango de años también habrá un incremento considerable, proyectándonos a cumplir en un tiempo más reducido nuestra visión.

Recomendaciones

En cuanto a la logística y la cadena de suministro de la empresa, se recomienda que se haga un nuevo análisis interno y externo para poder observar cuanto de lo evolucionado en el mercado industrial, se podría implementar en la empresa, priorizando nuestra visión empresarial. En la actualidad la mayoría de las empresas ya cuenta con todos sus procesos automatizados mediante programas logísticos como ERP, SAP, MRP, los cuales permiten llevar un control más eficiente y con un margen de error muy pequeño. Solutions J&R ha incrementado su cartera de clientes y por ende sus productos y servicios ofrecidos, esto conlleva un trabajo más exhaustivo por parte del personal y la implementación de estos softwares optimizaría más los procesos y

colocaría a la empresa al mismo nivel de empresas más desarrolladas.

Así mismo con el proceso de despacho y nuestra entrega inmediata podría mejorar invirtiendo en un transporte más adecuado para la cantidad de pedidos que se tienen en la actualidad, como un camión mediano, el cual permitiría llegar a lugares más alejados y tener una carga con mayor volumen, así realizar mayor número de entregas en el día. Para esto también se debería de realizar un análisis financiero, para ver si la empresa esta en óptimas condiciones para invertir gran cantidad de dinero y si esta inversión se recuperará en un tiempo óptimo.

Para nuestra la satisfacción de nuestros clientes, la calidad y nuestra atención, recomiendo que cada trabajador deber mantener una motivación adecuada y estar conectados con el fin de formar parte del crecimiento de la empresa. Para esto también recomiendo llevar cursos, capacitaciones y estar a la vanguardia de todo el desarrollo del mercado industrial. Así poder continuar ofreciendo un servicio y productos de calidad A1, enfocándonos siempre en la satisfacción del cliente y sus buenas recomendaciones para nuestra mejoría y crecimiento.

Solutions J&R es una mype en constante crecimiento, las anteriores recomendaciones están bajo mi responsabilidad y cargo, pero como empresa familiar, por cada decisión o implementación se llevará a cabo un consenso y se incluirán ideas y apoyo por parte de todos los trabajadores.

REFERENCIAS

- Weenk, E. (2022) *Como gestionar la cadena de suministro fundamentos, practica y aplicaciones en la vida real*. Marge Books.
- Lujan, E., Malaga, P., y Neira, L. (2021). *Formulación de estrategia de la cadena de suministro para distribuidora Maclabis* [Tesis de maestría, Universidad del Pacifico].
- Perez-franco, R. (2022) *Replanteando la estrategia de cadena de suministro, una guía breve*. Universidad de Nariño.
- Silvera, R. (2022) *Ciclos logísticos, planeaciones y estrategias en la cadena de suministro*. Eco Ediciones.
- Merino Lizarbe, E (2023). *Reducción de tiempos de entrega en logística de ultima milla en un almacén Cross Docking de una empresa retail, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125559>
- Delgado, C., Olivos, E. (2019) *Reducción de tiempo de entrega de productos terminados basado en la implementación de mejora en la gestión de abastecimiento en una empresa fabricante de productos plásticos*. [Tesis de título profesional, universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3087>
- Ferrer, L., Ruiz, P. (2022) *Como evaluar y mejorar el servicio al cliente de su empresa: una guía de ayuda*. Ediciones de la universidad Castilla- La Mancha.
- Hammond, M. (6 de abril del 2023). *Calidad en atención al cliente: qué es, importancia y medición*. 26 de octubre del 2024, de Hubspot: <https://blog.hubspot.com/>
- Diaz, G., Salazar, D. (2021) La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

Fernandez, L. (2024. pg.49-50) *Estrategias de desarrollo sostenible en la cadena de suministros*. [Tesis deMmaestría, Universidad de Alcalá]. Repositorio institucional. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10017/62133>

La Cámara. (6 de mayo del 2021). *Experiencia del cliente: ¿Cómo se viene desarrollando en el Perú?* 25 de octubre del 2024, de Cámara de Comercio de Lima: <https://lacamara.pe/experiencia-del-cliente-como-se-viene-desarrollando-en-el-peru>

Acevedo, F. (2022). *Estrategias centradas en el cliente para el crecimiento empresarial en el Perú*. Editorial del Pacífico.

Rocha, L., Gutierrez, A., Espitia,F., Moya, P., De Arco, L., Lopez, L., Romero, P., Bernal, O., Hernandez, E., Martinez, F. (2021). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Ediciones del la U.

Juarez, C. (30 de agosto del 2021). *Industria de delivery: así es como ha crecido a consecuencia de la pandemia*. 26 de octubre del 2024, de The Logistics World: <https://thelogisticsworld.com/>

Gamarra, Y. (2022) Propuesta de sistema de planificación y control de la producción para mejorar la entrega de productos en FAGOMA S.A.C., Arequipa, 2021. [tesis de titulo profesional, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93133>

ANEXO 1

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Solutions J&R

Yo Wili Nathaniel Chinguel Jimenez, identificado con DNI o CE N°47654380 como representante legal de la empresa / institución: Solutions J&R con R.U.C. N° 10476543806, ubicada en la ciudad de Lima, Otorgo la **AUTORIZACIÓN** de uso de información a:

1) Estrella Alexia Robles Giraldo, con DNI/CE 75547337

Egresada de la Carrera profesional o Programa de Posgrado de Ingeniería Empresarial

de la Universidad Privada del Norte, para que utilice la siguiente información de la empresa: toda información que solicite la universidad en mención

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Título Profesional Maestro, Doctor.

Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.

Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:
(marcar con una "X" la opción seleccionada)

- Mantener en reserva** el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.
 Autorizo mencionar el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

Lima, Perú 12 de julio 2024



Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 47654380
N° de celular de contacto: 985295227

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Nota: se solicita mantener todos los campos de información requeridos en el presente formato.



Firma del egresado
DNI: 75547337

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	10	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA					

ANEXO 2

DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD / ORIGINALIDAD Y
DE NO PLAGIO DE LA INVESTIGACIÓN



Yo Estrella Robles giraldo, en mi condición de egresado de la carrera de Ingeniería Empresarial, identificado con el DNI / Pasaporte 75547337 y código de estudiante N00134064. dejo en constancia que el tema, contenido y datos utilizados en mi investigación titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE ENTREGA INMEDIATA EN EL PROCESO LOGISTICO DE DESPACHO DE LA EMPRESA SOLUTIONS J&R EN EL AÑO 2021" es producto de mi esfuerzo, aportes basados en mi formación académica y cumple con los criterios de autenticidad, originalidad y se respetaron la autoría de las fuentes utilizadas, según normas establecidas por la universidad.

Declaro que soy autor/a en toda su extensión de la presente investigación, no incurriendo en plagio o copia de ninguna naturaleza, como: tesis, libros, artículos científicos, memorias o similares, tanto de formatos físicos o digitales publicados ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares del ámbito nacional e internacional.

Dejo constancia que las citas y fuentes de información pertenecientes a otros autores han sido debidamente citadas y referenciadas en la investigación; asimismo, ratifico que soy plenamente consciente del contenido integral de la investigación y asumo la responsabilidad ante la falta de ética o integridad académica según la normatividad de los Derechos de Autor y lo dispuesto en el reglamento de la Universidad Privada del Norte.

Lima, 25 de Noviembre del 2024



Firma del autor

DNI:75547337

CÓDIGO DE DOCUMENTO	F-COD2-P13-0001	NÚMERO VERSIÓN	01	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	2024				