

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ALMACEN EN TRANSPORTE
LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016”**

TESIS

PRESENTADA POR:

FERNANDO MIGUEL MONTES GARCIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ALMACÉN EN TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016”

TESIS

PRESENTADA POR:

FERNANDO MIGUEL MONTES GARCIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 03 DE FEBRERO DE 2017



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

:

.....
Dr. RAÚL ANCHAPURI CANAZA

PRIMER MIEMBRO

:

.....
Dr. NICOLÁS EDGAR ROQUE BARRIOS

SEGUNDO MIEMBRO

:

.....
Lic. Adm. GUINO PERCY GUTIÉRREZ TOLEDO

DIRECTOR

:

.....
M.Sc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

ASESOR

:

.....
M.Sc. ROMULO HUACASI GONZALES

ÁREA: Administración de procesos organizacionales

TEMA: Satisfacción de cliente y gestión logística de almacén

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por guiar mi camino profesional y vivencial, por darme siempre la serenidad y las virtudes de fe para el logro de mis metas.

En segundo lugar a mis padres y hermanos de quienes siempre tuve un apoyo moral y económico durante esta etapa de mi vida Profesional, y que a pesar de todo llenaron de amor y sacrificio los esfuerzos por hacer realidad esta meta.

Por ultimo a mis mejores amigos de quienes siempre obtuve el aliento y la fortaleza para seguir adelante con cada etapa difícil en mi vida profesional y personal.

Fernando Miguel Montes Garcia

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincera gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, en especial y particularmente a mi querida Escuela Profesional de Administración, por la formación y acogida académica brindada.

Un agradecimiento especial a mi Directora M.S.c. Paula Andrea Arohuanca Percca, Coordinadora de Investigación, además de docente de la Escuela Profesional de Administración, quien hizo posible el mejoramiento de la presente investigación gracias a su conocimiento y revisiones a lo largo de esta etapa de elaboración.

Agradecer al M.S.c. Rómulo Huacasi Gonzales quien sin su asesoramiento y conocimiento no habría sido posible llegar a tan larga etapa de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA
INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO.....	10
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	40

2.3.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	42
------	-------------------------------------	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	43
3.2.	POBLACIÓN.....	45
3.3.	MUESTRA	47
3.4.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	48

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1.	ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.2.	LOCALIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	52

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1.	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: ANALIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA TRAZABILIDAD EN TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016.....	54
5.2.	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2: ANALIZAR EL LAYOUT DE ALMACENES SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE DISTRIBUCIÓN EN PLANTA DE TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016.	65

5.3. OBJETIVO ESPECÍFICO N°3: PROPONER PAUTAS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ALMACÉN EN TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016.....	74
5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	91
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Objetivos según funciones de los almacenes	18
Tabla 2. Personal de almacén de transporte logístico MARY S.C.R.L. del centro de distribución – Juliaca	46
Tabla 3. Escala de likert para el procesamiento de datos	49
Tabla 4. Expectativa de la trazabilidad de servicio.....	54
Tabla 5. Expectativa de la eficacia de trazabilidad del servicio	54
Tabla 6. Expectativa del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio	56
Tabla 7. Expectativa del control de existencias de la trazabilidad de servicio	57
Tabla 8. Expectativa proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad de servicio	58
Tabla 9. Percepción de la trazabilidad de servicio	59
Tabla 10. Percepción de la eficacia de la trazabilidad de servicio	60
Tabla 11. Percepción del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio	61
Tabla 12. Percepción del control de existencias de la trazabilidad de servicio	62

Tabla 13. Percepción del proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad del servicio	63
Tabla 14. Percepción del proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad del servicio	63
Tabla 15. Distribución en planta según el principio de integración en conjunto.....	65
Tabla 16. Distribución en planta según el principio de distancia mínima recorrida	67
Tabla 17. Distribución en planta según el principio de circulación	68
Tabla 18. Distribución en planta según el principio de espacio cúbico	70
Tabla 19. Distribución en planta según el principio de flexibilidad	71
Tabla 20. Distribución de planta según el principio de satisfacción y seguridad de los trabajadores	73
Tabla 21. Brechas de percepción – expectativas.....	91
Tabla 22. Gestión de almacén según los principios de distribución en planta	92

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Funcionamiento de un almacén de consolidación.....	22
Figura 2. Funcionamiento de un almacén de división de envíos.....	23
Figura 3. Ubicación geográfica del ámbito de estudio.....	52
Figura 4: Expectativa de la eficacia de trazabilidad del servicio.....	55
Figura 5: Expectativa del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio.....	56
Figura 6: Expectativa del control de existencias de la trazabilidad de servicio.....	57
Figura 7: Expectativa proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad de servicio.....	58
Figura 8. Percepción de la eficacia de la trazabilidad de servicio.	61
Figura 9. Percepción del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio.....	62
Figura 10. Percepción del control de existencias de la trazabilidad de servicio.....	63
Figura 11. Distribución en planta según el principio de integración en conjunto.	65
Figura 12. Distribución en planta según el principio de distancia mínima recorrida.....	67
	x

Figura 13. Distribución en planta según el principio de circulación.	69
Figura 14. Distribución en planta según el principio de espacio cúbico.	70
Figura 15: Distribución en planta según el principio de flexibilidad.	72
Figura 16. Distribución de planta según el principio de satisfacción y seguridad de los trabajadores.	73
Figura 17. Procesos y operaciones dentro de un almacén.	76
Figura 18. Ejemplo de formato para la recepción de mercancías.	78
Figura 19. Ejemplo de una terminal portátil de captura de datos por código de barras.	80
Figura 20. Características principales de un buen sistema de seguridad industrial en bodegas.	82
Figura 21. Principios de configuración ABC.	83
Figura 22. Diseño de layout.	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, posee como título: “Análisis de la Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016”, el cual busca analizar el nivel de Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., ubicado en el Distrito de Juliaca, durante el periodo 2016 del ejercicio de sus Funciones Empresariales, ya que se tiene información sobre la existencia de actividades relacionadas al almacenamiento de mercadería y que la manipulación de las mismas tienen una estrecha relación al nivel de satisfacción del cliente. La metodología de investigación empleada fue el enfoque cuantitativo, como tipo de investigación se utilizó el descriptivo, con un diseño no experimental, la población del estudio estuvo constituida por una muestra de 33 clientes, además del estudio censal de los colaboradores sumando un total de 4, tales permitieron la recolección de datos a través de técnicas como: la encuesta y la observación, en esta última con instrumentos como el cuestionario y una ficha de observación para contrastar al modelo SERVQUAL. El cumplimiento de una buena Gestión de Almacén resultó en un 47.01% de cumplimiento y un incumplimiento de 52.99%, datos que estuvieron ligados a los principios fundamentales de toda Distribución en Planta. Tanto como la expectativa como la percepción de la trazabilidad enfocado a la calidad del servicio, la gestión de almacén evaluada según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., permitieron englobar un contexto adecuado para analizar la satisfacción del cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén.

PALABRAS CLAVE: Atención al Cliente, Distribución Física de Mercancías, Gestión Logística, Manipulación, Mercancía.

INTRODUCCIÓN

La concepción de los nuevos términos maduros empresariales en las organizaciones conforman sin duda una nueva mirada para el cliente, de ello cabe partir que los componentes importantes se encuentran en los eslabones de logística y distribución que cada vez van cambiando y acelerando los esfuerzos estructurales por mejorar el flujo de materiales y/o personas asociadas a una empresa para ser parte de la fuente de aprovisionamiento. Es por tanto que la estrategia logística se convierte en una nueva herramienta fundamental en el servicio al cliente, ya que es el punto de partida para la satisfacción de quien accede a un servicio y una oportunidad funcional clave para quien la ofrezca.

La independencia organizacional por evitar la obstaculización de tareas perjudiciales en una empresa requieren que se mejore la estructura de espacios y en algunos casos acceder a agentes que hagan este trabajo, a ello se refiere el almacenamiento de mercadería, es muy común observar que aun la necesidad de un almacén sea un asunto por necesidad o urgencia pero no prioritario en una organización. La presente investigación trata de ello, se enfoca en analizar el nivel de satisfacción del cliente partiendo por la gestión de almacenes con el cual debería de contar la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., puesto que cuenta con un almacén de arribo y despacho de mercadería contratada para su transporte, y cuya finalidad es mejorar progresivamente su trabajo para que el cliente se encuentre satisfecho al momento de recibir su mercadería.

Actualmente se busca tener un conocimiento de técnicas de localización y buenas prácticas en cuanto a la conservación de los inventarios, conociendo la relación de los materiales y la infraestructura necesaria, para que en los

ejercicios de las funciones empresariales se pueda incursionar en propuestas para la generación de valor en el servicio.

En Perú, la logística cada año va tomando fuerza dentro una determinada compañía, hablando e introduciendo nuevos conceptos de fenómenos de aprovisionamiento como algo común y cotidiano. Dentro de la mencionada logística, el concepto de almacenamiento ha ido creciendo y adquiriendo nuevas responsabilidades, dejando de ser solamente un espacio físico donde almacenar productos, si no ahora se convierte en la unidad de servicio y de soporte incluida en la estructura orgánica y funcional de una empresa; generando con ello, valor a la cadena de suministro. Este aumento de participación a dado lugar una paralela creciente demanda a servicios tercerizados de almacenamiento ya que el consumidor cada vez es más exigente en la calidad y en el precio de lo que compra, exigiendo al empresario por otra parte, disponer de grandes y avanzados almacenes que mantengan el cuidado de los inventarios existentes y mejoren el servicio al cliente. La estructura del presente informe consta de cuatro capítulos que a continuación de detalla:

Capítulo I: Se detalla la problemática, considerando el problema general y los problemas específicos, así como los antecedentes y objetivos motivos de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolla el Marco Teórico, Marco Conceptual y la formulación de las Hipótesis de la investigación.

Capítulo III: Se menciona y describe la metodología de la investigación para el presente informe, conteniendo el método de investigación, la población, la muestra obtenida y las técnicas de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Se menciona las características del área de investigación, como el ámbito de investigación y la localización del área de investigación.

Capítulo V: Se exponen y analizan los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, de acuerdo a los objetivos específicos, además se contrastan las hipótesis planteadas en el inicio de la investigación, aprobando su validez.

Por último se da a conocer las conclusiones, recomendaciones, bibliografía consultada y anexos en la ejecución de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La competitividad de las organizaciones hoy en día está vinculada a la administración de sus cadenas de suministro, ha crecido la necesidad de contratar los procesos que no compatibilizan con el giro del negocio a diversas empresas. Sin embargo, no implica el hecho que estos procesos logísticos contratados sean vistos como procesos no estratégicos, al contrario, las organizaciones emplean una estrategia muy relevante como es el caso de la diferenciación en el servicio.

Los almacenes y centros de distribución constituyen un factor clave de éxito para la gestión efectiva de la cadena de abastecimientos y distribución de una organización que crece en la industria; sin embargo el dimensionamiento del impacto de la operación logística necesitan de un enfoque de gestión integral que fomenten las buenas prácticas en los procesos de recibo, almacenamiento y despacho de mercancías, y que de

conocerse ello generaría desarrollo organizacional y valor a la operación logística a la cual se dedica, Mora (2011).

Es por tanto que para el estudio de los almacenes y centros de distribución del cual el servicio fue contratado por una empresa proveedora de mercadería se debe de insertar el concepto de operador logístico, ya que es empresa que, por encargo de su cliente, diseña los procesos de una o varias etapas de su cadena de suministro como son el aprovisionamiento, transporte, almacenaje y distribución.

El Centro de Distribución de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, busca dirigir de manera eficiente la recepción, el almacenamiento de la mercadería y coordinar la entrega del producto correcto de forma óptima al cliente correcto, en el lugar correcto y en el tiempo exacto, así como todo el flujo de la información, que se da durante sus operaciones.

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del Cliente y la Trazabilidad de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?

- ¿Cómo se cumple la Gestión de Almacén según los Principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?
- ¿Cómo puede mejorar la Satisfacción al cliente con las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?

1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Antecedente Internacional

Eduardo Jhon Arrieta Aldave en su tesis titulada: “PROPUESTA DE MEJORA EN UN OPERADOR LOGÍSTICO: ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS FLUJOS LOGÍSTICOS DE SU CENTRO DE DISTRIBUCIÓN”, Bogotá - Colombia, Periodo 2012, concluye:

- La realización de mejoras en los procesos o flujos logísticos de la empresa en estudio representó una gran oportunidad para optimizar el nivel de servicio brindado a sus clientes y al mismo tiempo le permitió la reducción de sus costos operativos.
- Es importante realizar una evaluación previa entre lo que la empresa en estudio puede ofrecer como empresa tercerizadora de servicios y lo que realmente se puede realizar debido a la capacidad instalada que se posee. Hay que tener presente que la función de un tercerizador de servicios pasa por mejorar el nivel de eficiencia de sus clientes y a la vez debe proporcionarles valor agregado a través de los servicios ofrecidos.

- Es importante definir y cumplir adecuadamente con los procesos desarrollados en base a las buenas prácticas logísticas y a la filosofía de trabajo de las 5'S. Dichas propuestas han sido desarrollados buscando la optimización de los procesos y el adecuado uso de todos los recursos involucrados.
- Una adecuada evaluación de los procesos permitió realizar el rediseño de los flujos logísticos presentes en la operación, lográndose reducir en un 80% los tiempos de preparación para el despacho de una paleta, ello a su vez originó que se reduzca la manipulación y el traslado de los productos en un 43% y se reduzcan costos operativos que no agregaban valor al servicio en un 91%. Los cambios realizados impulsaron a la empresa a lograr una reducción del índice de siniestralidad de productos y en el nivel de horas extras de personal operario, propiciando además un incremento en el indicador que mide el nivel de cumplimiento de los pedidos.
- El ordenamiento general planteado así como la redefinición de los procesos y sus flujos, permitió que el personal operativo se adapte rápidamente a dichos cambios lo que propició una efectiva participación en el desarrollo de las actividades de la empresa.
- El contar con un inventario controlado, incrementó la probabilidad de conseguir el máximo desempeño en los procesos de atención de pedidos y a la vez se redujeron los reclamos de los clientes.

- A través de un adecuado análisis ABC de los productos se logró distribuir eficientemente los mismos en los racks, el cual facilitó el agrupamiento de los productos según su nivel de rotación obteniéndose con ello una reducción en los desplazamientos. Además es importante mencionar que, durante el análisis ABC, se considere no solo aspectos de rotación física de los productos sino también el valor de los mismos, lográndose con ello una mejor custodia de los productos con mayor valor.
- Para lograr un uso eficiente de los espacios, es importante que se pueda minimizar la cantidad de stock total almacenado. Con ello se ofrece a los clientes el beneficio de no mantener inmovilizados inventarios que ya no van a utilizar por diversos factores como puede ser la obsolescencia tecnológica.
- Se ha demostrado que a través de una adecuada catalogación de los productos se facilita la identificación de los mismos y con ello se reducen los tiempos de operación debido a que los operarios identifican fácilmente los productos optimizando las operaciones en la gestión interna del CDL (almacenamiento, extracción, slotting, reubicación, control de stocks y el picking).
- La aplicación de las mejoras propuestas ha permitido que se logre una reducción del 45,53% en los costos de los servicios ofrecidos respecto a cómo se realizaban originalmente estos servicios. Los ahorros obtenidos han permitido que la inversión inicial de S/. 788 568,18 que era necesaria para la introducción de las mejoras

tengan un periodo de recuperó de 16 meses, después de los cuales la empresa incrementó su rentabilidad.

- Con las mejoras implementadas y haciendo un adecuado monitoreo del cumplimiento de las mismas, permitirá que la empresa pueda ingresar a un proceso de acreditación de sus operaciones por medio de la implementación de sistemas integrados de gestión (gestión de calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional).

Antecedente Nacional

Alemán Lupu, Katherine Marizet, en su tesis titulada: “PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA JORDAN S.R.L. DE LA CIUDAD DE TUMBES”, Trujillo – Perú, Año 2014, concluye que:

- Se identificó 10 principales problemas actuales de la Empresa Constructora JORDAN SR, siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, seguida de otras problemáticas como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores Climáticos (Lluvias).
- Se propuso un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de

Tumbes, basada en 2 criterios la Selección de Proveedores y el Control de Materiales en Obra.

- Se realizó el diagnóstico a la Empresa Provedora PAVCO, que provee a la Empresa JORDAN SRL con tuberías y accesorios, siendo el índice de desempeño Bueno.
- Control de Materiales: Se utilizó un formato de Excel para llevar el control de materiales, clasificados por tipo de Sub presupuesto según el desarrollo de obra, se codificó los materiales, se realizó un layout del almacén de obra así como de la ruta de evacuación de materiales o Evaluación y Control de Materiales, se evalúa a un Proveedor, que abastece a la empresa de tubería de grandes diámetro, siendo su desempeño el óptimo.

Antecedente Local

Ramos Ramos, Nancy, en su tesis titulada: “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE PANAMERICANA TELEVISIÓN S.A. FILIAL JULIACA, PERIODO 2013 - 2014”, concluye que:

- El producto y/o servicio televisivo según los resultados obtenidos: el precio es considerado por un 61% y alto por un 28%, al considerar el precio muy alto y compararlo con otros medios de televisión social, no resulta beneficiosos para la misma empresa, pero ante un precio elevado el cliente espera recibir un valor superior lo invertido, sin embargo el cliente que adquirió los

servicios de Panamericana Televisión Filial Juliaca, no lo percibió de esa manera.

En productos televisivos, el 83% prefieren los spots publicitarios, porque contiene un video con audio que narra en 30 segundos las características del producto que quiere vender, el 50% considera que no garantiza su inversión debido a que los cortes publicitarios, el producto televisivo elegido, no emitían de forma constante en los horarios que los clientes requerían o consideraban como atractivos, por otro lado un 61% ha realizado algún reclamo o queja por el producto y/o servicio brindado, de los cuales solo un 9% ha recibido algún tipo de respuesta por mejorar la situación.

- La atención al cliente, según los clientes que adquirieron los servicios de la empresa, el 39% considera que el trato es personalizado sin embargo, no perciben que sus requerimientos encuentren las mejores respuestas y un 44% considera que no solucionan de forma rápida.

Respecto al personal de ventas un 39% muestra su desacuerdo ante la afirmación de si el representante de ventas está calificado para brindar información en el momento que se le requería y el otro 39% está totalmente en desacuerdo; además si se daba no era de forma clara y comprensible, por otra parte, los representantes de ventas de la empresa, son contratados de forma temporal, su permanencia depende del desempeño de ventas que realice; esta

situación de constantes cambios con el personal de ventas es percibida por los clientes.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Analizar el nivel de Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el nivel de Satisfacción del Cliente y la Trazabilidad en Logística de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.
- Analizar el cumplimiento de la Gestión de Almacén según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.
- Proponer pautas de Gestión Logística de Almacén para las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente, según Carrasco (2013), se ha convertido en el objetivo principal de la mayoría de las empresas, ya que es la condición indispensable para mantener a los clientes y, por tanto, para obtener mayor rentabilidad.

El cliente que compra un producto, del tipo que sea, busca en él unos valores y unos resultados que den satisfacción a sus necesidades. Para Torrecilla (1999), es el cliente quien decide la finalidad del producto y establece con ello el marco en el cual el producto va a ser juzgado. Bajo esta perspectiva, el producto, es una herramienta que permite, o debe permitir a su comprador alcanzar la finalidad previamente elegida. En estos términos debe entenderse la afirmación del profesor Peter F.

Drucker, cuando dice que el cliente paga por la satisfacción que genera el producto y no por el aprovechamiento en sí, que queda relegado a ser un vehículo de esta satisfacción.

La satisfacción es, pues, un concepto abstracto que el cliente emplea para medir el grado con el que el producto sirve a la finalidad que él ha establecido.

LA NATURALEZA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Anderson & Lehmann (1995), mencionan que, para poder realizar la medición de la satisfacción del cliente es necesario poder determinar con anterioridad la naturaleza misma de la satisfacción del cliente, es decir, los factores que componen esta satisfacción, así como su importancia relativa.

Para definir el concepto de la satisfacción del cliente se puede optar por distintos enfoques, pero es importante destacar que el modelado de la satisfacción del cliente depende de manera crítica de cómo se conceptualice la satisfacción.

Una de las teorías de estos enfoques según, Anderson & Lehmann (1995), es la teoría del Desempeño o Resultado, la cual propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente.

Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción,

por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL SERVICIO

Para Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman (2002), la satisfacción de los clientes con los servicios de la organización está basada en todos los encuentros que ellos tienen con esta institución y puede ocurrir en múltiples niveles: la satisfacción con la persona de contacto, con el servicio principal y con la organización como un todo.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El problema que se produce a la hora de la realizar la medición de la satisfacción del cliente, es que si se pregunta por aspectos que el cliente ha desechado o ni siquiera ha experimentado provoca problemas en los datos obtenidos. En estos casos, el cliente puede seleccionar una respuesta al azar, produciendo ruido en los datos obtenidos o responder usando la opción “No sabe / No contesta” con lo que tendríamos datos perdidos. Para minimizar este problema, las preguntas deben realizarse de forma que representen la experiencia que ha tenido el cliente con el producto y/o servicio y en un lenguaje que el cliente pueda comprender a la perfección.

En cuanto, Torrecilla (1999), menciona que los estudios al respecto de la satisfacción del cliente suelen enfocarse desde dos ópticas bien diferenciadas, o bien desde la perspectiva del cliente o bien desde la perspectiva de la organización que realiza el estudio. Por supuesto,

existen entre estos dos extremos infinitas posibilidades para abarcar el modelado de la satisfacción del cliente.

El mejor recurso de medición sería por tanto la superación de la expectativa a la percepción del servicio que se ofrece, afirmando ello la Fundación Getmo (2006), nos dice que “la calidad percibida es necesaria porque permite conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido. Se realiza mediante encuestas o fichas de evaluación y el resultado final comprende un Índice de Satisfacción del Cliente.

El objetivo de este tipo de índices es obtener una medida de la satisfacción del cliente. En la actualidad la mayoría de los operadores de transporte de tamaño medio/grande ya realizan estudios de este tipo. Pero, la metodología usada para realizarlos y los aspectos medidos varían mucho entre las compañías.

Continuando sobre la evaluación para medir una satisfacción o insatisfacción, Fundación Getmo (2006), también menciona las expectativas actuales de los clientes. Estas técnicas de expectativas futuras son un poco distintas, pero se trata tanto de observar la variación natural de las expectativas de los clientes, como de observar la realidad condicionada por la aparición de un nuevo servicio o variación en las características de uno ya existente.

INSTRUMENTO SERVQUAL

Según Vazquez, Rodríguez & Ruíz (2004), el instrumento SERVQUAL ha generado considerable interés en medir la calidad del servicio. En la

actualidad el debate se centra en la utilidad y poder explicativo de las expectativas y la duda de incorporarlas y como, a la hora de medir la calidad del servicio. La importancia de las expectativas en la evaluación por los clientes de los servicios es investigada desde dos perspectivas complementarias (literatura vinculada a la calidad de los servicios y literatura relacionada con la satisfacción o insatisfacción de los clientes), siendo la preocupación fundamental cuestionar y analizar las expectativas, para ello es necesario considerar dos niveles que los clientes utilizan como normas standard de comparación para valorar la calidad del servicio.

- Servicio deseado: Es el nivel de servicio que el cliente espera recibir.
- Servicio adecuado: Depende de las alternativas que estén disponibles.

Para la Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey (2012), el instrumento Servqual sirve para medir las expectativas que los clientes tienen de una organización de servicio, las percepciones que los mismos clientes tienen de esa organización de servicio y la jerarquización que los clientes hacen de Las dimensiones de servicio relevantes a la organización (típicamente aspectos tangibles, de confiabilidad, aseguramiento, velocidad de respuesta y empatía).

Generalmente cuando le pedimos a una persona que recuerde experiencias de algún servicio recibido, lo hacen describiendo de manera excelente, buena, pésima, etc. el servicio que recibieron. Es decir, la gente

recuerda el grado de satisfacción de su experiencia y usa adjetivos para describirla. En realidad ese grado de satisfacción es el resultado de una comparación, generalmente inconsciente, entre percepción y expectativa. Cuando una persona dice que recibió un gran servicio, inconscientemente comparó lo que esperaba contra lo que recibió de un servicio, resultando satisfecho.

Un fenómeno semejante sucede cuando una persona describe un pésimo servicio recibido. En realidad su grado de insatisfacción es el resultado de una comparación desfavorable entre lo que percibió en el servicio y lo que esperaba.

Precisamente esa es la forma como el Servqual mide la satisfacción que el cliente tiene de un servicio, comparando percepciones y expectativas usando la siguiente y sencilla ecuación:

Índice de Calidad en el Servicio = Percepción – Expectativa

Es importante comentar que la ecuación usa el término percepción para medir el servicio percibido y no una medida de servicio realmente entregado. La razón de usar la medida de percepción es porque como se dice “mi percepción es mi realidad”. Posiblemente si un grupo de personas son clientes simultáneos de un servicio, no necesariamente todos evalúen el servicio percibido de la misma forma, aunque el servicio entregado haya sido el mismo.

GESTIÓN DE ALMACEN

Según Rubio & Villarroel (2007), es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semi elaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. Por último agrega que, la gestión de almacenes e inventarios adquieren una enorme importancia dentro de la red logística, al comportar decisiones clave que determinan en gran medida la estructura de los costes. La reducción de estos costes en el almacenamiento, produce reducciones en el coste final del bien, redundando en beneficios para la empresa y para los clientes.

Para Badenas, Contel & Venteo (2011), la cuestión es determinar qué tipo de al tipo de instalación es necesaria (almacén de distribución, sistemas de reexpedición, almacén híbrido...) y que tecnología se utilizara. O bien se puede subcontratar la gestión o la actividad del almacén a un operador logístico, ya que permite convertir los costes fijos en variables. Muchos son los factores que determinan las características del almacén con sus distintas áreas y las tecnologías que se deben utilizar para la manipulación de las cargas: las características de los productos, el número de referencias, las rotaciones, el nivel de servicio que se quiere asegurar.

Por otro lado Mora (2011), menciona que la logística en almacén comprende el complejo de operaciones que tiene por objeto el ocuparse de los materiales que la Empresa mueve, conserva y manipula para la consecución de sus fines productivos y comerciales.

FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LOS ALMACENES

El almacén forma parte del proceso distributivo, pues es el último eslabón en la cadena de suministros de los productos a los clientes, afirmando ello De la Fuente (2008), puntualiza que la función del almacén tiene un doble enfoque; como actividad al servicio del proceso productivo o de la organización distributiva. En el primer caso, el almacén de aprovisionamiento se constituye en un sistema de alimentación del proceso productivo, colaborando en la uniformidad y continuidad de este, es el eslabón que une la producción con el cliente. En el segundo caso, el almacén se constituye como un sistema de alimentación al mercado, ayudando a la función de ventas a proporcionar un servicio eficaz al cliente en este caso sería la pieza clave que enlaza la distribución con el cliente. Además una definición será la de un conjunto de actividades desarrolladas con mercancías que hay que mover y conservar para el cumplimiento de los fines comerciales previstos en el ciclo operativo de la empresa.

Desde el punto de vista de Mora (2011), los almacenes cumplen con una misión muy importante, ya que sirven para regularizar la distribución de las mercancías que por razones estacionales, de producción o de transporte, se convierten en disponibles en masa, pero con la dificultad de evacuarlos rápidamente debido a su dependencia con el comportamiento de las ventas de los productos, lo que significa una inversión de capital inmovilizado con sus respectivas implicaciones.

Tabla 1. Objetivos según funciones de los almacenes.

FUNCIONES	OBJETIVOS
Protección de los productos almacenados contra incendios, robos y deterioros.	Realizar las entregas con rapidez.
Controlar el acceso de las personas autorizadas al acceso de los elementos almacenados.	Fiabilidad.
Control exhaustivo de las existencias en todo momento.	Reducir costes.
Informar de manera precisa y constante al departamento de compras del nivel de existencias.	Maximizar el volumen disponible de almacenaje.
Recepción e identificación de la mercancía.	Minimizar las operaciones de manipulación y transporte.
Controlar la salida de artículos.	
Marcar y ubicar la mercancía para facilitar su accesibilidad.	

Fuente: www.pntic.mec.es.

FUNCIÓN DEL TRANSPORTE Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN

Desde el punto de vista logístico, para López (2008), la función del transporte se define como todas aquellas actividades relacionadas con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondiente. El transporte incluye todo el proceso desde que la mercadería se encuentra en los muelles del remitente, hasta que esta descargada en los muelles del destinatario, incluyendo, por tanto, no solo el tránsito de mercancías, sino también otras actividades tales como la carga y descarga o el acondicionamiento de las cargas.

El transporte es junto con el almacenaje la función principal dentro de una red logística. Del transporte va a depender en gran medida que la

mercancía llegue en el plazo y las condiciones en que el cliente lo exige. Además, la función del transporte representa un coste muy importante para una empresa que es conveniente conocer y gestionar correctamente. Estas empresas son los denominados operadores del transporte, y son básicamente:

- Agencias de transporte de mercancías, su misión fundamental es el de poner en contacto con transportistas y cargadores.
- Transitario, es un intermediario especializado en el transporte internacional en cualquier medio.
- Almacenista distribuidor, su misión es almacenar mercancía de terceros y distribuirla entre sus distintos clientes.
- Operador Logístico, son quienes realizan actividades relacionadas con el transporte y almacenaje de mercancía para terceros.

OPERADOR LOGÍSTICO

El Operador Logístico ofrece sus servicios especializados en controlar los procesos desde la recepción hasta la distribución y transporte a través de sistemas se integran los flujos de productos e información en la cadena de abastecimiento.

Para Soret (2006), es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, almacenaje, distribución e, incluso, ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello las infraestructuras físicas, tecnología y

sistemas de información, propios o ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados; en este sentido, el operador logístico responde directamente ante su cliente de los bienes y de los servicios adicionales acordados en relación con éstos y es su interlocutor directo.

FUNCIONES DEL OPERADOR LOGÍSTICO

Para Porta (2007), las funciones que debe desempeñar un operador logístico se encuentran enmarcadas dentro de estas consideraciones:

- **Diseña los procesos,** Quiere decir que el operador define y estructura las diferentes fases del proceso logístico por sí mismo o de común acuerdo con su cliente.
- **Organiza, gestiona y controla las operaciones,** Implica que el operador es quien controla la realización de todas las actividades del proceso, asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de los tiempos de entrega y planificando el correcto engranaje de las diversas fases del proceso.
- **Infraestructuras, tecnología y sistemas de información,** El operador logístico dispone para la realización de las actividades de medios de transporte y de almacenes donde depositar y manipular los bienes de su cliente y, además, aporta su propia tecnología y sistemas informáticos para organizar y gestionar todo el proceso.
- **Medios propios o subcontratados,** Es indiferente que el operador realice o no las operaciones directamente con sus propios recursos

o que, por el contrario, subcontrate dichas labores con otras empresas.

- **Bienes y servicios adicionales**, El operador responde frente a su cliente de los bienes que le son entregados, lo que supone que asume el riesgo de pérdidas, deterioros y pérdidas en los stocks y de todos los servicios adicionales que con respecto a los mismos se acuerden, incluyendo el cumplimiento de los plazos de entrega.

TIPOS DE ALMACENES

Según McGraw-Hill (2014), cada tipo de almacén tiene una serie de características diferentes, que nos sirven para poderlos clasificar y agrupar atendiendo una relación de criterios como los que se expondrán a continuación:

Según su función en la red logística

- Almacén de consolidación.
- Almacén de división de envíos o de ruptura.

Según su situación geográfica y la actividad que realicen

- Almacén Central.
- Almacén Regional.
- Almacén de Tránsito.

Según el tratamiento fiscal que reciben os productos almacenados

- Almacén con productos en régimen fiscal general.

- Almacén con productos en régimen fiscal especial.

LAS REDES LOGÍSTICAS

Según López (2006), las redes logísticas de una empresa son el soporte que posibilita que el producto llegue al consumidor. Estas redes están formadas por un conjunto de almacenes y centros de producción conectados entre sí a través de algún medio de transporte. Estos almacenes pueden ser de varias clases, según la función que cumplan dentro de la red logística.

a) **Almacén de Consolidación:** Es el almacén en el que concentra una serie de pequeños pedidos de diferentes proveedores, para agruparlos y así realizar un envío de mayor volumen. Este tipo de almacén tiene la ventaja de reducir los costes de transporte al agrupar varios pedidos en uno de mayor tamaño y favorece el flujo de los productos a los clientes.

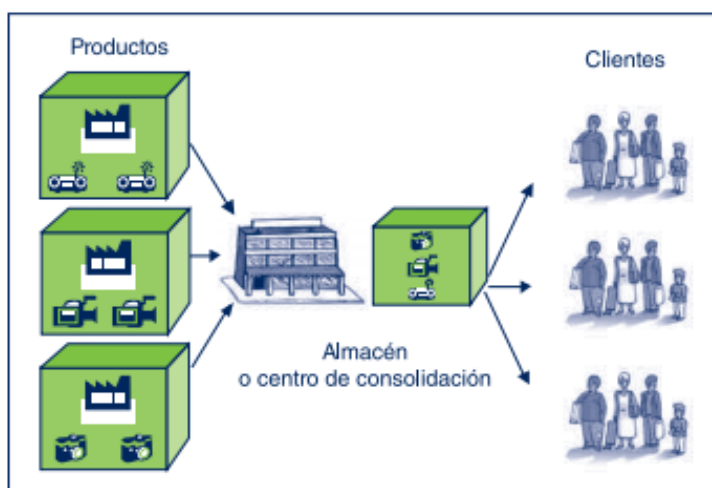


Figura 1. Funcionamiento de un almacén de consolidación.

Fuente: mheducation.

b) Almacén de División de Envíos o de Ruptura: Es el almacén en el que se realiza la función contraria a la del caso anterior, es decir, cuando un pedido es de gran volumen para enviarlo al cliente, en este almacén se divide para realizar envíos de menor tamaño.

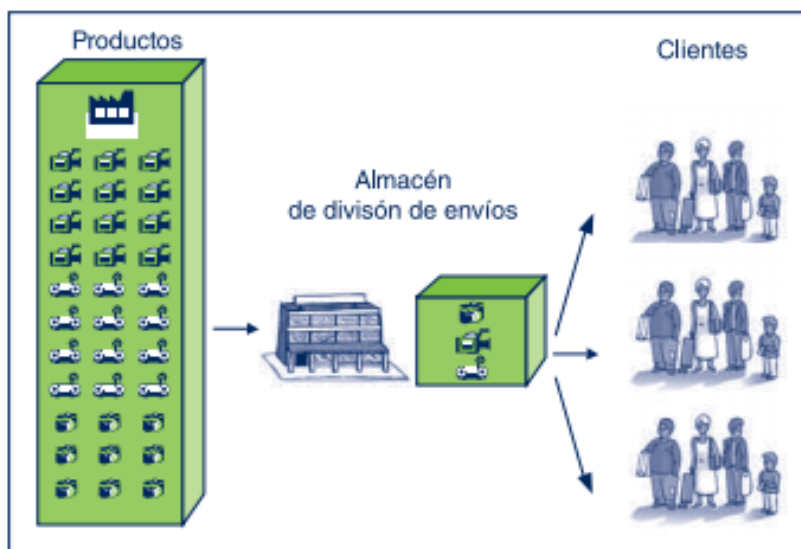


Figura 2. Funcionamiento de un almacén de división de envíos.

Fuente: mheducation.

ZONAS OPERATIVAS DE UN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN.

Según Mora (2011), en el diseño de la instalación logística debe darse cabida a las siguientes zonas de procesos y almacenamiento:

Zona de carga y descarga.

Son de diversos tipos según el medio de transporte (camión, ferrocarril, marítimo, aéreo, etc.). El método más utilizado es el camión. Estas zonas puede ser de dos tipos: integradas en el centro de distribución o independientes. Tener en cuenta que, debido al continuo traslado de máquinas y personas, es la zona donde más accidentes se producen.

Zona de recepción y control.

En esta zona, los productos se almacenan temporalmente hasta pasar un doble proceso: clasificación y control de calidad. Para un rendimiento óptimo es conveniente dotar a esta zona de la amplitud e independencia necesaria; en esta zona la productividad aumenta con la utilización de medios informáticos.

Zona de almacenamiento.

Es el eje del centro de distribución. Las instalaciones deben contar con estanterías y medios de manipulación adecuados para obtener la máxima productividad. Además, deben cumplir con dos condiciones de funcionamiento: capacidad de almacenamiento y facilidades para el picking.

Zona de preparación de pedidos.

Estas zonas no son necesarias en todos los almacenes, únicamente en aquellos en los cuales la unidad de envío al cliente es diferente de la unidad de almacenamiento. Las zonas de picking pueden estar integradas en la zona de almacenaje (picking en estantería) o pueden estar en zonas separadas y específicas (picking manual).

Zona de expedición o zona de salida.

Es la zona destinada a la expedición o salida de los pedidos ya preparados. Se almacenan temporalmente los pedidos en espera de ser cargados en el medio de transporte seleccionado: camiones de ruta, camiones de reparto.

Zona de oficinas.

Pueden estar al ras de almacén o en una planta superior, con visibilidad de toda la zona de almacenaje y próximas a las zonas de expedición y/o de carga/descarga.

Zonas especiales.

Pueden ser las zonas para las devoluciones de clientes o para el mantenimiento y la carga de las baterías de los equipos de manipulación.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA O LAYOUT DE ALMACENES

Para la Dirección y Gestión de Empresas (2008), el layout de almacenes constituye por sí mismo una asignatura completa y digna de estudio; la abundancia de las configuraciones se debe por una parte de la diversidad de sectores y productos susceptibles de almacenaje; y por otra parte al empleo intensivo de tecnología para soluciones específicas en una multitud de variantes.

El objetivo del layout de almacenes es lograr el equilibrio entre dos objetivos en principio divergentes:

- Ocupar al máximo el espacio cúbico disponible.
- No excederse en los costes de manutención.

Por otro lado De la Fuente & Fernández (2005), afirman que, la Distribución en Planta implica la ordenación física y racional de los elementos productivos garantizando su flujo óptimo al más bajo costo. Esta ordenación, ya practicada o en proyecto, incluye, tanto los espacios

necesarios para el movimiento del material, almacenamiento, maquinas, equipos de trabajo, trabajadores y todas las otras actividades o servicios. Es por ello que la Distribución en Planta persigue dos intereses: un interés económico, con el que se busca aumentar la producción y reducir costos, y un interés social con el que se busca darle seguridad al trabajador y satisfacción por el trabajo que realiza.

PRINCIPIOS DE LA DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

Para Mora (2011), los procedimientos para la construcción de una bodega varían según la cantidad y la clase de espacio disponible; mercancías por almacenar; equipos y personal de trabajo. Para ello tenemos que tener en cuenta los siguientes criterios en cuanto al diseño de la planta:

- Que el edificio sea de una sola planta, evitando el uso de escaleras y ascensores; disponiendo así de un mayor espacio para almacenamiento y aminorando los costos al emplear techos de estructura liviana.
- La altura libre o útil de la instalación estará determinada por el tipo de mercancías y equipos de manejo de materiales empleados; así como por las formas de almacenamiento que se adopten.
- La capacidad de resistencia y el acabado de los pisos deberán ser acordes con la clase de equipos y bienes que se vayan a manipular en el almacén.

- Las paredes internas de la bodega deberán ser completamente lisas, de tal manera que no permitan la acumulación de polvo ni la proliferación de plagas.
- Se debe distribuir el espacio, según funciones, superficies, disponibilidad y adecuación, en zonas de almacenaje, recepción, despacho, oficina y servicios auxiliares.
- Es necesario prever los sitios donde se ubican tomas para agua y energía eléctrica, equipos de seguridad contra incendio y robo y, por supuesto, las salidas de emergencia.
- El lugar, el tamaño y el número de columnas que soporten la estructura, afectarán la disposición de los corredores y áreas de almacenamiento; por lo tanto, se tendrán que ubicar de tal forma que una vez almacenada la mercancía, no quede el más mínimo espacio subutilizado.
- Que haya una buena iluminación natural y suficiente ventilación para dispersar el calor y los olores, previniendo así el deterioro de los productos.
- Que las puertas de acceso al nivel del piso sean anchas y altas y aquéllas con plataforma de carga o muelles estén a una altura equivalente a la de los remolques de los camiones. El número de puertas estará relacionado con el de pasillos y corredores y con el flujo de artículos ya previsto.

- Para facilitar el acceso de las mercancías, los pasillos que dividen los grandes bloques de almacenamiento deben ser rectos y no tener columnas ni otra clase de obstáculos. El ancho de los pasillos deberá ser el mínimo, según el espacio requerido por el tamaño de la estiba y por el equipo mecánico que se vaya a utilizar.
- Los corredores constituyen las arterias de depósito y por ello, se deben extender a lo largo de toda la bodega y ser lo suficientemente amplios para permitir el paso de los equipos de manipulación de materiales con carga, en direcciones opuestas.
- Es fundamental que la parte exterior del almacén disponga de parqueaderos para vehículos de carga.

Agrupando y aseverando ello, para De la Fuente & Fernández (2005), existen los siguientes principios en la Distribución en Planta:

Principio de Integración de Conjunto:

La distribución óptima será aquella que integre al hombre, materiales, máquinas y cualquier otro factor de la manera más racional posible, de tal manera que funcionen como un equipo único. No es suficiente conseguir una distribución adecuada para cada área, sino que debe ser también adecuada para otras áreas que tengan que ver indirectamente con ella.

Es por lo tanto que este principio trata sobre la armonía organizacional entre las diferentes unidades que puedan ser activas de operaciones propias del almacén así como las herramientas que puedan asegurar el normal cumplimiento de sus funciones, además puede ver una visión en

conjunto de la base documental que tenga que ver con los materiales o mercadería, actividades auxiliares, entre otros. Por último, se puede decir que está relacionado como un total para el compromiso de todas las partes de una unidad, en este caso las actividades de almacén.

Principio de la mínima distancia recorrida:

Persigue el facilitar un movimiento satisfactorio de materiales y personal, y un eficaz mecanismo de control de dicho movimiento.

A igualdad de condiciones, será siempre mejor aquella distribución que permita la distancia a recorrer por el material y el personal entre operaciones sea la más corta, ya que ello se traducirá en reducción de la manutención.

Es importante que en los procesos del Almacén se tenga un concepto básico que pueda reducir considerablemente el espacio recorrido entre un área y otra, como el área de almacenamiento, el área de recepción y el área de despacho; por lo tanto, este principio se refiere a la distribución en planta que tenga por objetivo reducir la distancia a recorrer entre áreas de trabajo u operaciones por área sea la más corta, y así indirectamente disminuir los niveles de cansancio, riesgo laboral y riesgo de maltrato de mercancías.

Principio de circulación o flujo de materiales:

En igualdad de condiciones, es mejor la distribución que ordene las áreas de trabajo de modo que cada operación o proceso esté en el mismo orden o secuencia en que se transforman, tratan o montan materiales.

Principio del espacio cúbico:

Intenta asegurar la adecuada asignación y utilización eficiente del espacio, tanto en los centros de producción como en los departamentos de servicios, en el caso de no tener delimitación del espacio impuesta por paredes, techos, etc.

El espacio disponible en el Almacén debe ser utilizado al máximo para que no se genere un costo, por lo tanto la distribución del espacio debe de identificar a partir del espacio total, los espacios disponibles, los espacios muertos y los espacios aprovechados tanto en forma vertical como en horizontal.

A igualdad de condiciones será siempre más efectiva la distribución que pueda ser ajustada o reordenada con menos costos o inconvenientes.

Principio de flexibilidad:

Es muy importante que la flexibilidad sea un atributo de la ordenación finalmente elegida, entendiendo como flexible aquella ordenación de elementos que facilite cualquier reajuste posterior que se revele necesario efectuar en un futuro a fin de adaptarse a nuevas situaciones.

Principio de satisfacción y seguridad de los trabajadores:

Entre dos distribuciones semejantes, siempre será más eficiente aquella distribución que permita el desarrollo del trabajo de una forma más satisfactoria y segura para los trabajadores.

MEDICIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE DISTRIBUCIÓN EN PLANTA

Es que para tales principios Hernández (2012), considera que los almacenes deben de cumplir algunos factores para la correcta selección y proyección de una “tecnología de almacenamiento”, los cuales son los siguientes:

a) El nivel de circulación mercantil: La circulación mercantil es el volumen total de mercancías que ha de fluir por el almacén en un período de tiempo determinado, expresado en valores. Como ejemplo se puede mencionar la proyección de las áreas del almacén, ya que hay productos, como las piezas de repuesto, que necesitan grandes áreas para su recepción. También la cantidad de productos y su tipo definirá la demanda de área útil para el almacenamiento. Con este factor se obtiene el volumen de productos que es necesario almacenar en un período dado de tiempo, de cada surtido. De ahí se puede inferir el nivel de respuesta tecnológica necesaria.

b) El índice de rotación: El índice de rotación ofrece un indicador cuantitativo general o específico de cada producto, tiene el sentido práctico de indicar “cuantas veces ha sido renovada la existencia de un producto en un período dado”. Se acostumbra a expresar como el cociente entre la salida de productos del almacén y la existencia media en igual período.

El número de rotaciones indica la velocidad con que los productos circulan por un almacén, por tanto es muy importante para la selección y cálculo de los equipos de manipulación, para la determinación del flujo de las

cargas, y también influye en la relación del tamaño de las distintas áreas del almacén.

Mediante la cantidad de rotaciones se podrá conocer si se está en presencia de un almacén de tránsito o no y se podrá inferir si es conveniente establecer flujo longitudinal o transversal, así como la cantidad y distribución de las puertas en el almacén. Es por eso que resulta de gran importancia para el almacenamiento tenerlo en cuenta para poder garantizar la velocidad de circulación de los inventarios necesarios para garantizar la estabilidad y continuidad de los servicios.

c) Características de los productos y de los envases: Las características más importantes a tener en cuenta del producto y del envase, son: peso, dimensiones y formas, densidad, fragilidad y resistencia a la compresión.

- **Peso:** se refiere al peso bruto de cada producto y por tanto es de gran importancia para determinar el medio de almacenamiento que puede utilizarse, así como para la capacidad de carga del equipo de manipulación.
- **Dimensiones:** la información sobre las dimensiones y forma del producto permite volumétricamente ubicar al mismo. En muchos casos estas dimensiones se referirán, lógicamente a las dimensiones del envase del producto como por ejemplo: cajas de puntillas, latas de pintura, etc.

Con las dimensiones también se obtiene la información sobre la forma del producto o del envase (sacos, atados, cajas, tanques, rollos, etc.); estos datos son definitorios para la selección del medio de almacenamiento y del equipo de manipulación, así como para la distribución en planta.

- Densidad: o peso específico es la relación peso volumen del producto y permite inferir del tonelaje total de los productos, la necesidad de volumen que demandan.
- Fragilidad y resistencia a la compresión: son datos fundamentales para conocer la posibilidad de los productos de ser estibados uno encima de otro sin utilizar medio alguno, además de los cuidados y requerimientos que deben observarse en la manipulación de los mismos. Hay productos que requieren incluso medios de almacenamiento especializados y métodos de manipulación diferenciados, ejemplo: las láminas de vidrio plano en huacales.

d) La estructura de los despachos y las recepciones: La forma en que los productos llegan al almacén, y la forma en que deben salir, son el vínculo que enlaza el proceso tecnológico interno con los procesos externos y son condiciones que se imponen al funcionamiento de cualquier almacén, ya sea de productos terminados de una fábrica, de un puerto o de una red de almacenes distribuidores, y qué tecnología debe tenerse en cuenta para ser capaz de satisfacer esos requerimientos.

En un almacén los movimientos internos se producen en el momento en que los productos llegan al almacén y hay que colocarlos en las zonas de

almacenamiento y cuando hay que extraerlos de esas mismas zonas para despacharlos hacia sus respectivos destinos.

Existe una diferencia notable en los movimientos que se generan a partir de la recepción y de los despachos. Por lo general los productos llegan al almacén en grandes cantidades de un mismo surtido, en relación con la partida media de despachos, por lo que se puede manipular una cantidad considerable de productos en un solo movimiento.

Por el contrario los despachos pueden realizarse de variadas formas según sea la categoría del almacén dentro del contexto de la economía: nacional, central, territorial, etc. Lo más común es que los despachos se formen con distintos surtidos, ya que cuando el cliente debe realizar una extracción del almacén trata de aprovechar al máximo su gestión desde todo punto de vista.

De esta forma cuando el pedido estructurado como anteriormente se señala llega al almacén, se procederá a preparar el despacho, para el completamiento del cual deberán realizarse una serie de movimientos a las distintas estibas con el fin de seleccionar y extraer los surtidos deseados. Por lo tanto, para preparar un despacho siempre se harán más recorridos que en la preparación de la recepción, por lo que se debe realizar un estudio cuidadoso para colocar los productos en las estibas de manera que productos afines (en relación a los despachos) sean colocados lo más cerca posible uno de otro, de manera de hacer lo más racionales posibles los recorridos y por ende la tecnología como tal.

Otro criterio importante es de las frecuencias de ventas; hay productos de una gran demanda, que imponen un ritmo de trabajo violento, y otros que por el contrario son productos de bajo nivel de movimientos, en el momento de colocarlas en las estibas del almacén deben considerarse estos elementos para lograr una mayor eficiencia en el despacho.

Para poder tener esos datos de forma fidedigna, hay que realizar un amplio estudio estadístico de las ventas realizadas, a través de las facturas y preparar series históricas, que para lograr mejores resultados y más rápidos puede ser procesados en una computadora, a través de un programa sencillo que agrupe los productos por su afinidad y frecuencia de ventas.

En la medida que las cargas se fraccionen más en el despacho en relación con la unidad de carga almacenada, o que en cada despacho sea mayor la cantidad de surtidos a entregar, será mayor el área de completamiento y formación de pedidos. Lo mismo sucede con el área de recepción de los productos, ya que mientras mayor sea la diferencia entre la forma de almacenamiento y la forma en que arriban los productos, mayor será la necesidad del área de recepción y preparación para el almacenamiento.

e) Características y parámetros constructivos del almacén: Las características y parámetros constructivos del almacén determinan en la selección de la tecnología de almacenamiento y obviamente en la selección del equipo de manipulación, casi nunca será lo idóneo, aplicar una tecnología de almacenamiento a una instalación ya construida, pero sin embargo es el caso que con más frecuencia se presenta y siempre

constituye un reto técnico el lograr sacarle el máximo a un almacén existente, convirtiéndolo en una instalación más eficiente con un buen diseño de la tecnología.

Entre las características y parámetros constructivos fundamentales de un almacén, que más inciden en el análisis de la tecnología y su selección están:

- Estado técnico de paredes y techo.
- Limitaciones de altura en vías de circulación o pasillos de trabajo.
- Altura de puntal.
- Tamaño y ubicación de las puertas.
- Pendiente de las rampas (si existieran) y ubicación de las mismas.
- Redes técnicas existentes (fuerza, agua, etc.).
- Terminación, resistencia y niveles del piso.
- Zonas externas del almacén.
- Ventilación e iluminación.
- Cantidad y colocación de las columnas.
- Configuración perimetral y dimensiones exteriores.

TRAZABILIDAD

Según López (2014), la trazabilidad es el conjunto de procesos preestablecidos, que permiten conocer la ubicación y trayectoria de un

producto en un momento dado, a lo largo de la cadena de suministro. La trazabilidad debe ser considerada en la cadena de suministro global, y su clave principal es la información, y para ello es fundamental que todos los agentes implicados en la cadena logística registren la información sobre los lotes de productos o materias primas. Esta información se refiere a la identificación de las mercancías recibidas, fecha de recepción, fechas de despacho, número de lote, etc.

Según la normatividad ISO (Organización Internacional para la Estandarización), “La trazabilidad es la propiedad del resultado de una medida o del valor de un estándar donde este pueda estar relacionado con referencias especificadas, usualmente estándares nacionales o internacionales, a través de una cadena continua de comparaciones todas con incertidumbres especificadas”.

Lo cual se refiere a la aplicación por razones relacionadas con mejoras de negocio las que justifican su presencia: mayor eficiencia en procesos productivos, menores costes ante fallos, mejor servicio a clientes, etc.

Para el Comité de Seguridad Alimentaria de AECOC: “Se entiende trazabilidad como el conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Para Diaz De Castro (1997), el servicio al cliente dentro de la logística se traduce en satisfacer las necesidades del cliente con mayor eficiencia posible. Es una oportunidad para mantener, iniciar y aumentar la demanda de producto, reduciendo así el costo por unidad de producto. El objetivo es mayor velocidad de atención y al menor costo.

Una de las primeras labores para focalizar el sistema logístico hacia el servicio al cliente, es diferenciar las características del segmento de mercados al que se atiende. Su estudio podrá darle información clave a la empresa para determinar el servicio esperado por el cliente y de esa forma proporcionar en los producto o servicios los que el aspira o desea recibir.

Es por ello que añade, que el sistema logístico de la empresa debe responder a los principios de atender justo, en la hora, lugar y condiciones exigidas por el cliente. Esto exige mayor velocidad del inventario y una fuerte alianza entre el almacenamiento y el transporte. Si la empresa cuenta con un tipo de almacenamiento lento, afectara la entrega del producto y por ende el servicio al cliente. No hay que olvidar que un producto adquiere valor hasta que el cliente lo encuentra el en momento correcto, en el lugar correcto y en las condiciones correctas.

Según Velázquez (2012), una realidad actual es el frecuente número de entregas de los proveedores hacia la empresa, lo que resulta en un nivel de almacén muy elevado en relación con las materias primas y productos terminados y, por ende, los almacenes deben ser manipulados y

controlados de tal manera que no se conviertan en tareas improductivas, y generen mayores gastos de los normales.

Un almacén excesivo impide a las empresas cualquier flexibilidad de movimiento en relación con los productos, lo que origina que algunas veces sean improductivas. El aspecto relacionado con la calidad, es un hecho que puede originar problemas con los clientes, debido a que en bastantes ocasiones se efectúan pedidos de productos o materias primas de determinada calidad, y son entregados con una calidad distinta, lo que provoca una pérdida de tiempo para la empresa que recibe el pedido, pues el pedido será devuelto y deberá esperar por uno nuevo para ser entregado con la calidad requerida.

En ese sentido, los proveedores que requieren el servicio de un operador logístico en el canal de distribución deben de asegurar tal calidad, es por ello que Velázquez (2012), menciona los siguientes parámetros que toma en cuenta un cliente a la hora de elegir un proveedor, que están al margen del requerimiento del trabajo de un operador logístico, pero que pueden ser considerados por cumplir con las funciones de distribución del mismo:

Contacto y comunicación: Para comprender la extensión del concepto de trazabilidad, se analizarán, en relación con ésta, las implicancias de las palabras “sistema de comunicación eficaz”.

Control de existencias: Controlar las existencias con una sencilla gestión de la mercancía, saber qué productos suministran los proveedores y cuáles son los más económicos; permitiendo controlar el valor del stock, las pérdidas por deterioro, el intercambio entre almacenes.

Eficacia: La integración de sistemas internos y externos mejora la eficiencia. Por lo tanto, merece la pena considerar los sistemas gestionados por proveedores de materias primas o componentes, así como a clientes, para entender la interacción de una empresa dentro de su cadena de suministro.

Proceso y seguimiento de pedidos: el proveedor deberá ofrecer información del estado del pedido, del tiempo de entrega, e informar sobre la existencia de algún incidente si es el caso, y solucionarlo.

Es importante la participación de los proveedores en la fase de diseño de los productos y servicios de la compañía. Además, se han de establecer objetivos tanto en materia de calidad como de costos a lograr en un periodo determinado, por lo tanto, debe haber un compromiso mutuo de aprovisionamiento a largo plazo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Distribución Física de Mercancías

Desde un enfoque de gestión empresarial desarrollado por Castellanos (2009), la distribución física de mercancías puede ser seguida bajo una

óptica de gerencia, cuyas operaciones son necesarias para el desplazamiento de los productos preparados como carga, bajo el concepto de óptima calidad de entrega, costo razonable y entrega justo a tiempo, y donde logísticamente sus actividades consisten en gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad.

Gestión Logística

Para Castellanos (2009), es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Por esta razón, la logística se convierte en uno de los factores más importantes de la competitividad, ya que puede decidir el éxito o el fracaso de la comercialización de un producto. Por tal hecho agrega que, logística es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requerimientos del cliente.

Manipulación

La manipulación y almacenamiento de mercancías se realiza por medio de una serie de equipos que permitan minimizar los tiempos de manipulación y almacenamiento, y contribuyan a la eficiencia.

Mercancía

La palabra mercancía proviene del vocablo “mercante” (comerciante) que viene del latín “mercans, mercantis”, cuando se habla de mercancía nos estamos refiriendo a todo lo que se puede “vender o comprar” que se aplica más que todo en los bienes económicos o bienes escasos, por la rivalidad a los bienes libres, que son los que compran en el mercado pero que pagan por ellos un determinado precio.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS GENERAL:

- Los clientes se encuentran insatisfechos y no existen Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA:

- Los clientes de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. se encuentran insatisfechos por la trazabilidad en logística que aplica la empresa.
- El porcentaje de cumplimiento de la Gestión de Almacén de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. es menor al 50% según los principios de Distribución en Planta.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Sampieri, Fernández & Baptista (2014), indican que, “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”, y afirma que tal enfoque es de razonamiento deductivo, ya que “comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba”.

De tal forma que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a la acción indagatoria entre los hechos y su interpretación para que mediante un orden riguroso de los pasos se pueda construir un marco determinado del contexto y la situación para poder concluir con los objetivos de la investigación.

Diseño de Investigación

Para Sampieri, Fernández & Baptista (2014), “La investigación no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. En la investigación no experimental estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como reales y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes)”. Además, existen dos tipos de investigación no experimental transeccional o transversal y longitudinal.

“El propósito de los diseños transeccionales o transversales es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico”.

Desde el punto de vista de Campbell & Stanley (1966), “La investigación no experimental se divide en diseños transeccionales o transversales y diseños longitudinales. Ninguno es más importante que otro, cada uno tiene sus características y su valor propio, y son necesarios según lo que se haya planteado para la investigación, es decir, según los objetivos, la hipótesis y el tipo de estudio”.

Por lo tanto la presente es una investigación de diseño no experimental de tipo transversal, ya que la obtención de datos se realizará una sola vez en la unidad de análisis, con aplicación única al comportamiento del conjunto de variables en la realidad.

Tipo de Investigación

Para Sampieri, Fernández & Baptista (2014), la investigación descriptiva, “Tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores)”.

La presente investigación será de carácter eminentemente descriptivo, debido a que su propósito es determinar y analizar aquellos rasgos que identifican la situación actual en el Centro de Distribución de la empresa en mención con respecto al proceso de distribución logística. Pero no se profundizara sobre las causas o razones de respectivos rasgos, sin embargo, si se realizará una reflexión que permita contrastar los hallazgos de este estudio con los obtenidos en los estudios referenciados en el marco teórico.

3.2. POBLACIÓN

De acuerdo con Fracica (1988), población es “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Para la investigación se contará con colaboradores inmersos en las actividades de almacén y distribución en torno al giro de la Actividad

Empresarial, y que sean de interés para cumplir con los objetivos de la misma.

Tabla 2. Personal de almacén de transporte logístico MARY S.C.R.L. del centro de distribución – Juliaca.

N°	CARGO	CANTIDAD
01	ENCARGADO PROPIETARIO O GERENTE GNRAL.	1
02	RECEPCIONISTA	1
03	DESPACHADOR	1
04	ALMACENERO	1
TOTAL		4

Fuente: Entrevista Gerente Gral.

Además, por la manera de utilización de los instrumentos de investigación se tomará la cantidad de clientes que reciben los pedidos en la ciudad de Juliaca, puesto que vienen a ser los clientes directos de un determinado proveedor y por fines de estudio se investigara los envíos de mercadería desde el almacén principal, puesto que estudiar los proveedores desde la ciudad de Lima, no ayudarían para la consecución de los objetivos de la presente investigación, además de estar muy lejano al ámbito de aplicación. Estos clientes conforman un total de 300 personas tanto jurídicas como naturales, pero la necesidad de datos históricos obliga a tomar en cuenta a los clientes recurrentes de la Empresa, quienes se conforman en un número de 50 personas.

3.3. MUESTRA

La muestra objeto de la investigación es de manera CENSAL en cuanto al personal inmerso a las actividades de almacén de la empresa al estudio ya que se considera el 100% como una cantidad manejable de personas y que con ello se puede conseguir el objeto de investigación.

En cuanto a los clientes la muestra está constituida en un número de 33.

Muestreo

El Método Aleatorio Simple, según Casal & Mateu (2003), consiste en extraer todos los individuos al azar de una lista (marco de la encuesta) en la práctica, a menos que se trate de poblaciones pequeñas o de estructura muy simple, es difícil de llevar a cabo de forma eficaz.

Se tomó en cuenta la siguiente formula prescrita en la ya mencionada teoría:

$$n = \frac{N Z^2_{\alpha/2} pq}{d^2 + Z^2_{\alpha/2} pq}$$

Donde: N = Población..... 50

Z = Desviación Estándar.... 1.96

d = Margen de Error..... 10%

p y q = Varianza..... 50%

n = Muestra..... 33

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

OBSERVACIÓN

Según Bunge (2004), “La observación es el procedimiento empírico básico. Tanto la medición cuanto el experimento suponen observación, mientras que ésta se realiza sin precisión cuantitativa (o sea, sin medición) y sin cambiar deliberadamente los valores de ciertas variables (o sea, sin experimentación). El objeto de la observación es, naturalmente, un hecho actual, el producto de un acto de observación es un dato, o sea, una proposición singular o existencial que exprese algunos rasgos del resultado de la acción de observar. Se ofrece, pues, un orden natural para nuestro estudio; el orden hecho-observación-dato”.

ENCUESTA

Se utilizó una encuesta de 16 preguntas cerradas, con el objetivo de que sea el contraste que pueda medir la expectativa y la percepción del cliente en cuanto a la trazabilidad y poder solucionar el problema específico número 01.

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

Escala de Likert: Método por el cual se escriben afirmaciones que expresan una opinión o un sentimiento acerca de un suceso, objeto o persona, se relacionan reactivos que tienen valores positivos y negativos

claros y se llenan de afirmaciones que van en una escala de menor a mayor.

Tabla 3: Escala de likert para el procesamiento de datos.

Malo	1
Casi Malo	2
Intermedio	3
Bueno	4
Muy Bueno	5

Fuente: Escala de Likert.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Se utilizó una ficha de observación para que se pueda evaluar la existencia o no de los principios de la distribución 8en planta.

La ficha consta de 117 criterios categorizados según los principios de Distribución en Planta del Almacén, ya que la base fundamental de esta ficha fue la desarrollada por el artículo científico **“Parámetros para evaluar el desempeño de almacenes”**, de autoría de **“Adis María Alcaide Rodríguez”**, realizado el 2008, los cuales tienen aspectos modificables según sea la conveniencia del investigador y llegar a la finalidad de llegar a 100 puntos o 100% y poder evaluar cuantitativamente el desempeño de un almacén, fue de nivel nominal en donde solo se utilizó los criterios de “SI” o “NO” según sea el caso de los parámetros evaluados en dicha ficha evaluada.

SERVQUAL

Los datos resultantes serán evaluados mediante la teoría de percepciones y expectativas, el cual nos dice que un resultado negativo resultaría un nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de servicio, y un resultado positivo resultaría un nivel de satisfacción, para lo cual se deben de desarrollar brechas entre ellos cumpliendo la siguiente formula:

$$\text{Índice de Calidad en el Servicio} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

RUC: 20448384277

Razón Social: Transporte Logístico MARY SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Nombre Comercial: Transporte Logístico Mary S.C.R.L.

Tipo Empresa: Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada

Fecha Inicio Actividades: 01 / Junio / 2012

Transporte Logístico MARY SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA es una empresa que, por encargo de su cliente, diseña los procesos de una o varias etapas de su cadena de suministro como son el aprovisionamiento, transporte, almacenaje y distribución.

Es un operador logístico cuyo objetivo es garantizar el correcto enlace entre la producción y los mercados debe ser una prioridad para las empresas que pretendan aprovechar la apertura de los mercados y ser ganadoras en la competencia de marcas y productos.

Es por ello que dispone de los suficientes recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura que permiten una adecuada planificación, fabricación, almacenamiento, transporte, distribución y soporte de los productos los cuales son encargados por un determinado proveedor.

4.2. LOCALIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación será realizado en la Región de Puno, Provincia de San Román, Distrito de Juliaca, Av. Circunvalación Zona Este N°860, lugar donde se ubica el Centro de Distribución de la Empresa de Transporte Logístico MARY S.R.L. cuya actividad empresarial es la intervención como agente logístico de carga y distribución de bienes en sus Diferentes sedes, Lima, Ilave y Juliaca, siendo de vital importancia para la satisfacción en el transporte de mercadería por parte de los proveedores a sus clientes.

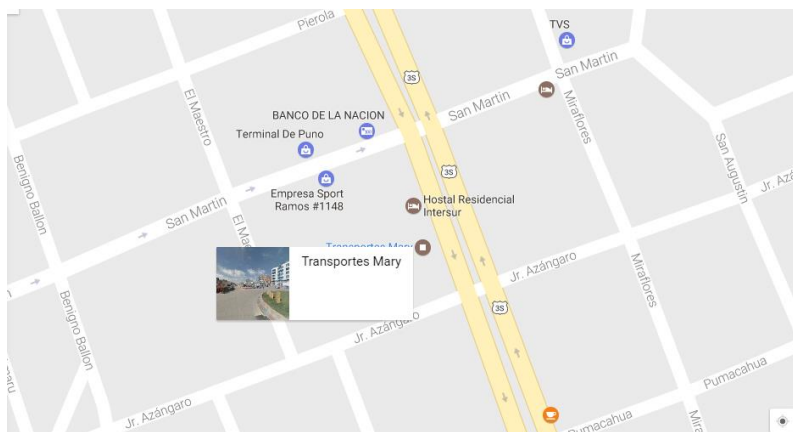


Figura 3. Ubicación geográfica del ámbito de estudio.
Fuente: Google Maps

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo comprende el análisis de los resultados obtenidos tras la implementación de instrumentos y técnicas propuestas en capítulos anteriores de la presente investigación, pues cabe mencionar que toda información permite la solidez para tal investigación.

Se pondrá en discusión cada resultado obtenido siguiendo la secuencia de los objetivos propuestos en la presente investigación.

5.1. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: ANALIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA TRAZABILIDAD EN TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016.

EXPECTATIVA DE LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO

Tabla 4. Expectativa de la trazabilidad de servicio.

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN					TOTAL
		Muy Bueno	Buena	Intermedio	Casi Malo	Malo	
EFICACIA							
1	¿En qué condiciones de calidad cree que es despachada la mercadería?	12	12	6	1	2	33
2	¿Cómo cree Ud. que se brindarán soluciones a sus consultas y dudas del momento?	8	10	5	2	8	33
3	¿Cómo cree que será el trato del servicio de recepción y despacho?	7	12	5	8	1	33
4	¿Cómo cree que es el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?	8	12	13	0	0	33
CONTACTO Y COMUNICACIÓN							
5	¿Cómo cree que es el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?	9	9	4	7	4	33
6	¿Cómo cree que se le informa sobre los medios de pago y cancelación del servicio?	5	5	5	9	9	33
7	¿Cómo piensa que son los intentos por comunicarse con Ud. para brindarle información de la portación de documentos necesarios para el Despacho de su mercadería?	7	9	12	2	3	33
8	¿Cómo cree que es el estado de los medios de comunicación (Teléfono, Internet o Personalmente)?	7	8	9	6	3	33
CONTROL DE EXISTENCIAS							
9	¿Cómo piensa Ud. que se da el sistema de codificación utilizado en su mercadería?	8	9	5	6	5	33
10	¿Cómo cree que encontraría su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?	11	5	9	3	5	33
11	A la hora del despacho, ¿Cómo cree que serán visibles los datos de la mercadería sobre puesta en ella?	11	3	10	4	5	33
12	¿En qué estado cree que se encontraría la documentación sin errores que se le emitió para la llegada de su mercadería?	8	14	4	3	4	33

PROCESO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS							
13	¿Cómo cree Ud. que es la utilización de herramientas de seguridad durante el proceso de envío, transporte, recepción, almacenaje y despacho de su mercadería?	7	9	5	7	5	33
14	¿Cómo cree que se manejarán los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?	11	10	4	4	4	33
15	¿Cómo considera que resuelve la Empresa la devolución o reclamos de su mercadería?	12	9	5	5	2	33
16	¿Cómo cree que será la facilidad de manipulación de documentos convenientes propios de Ud. o de su mercadería?	9	9	11	0	4	33

Fuente: Encuesta.

Tabla 5. Expectativa de la eficacia de trazabilidad del servicio.

EFICACIA					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	8.75	11.5	7.25	2.75	2.75
Porcentaje	26.52%	34.85%	21.97%	8.33%	8.33%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.63				

Fuente: Encuesta.

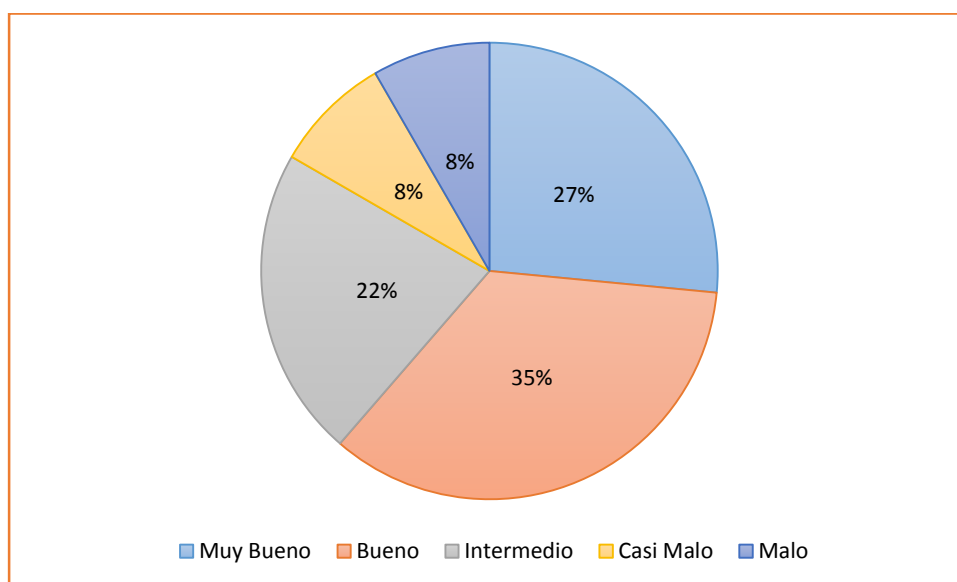


Figura 4: Expectativa de la eficacia de trazabilidad del servicio.

Fuente: Encuesta.

Los clientes de la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. hicieron notar su opinión sobre el servicio creen obtener de parte de la Empresa, en cuanto a eficacia se refiere, calificándolo en su mayoría como bueno en un 35% y Muy Bueno en un 27%, por otro lado una minoría cree que el servicio que obtendrá será casi malo y malo en un 8% cada criterio, dando a conocer que los servicios esperados por los clientes hacia la empresa calificados como buenos y muy buenos son altos ya que se evaluó la calidad con la mercancía podría ser entregada y como los colaboradores podrían tratar a los clientes.

Tabla 6. Expectativa del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio.

CONTACTO Y COMUNICACIÓN					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	7	7.75	7.5	6	4.75
Porcentaje	21.21%	23.48%	22.73%	18.18%	14.39%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.19				

Fuente: Encuesta.

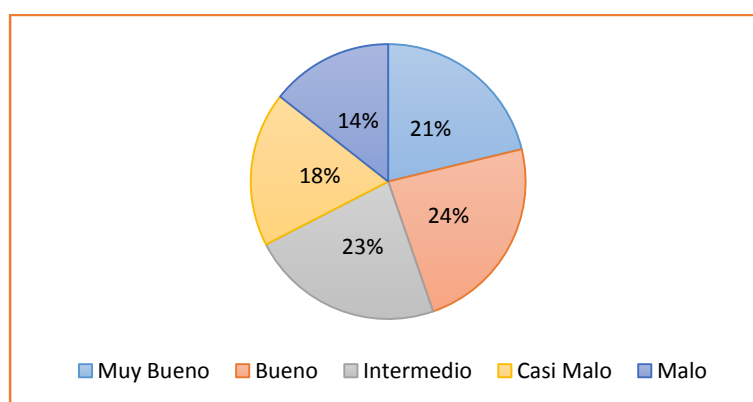


Figura 5: Expectativa del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio.

Fuente: Encuesta.

Los resultados de la tabla n°6 y la figura n°5 muestran que la mayoría de los clientes esperan obtener un contacto y comunicación al menos entre el rango Bueno en un 24% e Intermedio en un 23%, por otro lado un 14% cree que la comunicación de la cual dependerá a la hora de contratar los servicios de la Empresa será malo y en un 18% que será casi malo, ello se debe a la evaluación por parte de los clientes de los aspectos de información que puede brindarse, como el contacto con el cliente y el estado en el que cree que se encuentran los medios de comunicación.

Tabla 7: Expectativa del control de existencias de la trazabilidad de servicio.

CONTROL DE EXISTENCIAS					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	9.5	7.75	7	4	4.75
Porcentaje	28.79%	23.48%	21.21%	12.12%	14.39%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.40				

Fuente: Encuesta.

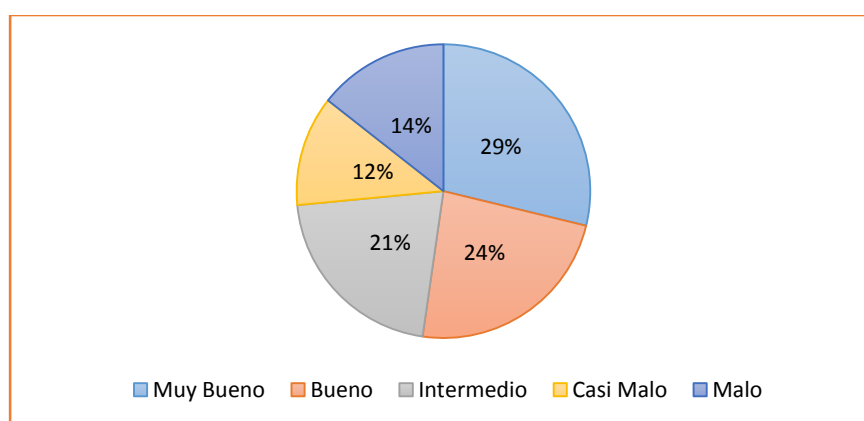


Figura 6: Expectativa del control de existencias de la trazabilidad de servicio.

Fuente: Encuesta.

Los resultados de la tabla n°7 y la figura n°6 demuestran que la mayoría de los clientes esperan que los sistemas de control de existencias o de sus mercaderías estén en un rango de Muy Bueno en un 29% y Bueno en un 24%, en contraposición una minoría del 12% creen que el control de existencias la cual realizará la Empresa serían casi malos y un 14% lo calificarían como malo.

Tabla 8: Expectativa proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad de servicio.

PROCESO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	9.75	9.25	6.25	4	3.75
Porcentaje	29.55%	28.03%	18.94%	12.12%	11.36%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.52				

Fuente: Encuesta.

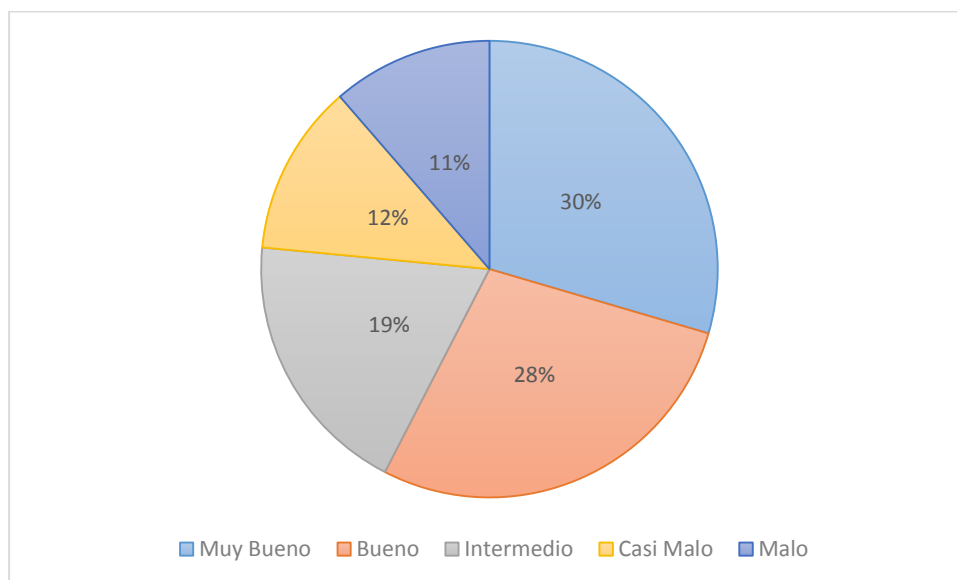


Figura 7: Expectativa proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad de servicio.

Fuente: Encuesta.

Los resultados muestran que la opinión positiva sobre el proceso y seguimiento de pedidos de su mercadería, son respaldados en su mayoría con un 30% calificándolo como muy bueno y un 28% como bueno, ya que tal porcentaje cree que el proceso de seguimiento de pedidos se dará como tal calificación otorgada, en cambio un 11% espera que tal proceso sea malo y un 12% casi malo.

PERCEPCIÓN DE LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO

Tabla 9. Percepción de la trazabilidad de servicio.

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN					TOTAL
		Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo	
EFICACIA							
1	¿Cómo considera la calidad de la mercadería despachada?	3	9	11	7	3	33
2	¿Cómo considera Ud. las soluciones brindadas a sus consultas y dudas del momento?	6	6	9	8	4	33
3	¿Cómo considera el trato del servicio de recepción y despacho?	4	6	16	4	3	33
4	¿Cómo considera el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?	4	8	9	12	0	33
CONTACTO Y COMUNICACIÓN							
5	¿Cómo califica el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?	4	5	10	7	7	33
6	¿Cómo considera que se le informó sobre los medios de pago y cancelación del servicio?	2	10	11	8	2	33
7	¿Cómo cree que fueron los intentos por comunicarse con Ud. para brindarle información de la portación de documentos necesarios para el Despacho de su mercadería?	5	13	7	4	4	33
8	¿Cómo califica Ud. El estado de los medios de comunicación (Teléfono, Internet o Personalmente)?	4	11	10	7	1	33
CONTROL DE EXISTENCIAS							
9	¿Cómo califica Ud. El sistema de codificación utilizado en su mercadería?	4	8	11	5	5	33

10	¿Cómo considera que encontró la ubicación de su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?	12	6	6	5	4	33
11	A la hora del despacho, ¿Cómo fue la visibilidad de los datos de la mercadería sobre puesta en ella?	5	7	13	6	2	33
12	¿Cómo considera el estado de la documentación sin errores que se le emitió para la llegada de su mercadería?	2	10	16	4	1	33
PROCESO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS							
13	¿Cómo considera Ud. La utilización de herramientas de seguridad durante el proceso de envío, transporte, recepción, almacenaje y despacho de su mercadería?	2	11	13	6	1	33
14	¿Cómo cree que se manejó los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?	3	5	15	5	5	33
15	¿Cómo considera que está resolviendo la Empresa la devolución o reclamos de su mercadería?	0	7	11	15	0	33
16	¿Cómo fue la facilidad de manipulación de documentos convenientes propios de Ud. O de su mercadería?	0	11	13	9	0	33

Fuente: Encuesta.

Tabla 10. Percepción de la eficacia de la trazabilidad de servicio.

EFICACIA					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	4.25	7.25	11.25	7.75	2.5
Porcentaje	12.88%	21.97%	34.09%	23.48%	7.58%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.09				

Fuente: Encuesta.

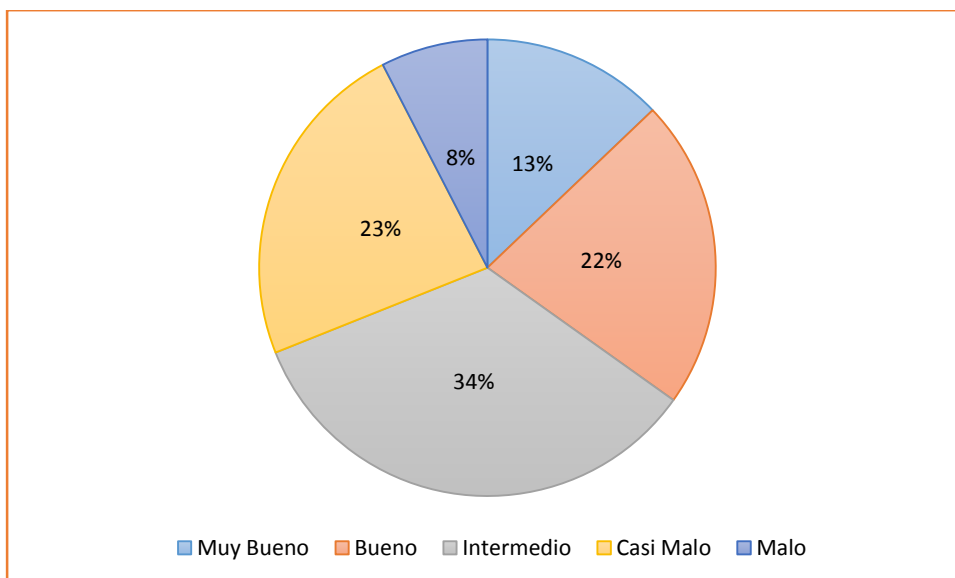


Figura 8. Percepción de la eficacia de la trazabilidad de servicio.

Fuente: Encuesta.

La preponderancia de los resultados muestran que un 34% sienten que el servicio que se les brindó fueron de nivel intermedio, mientras el 23% que consideran que el servicio al cliente enfocado al trato y a la calidad de la mercadería entregada son casi malos, lo cual permite dar énfasis a que los servicios orientados al cliente son de nivel intermedio bajo.

Tabla 11. Percepción del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio.

CONTACTO Y COMUNICACIÓN					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	3.75	9.75	9.5	6.5	3.5
Porcentaje	11.36%	29.55%	28.79%	19.70%	10.61%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.11				

Fuente: Encuesta.

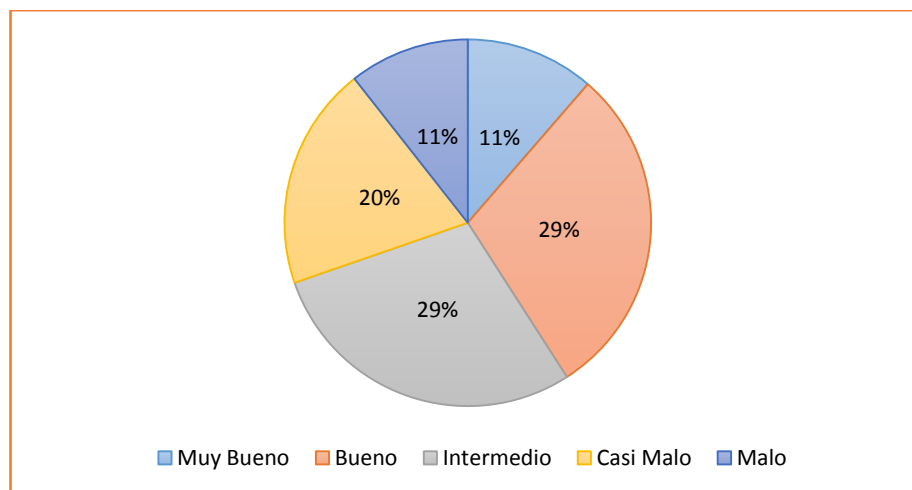


Figura 9. Percepción del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio.

Fuente: Encuesta.

El contacto y la comunicación que se dio de manera bilateral tanto con el cliente como con el proveedor de parte de la Empresa son considerados en su mayoría de nivel bueno e Intermedio con un 29% en ambos casos, además que en esta premisa de acuerdo a los criterios preguntados en la encuesta permiten denotar que tanto como los medios como la información es de manera Intermedia Buena, por último, se considera como nivel casi malo y malo por un 11% en ambos casos.

Tabla 12. Percepción del control de existencias de la trazabilidad de servicio.

CONTROL DE EXISTENCIAS					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	5.75	7.75	11.5	5	3
Porcentaje	17.42%	23.48%	34.85%	15.15%	9.09%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.25				

Fuente: Encuesta.

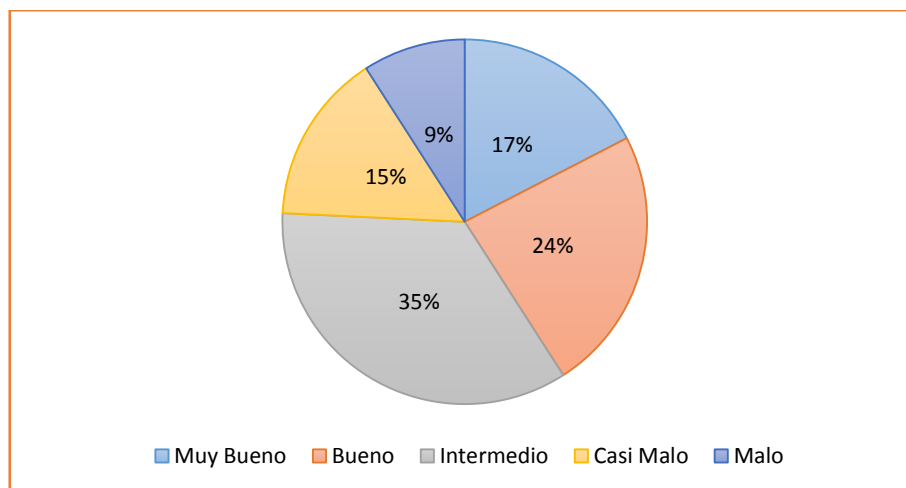


Figura 10. Percepción del control de existencias de la trazabilidad de servicio.

Fuente: Encuesta.

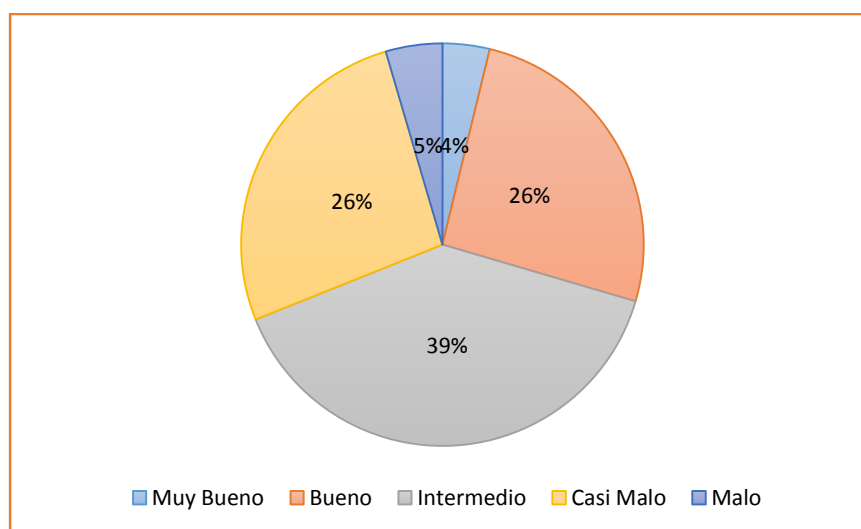
Del total de clientes evaluados en un número de 33, los resultados preponderantes en cuanto a la percepción del control de las existencias o de las mercaderías de los clientes, son de 35% que consideran que se encuentra en un nivel intermedio, un 24% que se encuentra en nivel bueno, un 9% en un nivel malo y un 16% en casi malo, aseverando que la criticidad en cuanto a los aspectos considerados en el sistema de control de existencias son considerados en un nivel intermedio bueno.

Tabla 13. Percepción del proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad del servicio.

PROCESO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS					
	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	1.25	8.5	13	8.75	1.5
Porcentaje	3.79%	25.76%	39.39%	26.52%	4.55%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	2.98				

Fuente: Encuesta.

Tabla 14. Percepción del proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad del servicio.



Fuente: Encuesta.

Los datos procesados resultan a que los criterios evaluados para el cumplimiento de este concepto fueron los de protección, gestión de reclamos y devoluciones, así como su seguimiento de los cuales resultan que la percepción que tienen sobre tal aspecto en la muestra de 33 clientes es de predominancia en un 39% como intermedio.

5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2: ANALIZAR EL LAYOUT DE ALMACENES SEGÚN LOS PRINCIPIOS DE DISTRIBUCIÓN EN PLANTA DE TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN EN CONJUNTO

Tabla 15. Distribución en planta según el principio de integración en conjunto.

PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN EN CONJUNTO		
	SI	NO
RESULTADO	11	14
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	44%	56%
TOTAL	25	100%

Fuente: Ficha de observación.

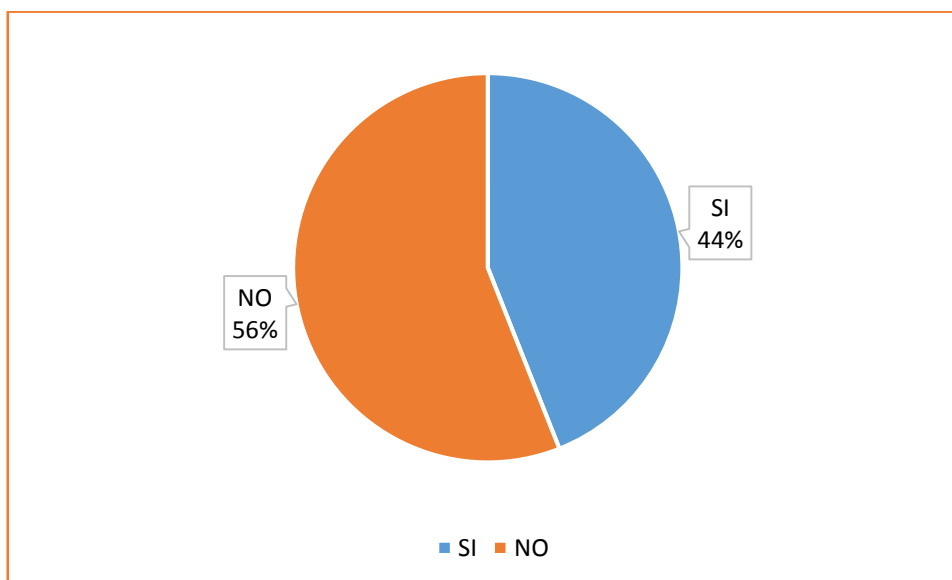


Figura 11. Distribución en planta según el principio de integración en conjunto.

Fuente: Ficha de observación.

La tabla n° 15 muestra que los criterios evaluados con respecto al Principio de Distribución en Planta de Integración en Conjunto; los cuales resultan un total de 25, permite observar que el 44% representado por 11 criterios (3, 4, 7-10, 13, 17, 19, 21, 23) se cumplen y el 56% representado por 14 criterios (1, 2, 5, 6, 11, 12, 14-16, 18, 20, 22, 24, 25) no se cumplen.

De acuerdo a la evaluación documental y de trabajo, fundamentado en la base teórica de la presente investigación, se puede decir que el resultado predominante para la evaluación de este criterio es desaprobado con un 56%, ello se debe a la inexistencia o poca práctica de actividades con herramientas de trabajo y comunicativas en el almacén, el manejo de documentación con poca práctica o experiencia que dificulta el manipuleo de muchas oportunidades operativas por parte de los colaboradores en el Almacén de la Empresa de Transportes MARY S.C.R.L., este resultado además no es muy conciso y definitorio puesto que el otro 44% no tiene una lejanía porcentual con los criterios anteriormente evaluados, sin embargo los criterios aprobados son básicamente documentales que están dentro de una normatividad mas no a los esfuerzos operativos en conjunto a la maquinaria y equipo del Almacén, los cuales tienden a ser deficientes por el ambiente observado y experimentado.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE DISTANCIA MÍNIMA RECORRIDA

Tabla 16: Distribución en planta según el principio de distancia mínima recorrida.

PRINCIPIO DE DISTANCIA MÍNIMA RECORRIDA		
	SI	NO
RESULTADO	2	4
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	33%	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Ficha de observación.

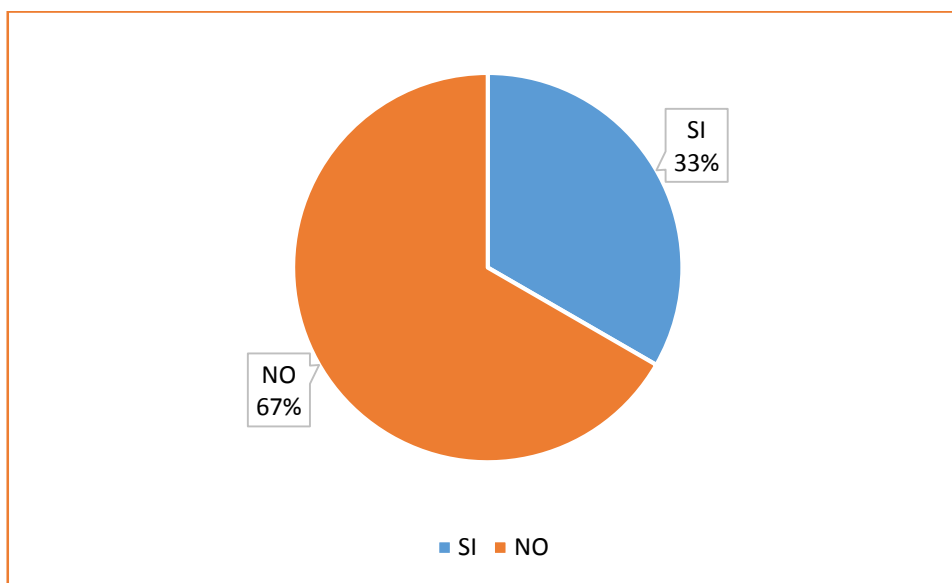


Figura 12. Distribución en planta según el principio de distancia mínima recorrida.

Fuente: Ficha de observación.

La tabla muestra que los criterios evaluados con respecto al Principio de Distancia Mínima Recorrida; los cuales resultan un total de 6, permite

observar que el 33% representado por 2 criterios (26 y 28) si se cumplen y el 67% representado por 4 criterios (27 y 29-31) no se cumplen.

La evaluación que va en contra de este principio se refieren básicamente a la desaprobación de 6 criterios los cuales se pueden resumir como la falta de facilidades de recorrido y preparaciones de instalación que dificultan el desenvolvimiento rápido de las operaciones dentro de este Almacén significando así un 67% en la evaluación, por otro lado, un 33% con la representatividad de 2 criterios resultaron aprobados ya que se refieren a la correcta ubicación de las pocas pero necesarias herramientas para el acceso de los diferentes productos desechados, mermas o entre otros.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE CIRCULACIÓN

Tabla 17. Distribución en planta según el principio de circulación.

PRINCIPIO DE CIRCULACIÓN		
	SI	NO
RESULTADO	7	5
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	58%	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Ficha de Observación.

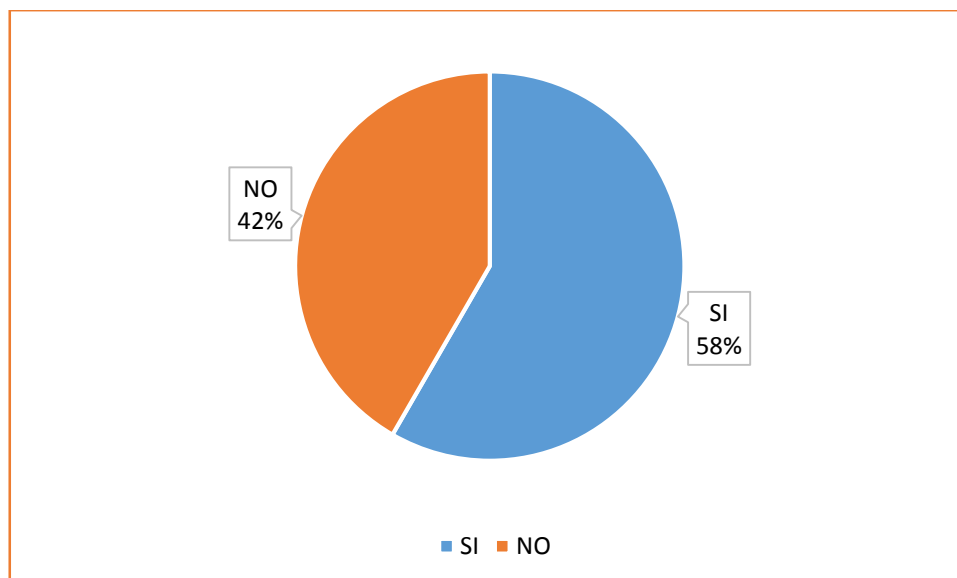


Figura 13. Distribución en planta según el principio de circulación.

Fuente: Ficha de Observación.

La tabla muestra que los criterios evaluados con respecto al Principio de Circulación; los cuales fueron un total de 12, permite observar que el 58% representado por 7 criterios (32, 34-36, 39-41) se cumplen y el 42% representado por 5 criterios (33, 37, 38, 42, 43) no se cumplen.

Los criterios evaluados tuvieron mucho que ver con la rotación y el control de las mercancías para su unitarización o desfragmentación según sea el caso (recibo o despacho), dando como resultado que el 58% o 7 de los 12 criterios evaluados, si se cumplen en cuanto en la Distribución en Planta, ello se refiere, a que la mayoría de criterios cumplen con el orden orientado a una mejor circulación y rotación de mercadería controlada de manera cuantitativa y cualitativa, pero este es un dato que en cercanía a la media no resulta alejado, sino próximo, por encontrarse en un 42% o 5 criterios que no se cumplen de los 12 criterios evaluados que no se cumplen los cuales en resumen describen el modo de disposición de

herramientas de ordenamiento de productos como estanterías y estibas, los productos ociosos dentro del almacén y la unitarización y paquetización que se utiliza en el mismo

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN PRINCIPIO DE ESPACIO CÚBICO

Tabla 18: Distribución en planta según el principio de espacio cúbico.

PRINCIPIO DE ESPACIO CÚBICO		
	SI	NO
RESULTADO	22	14
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	61%	39%
TOTAL	36	100%

Fuente: Ficha de observación.

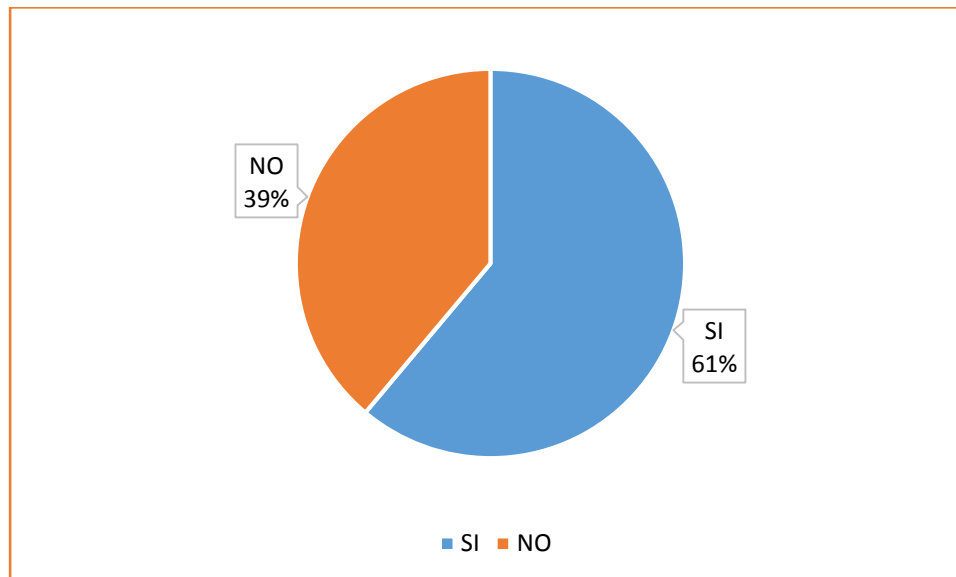


Figura 14. Distribución en planta según el principio de espacio cúbico.

Fuente: Ficha de observación.

La tabla muestra que los criterios evaluados con respecto al Principio de Espacio Cúbico; los cuales resultan un total de 36, permite observar que

el 61% representado por 22 criterios (45-48, 52, 55-57, 60, 62-64, 66-69, 71, 73, 75, 76-78) se cumplen y el 39% representado por 14 criterios (44, 49-51, 53, 54, 58, 59, 61, 65, 70, 72, 74, 79) no se cumplen.

La evaluación del principio de Espacio Cúbico arrojó un resultado que favorece 22 criterios de los 36 criterios evaluados, que se representan en un 61%, dando a conocer (en resumen de estos criterios) que las condiciones constructivas del almacén de la empresa cumplen con los estándares de iluminación, servicios básicos, dimensiones, orden y demás criterios que suponen un correcto aprovechamiento del espacio del Almacén.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD

Tabla 19. Distribución en planta según el principio de flexibilidad.

PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD		
	SI	NO
RESULTADO	2	8
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	20%	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ficha de Observación.

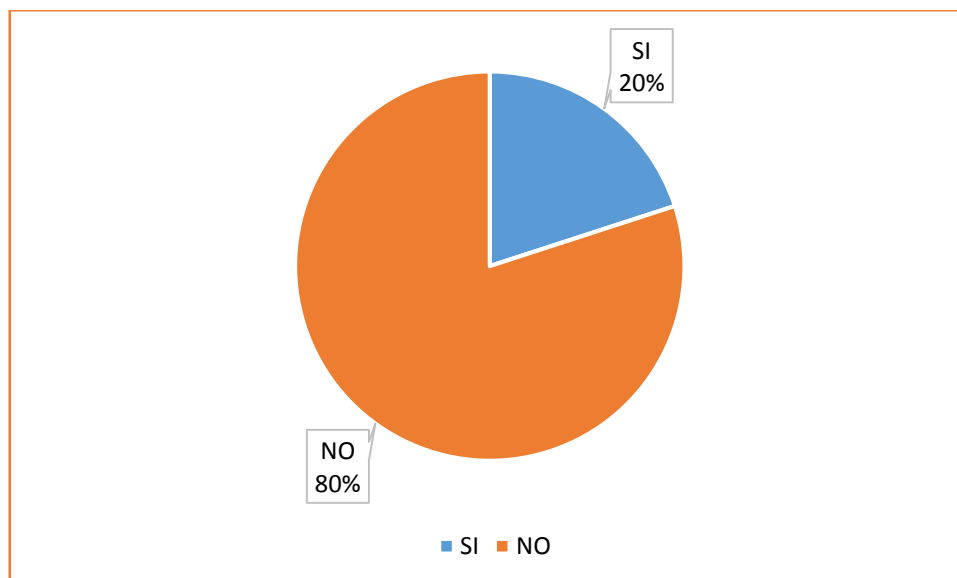


Figura 15: Distribución en planta según el principio de flexibilidad.

Fuente: Ficha de observación.

La tabla muestra que los criterios evaluados con respecto al Principio Flexibilidad; los cuales resultan un total de 10, permite observar que EL 20% representado por 2 criterios (82, 87) se cumplen y el 80% representado por 8 criterios (80,81, 83-86, 88, 89) no se cumplen.

En este caso los resultados tendrán que demostrar la proyección a futuro tanto de las instalaciones como de los colaboradores de la organización, en tal caso el resultado desfavorable de 80% descritos en 8 criterios demuestra que las construcciones no tienen una proyección a futuro y no existe documentación de planificación para que se pueda realizar cambios o fijar objetivos en cuanto ello, pero si se puede afirmar que el sistema de codificación actual tiene algunos lineamientos internos que son aprovechados y aún se generan solicitudes verbales mas no documentales (causante del olvido y lentitud) para el desalojo de materiales que afectan la correcta distribución de las mercancía, ello está

representado por un 20% o 2 criterios los cuales son cumplidos pero no suficientes.

DISTRIBUCIÓN DE PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE SATISFACCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES

Tabla 20. Distribución de planta según el principio de satisfacción y seguridad de los trabajadores.

PRINCIPIO DE SATISFACCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES		
	SI	NO
RESULTADO	11	17
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	39%	61%
TOTAL	28	100%

Fuente: Ficha de observación.

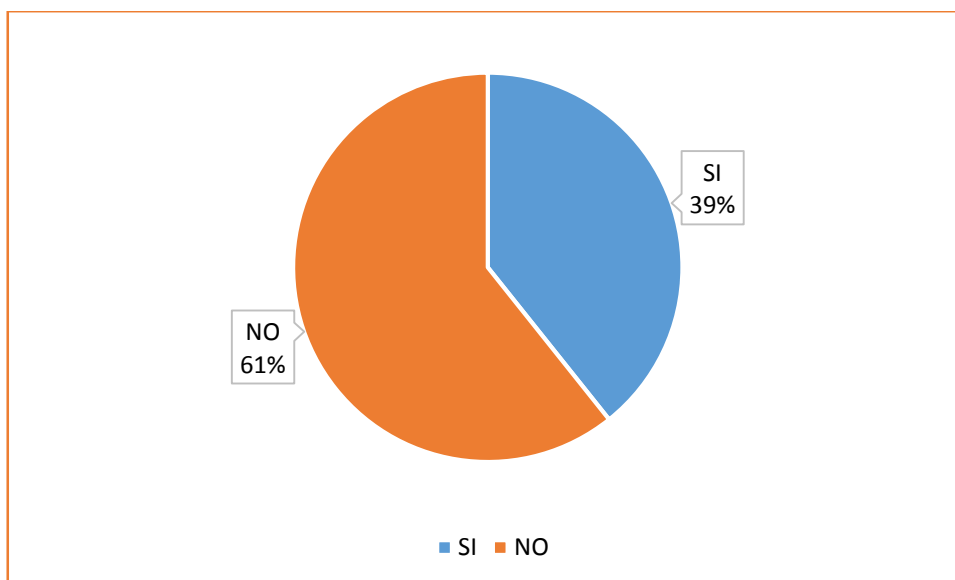


Figura 16. Distribución de planta según el principio de satisfacción y seguridad de los trabajadores.

Fuente: Ficha de observación.

La tabla muestra que los criterios evaluados con respecto al Principio de Satisfacción y Seguridad de los Trabajadores; los cuales fueron un total de 28, permiten observar que el 39% representado por 11 criterios (91, 93, 98, 99, 101, 102, 104, 110, 113-115) se cumplen y el 61% representado por 17 criterios (90, 92, 94-97, 100, 103, 105-109, 111, 112, 116, 117) no se cumplen.

Las condiciones de seguridad propuestas en los criterios de análisis de la ficha de evaluación fueron, señalización, peligros, instrumentos de prevención, etc. Los cuales ya evaluados dieron un resultado negativo de 61%, dando a conocer que en la empresa existen deficiencias en los aspectos de seguridad necesarios para un Almacén.

5.3. OBJETIVO ESPECÍFICO N°3: PROPONER PAUTAS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ALMACÉN EN TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016

Para la realización del presente objetivo tomaremos las aplicaciones y estudios en Gestión de almacenes desarrolladas por el Ing. Luis Anibal Mora García, quien es mentor de las operaciones dentro de Almacenes y Centros de Distribución, es por ello que la base fundamental será la guía de aplicación titulada Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas - “La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial”

ENCARGADO: La presente propuesta estará a cargo de mi persona tomando en cuenta los estudios teóricos realizados a lo largo de la presente investigación.

DIRIGIDO A: La presente propuesta será dirigida a Transporte Logístico MARY S.C.R.L., quien tendrá la potestad y la decisión de seguir con los lineamientos y pautas a presentar.

RECURSOS:

- Inmueble
- Equipos de Cómputo
- Herramientas de manipulación dentro del Almacén
- Recursos Humanos
- Documentación

LINEAMIENTO N° 1: PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

El proceso de recibo de mercancías es la primera operación que tiene lugar en el almacén o centro de distribución de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., ello en relación a lo que tiene que ver con el flujo de las mercancías al interior de dicho almacén o centro de distribución, este proceso a su vez se completa al momento previo de almacenar o ubicar las mercancías recibidas en sus respectivas ubicaciones dentro de las instalaciones del almacén o centro de distribución, es decir, una vez que la mercancía es descargada, revisada, validada y puesta en zonas de

tránsito o de espera para ser almacenadas, bien sea en el mismo momento o posteriormente al recibo.

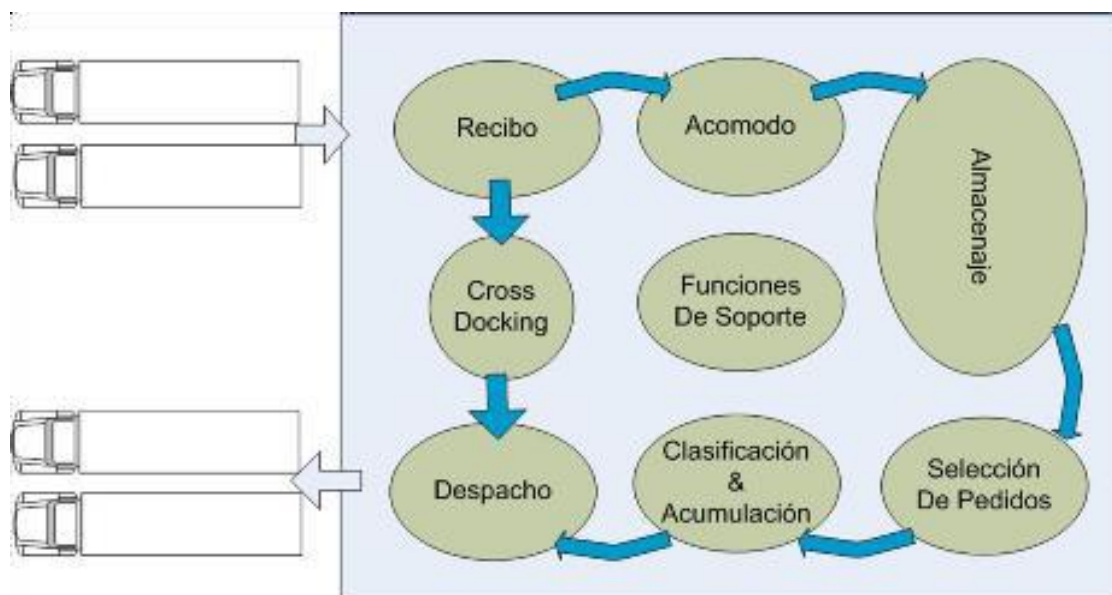


Figura 17. Procesos y operaciones dentro de un almacén.

Fuente: Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas - “La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial”.

OBJETIVOS:

1. Asegurar que la mercancía recibida cumpla con las especificaciones de cantidad, calidad, oportunidad y de documentación, exigidas por el proveedor y el cliente.
2. Identificar a tiempo las no conformidades que puedan atender más adelante con la calidad de los procesos productivos y de distribución.
3. Recepcionar las mercancías ágilmente para mantener la fluidez de los procesos del almacén.

Pasos para la Recepción Física de Mercancías

¿Qué Recibir?

Aquí se debe de aplicar el conocimiento y validación de las mercancías que llegan físicamente al almacén respecto al envío de cierto proveedor que contrate el servicio del transporte en cualquier sucursal de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., tales como Lima, Ilave, Puno, pero generalmente y en su mayoría son provenientes de la ciudad de Lima ya que es desde allí donde los clientes contratan proveedores con la finalidad de reducir sus costos en el giro de su negocio, por ello para asegurar la correcta recepción de las mercaderías debemos conocer:

- Las referencias a recepcionar.
- Las cantidades que se deben recibir.
- El tipo de empaque y presentación del producto.
- Los documentos legales y comerciales que acompañan a las mercancías.
- El día y la hora aproximada en las cuales se recibirá la mercancía.
- La prioridad que debe dársele al descargue de los vehículos.
- Los procedimientos de revisión de calidad.

Recibo Físico:

El segundo elemento incluye todas las actividades y operaciones requeridas para que se pueda recibir la mercancía, desde el descargue de los vehículos hasta el ingreso al almacén.

VALIDACION RECEPCION DE MERCANCIA		FECHA DE ELABORACIÓN		
		DD 04	MM 02	AAAA 2010
1. INFORMACION PROVEEDOR				
NOMBRE O RAZON SOCIAL:		FACTURA O REMISION No:		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
2. INFORMACION DE QUIEN RECIBE				
<i>RECIBI DE CONFORMIDAD:</i>				
FIRMA:				
<hr style="width: 100%;"/>				
NOMBRE:	<input type="text"/>			
CARGO:	<input type="text"/>			
DEPARTAMENTO:	<input type="text"/>			
3. OBSERVACIONES				
<input type="text"/>				

CM-19

Figura 18. Ejemplo de formato para la recepción de mercancías.

Fuente: Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas - “La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial”.

- Validar el Registro y datos del Embarque (Tráiler).
- Validar el estado de los documentos de envío.
 - o Guía de Remisión del Remitente.
 - o Guía de Remisión del Transportista.

- Hojas de Datos de Seguridad.
- Verificar acuerdos de devolución y de empaque con el proveedor.
- Recepcionar y verificar la correcta descarga de la mercancía asegurando la conformidad de cantidades de producto con lo pedido.
- Ubicar las mercancías en la zona de revisión.
- Detectar y notificar las anomalías en la recepción.
- Ingresar correctamente las cantidades y referencias al sistema (software).
- Mantener el orden y la limpieza en el área de trabajo.

Implementación del Sistema de Radio Frecuencia

La Radio Frecuencia, es una tecnología que permitirá la captura y transmisión de datos por medio de ondas de radio a partir de la lectura de un código de barras adherido al producto que se recibe en el almacén. Esta lectura también se puede hacer por medio del escaneo de un láser localizado en una terminal de captura portátil.



Figura 19. Ejemplo de una terminal portátil de captura de datos por código de barras.

Fuente: Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas - “La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial”.

LINEAMIENTO N° 2: PLANEAMIENTO PARA EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE MERCANCIAS

La función del sistema de almacenaje comprende el complejo de operaciones dentro del área del Almacén, dicho anteriormente la Distribución en Planta, que tiene por objeto el ocuparse de las mercaderías recibidas por parte de Transporte Logístico MARY S.C.R.L, conservar y manipular para el afianzamiento y satisfacción del cliente en el momento del despacho de su mercadería.

OBJETIVOS:

- Maximización del espacio en volumen.

- Maximización en la utilización de los equipos.
- Maximización en el acceso a todos los materiales y mercancías.
- Maximización de la protección de todos los materiales y mercancías.
- Maximización de la utilización de la mano de obra

La seguridad en el almacenamiento

Un programa de seguridad eficaz, es un requisito indispensable de la buena administración de las bodegas de almacenamiento. La alta eficiencia es requerida para competir en el almacenamiento moderno, abarca los riesgos del rápido movimiento del equipo, almacenaje a gran altura y el manejo de una gran variedad de productos distintos. Hay que dar prioridad a la salud y la seguridad del personal en cada función de manejo y almacenaje. Las razones para ello son tanto de humanidad como de economía. Indudablemente, toda persona responsable quiere el bienestar físico de sus semejantes, y la gente responsable es la que administra las grandes compañías.

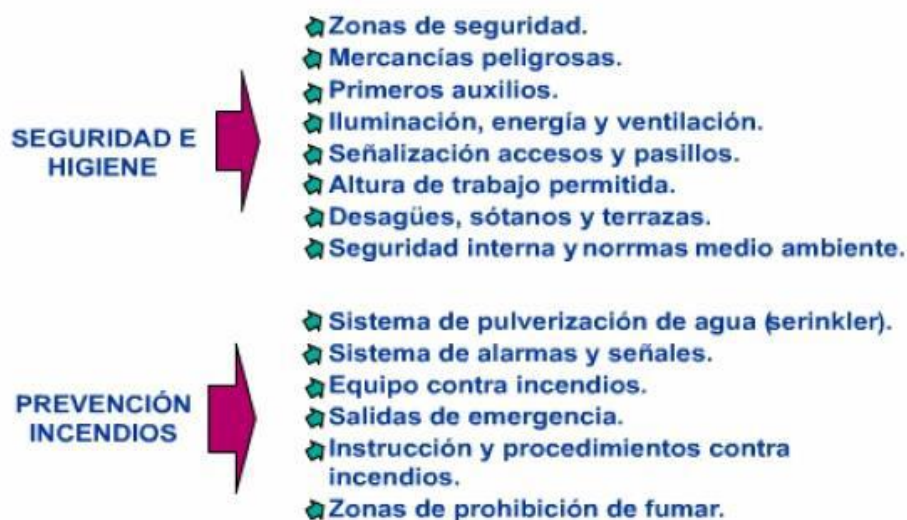


Figura 20. Características principales de un buen sistema de seguridad industrial en bodegas.

Fuente: Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas - "La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial".

Método ABC

Transporte Logístico MARY S.C.R.L. al utilizar este sistema puede dividir su inventarios en tres grupos: A, B, C. en los productos "A" se ha concentrado la máxima inversión y la mínima posibilidad de movimiento. El grupo "B" está formado por los artículos que siguen a los "A" en cuanto a la magnitud de la inversión y la posibilidad de movimiento intermedio. Al grupo "C" lo componen en su mayoría, una gran cantidad de productos que solo requieren de una pequeña inversión y una gran posibilidad de movimiento.

La división del inventario en productos A, B y C permitirá determinar el nivel y tipos de procedimientos de control de inventario necesarios.

El control de los productos "A" debe ser el más cuidadoso dada la magnitud de la inversión comprendida, tanto los productos "B" y "C" estarían sujetos a procedimientos de control menos estrictos.

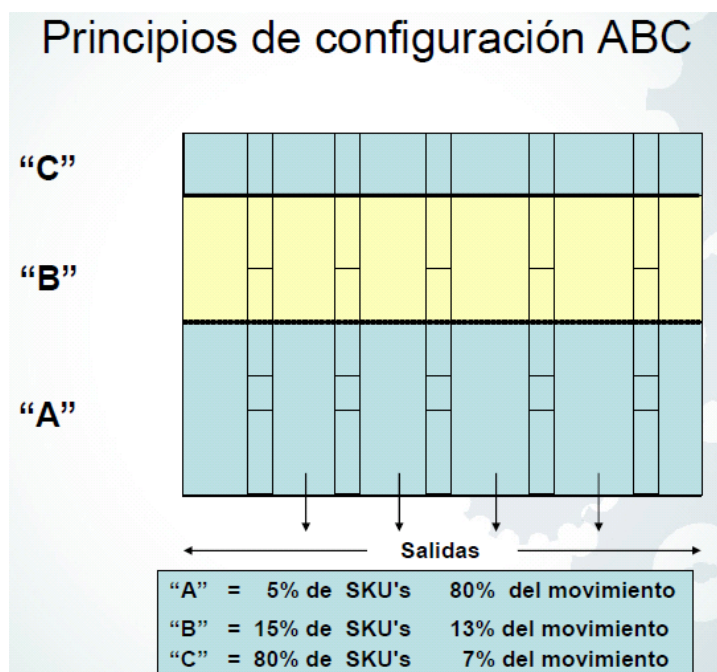


Figura 21. Principios de configuración ABC.

Fuente: Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas - "La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial".

En cuanto a las políticas para la clasificación de los productos por el método ABC la teoría nos dice que:

- Los productos "A".
 - Realización de inventarios cíclicos permanentemente.
 - Proveedores confiables.
 - Conocer perfectamente el tiempo reposición.

- Los productos “B”.
 - Realización inventarios cíclicos programados.
 - Ubicación en área de almacenamiento seguro.
 - Proveedores con cierto grado de confiabilidad.
 - Conocer perfectamente el tiempo reposición.
 - Utilizar un sistema de pedidos ágil y seguro.
- Los productos “C”.
 - Ubicación en almacenamiento con nivel normal de seguridad.
 - Incluirlos en la programación de inventarios cíclicos como complemento a los tipo A y B siendo estos últimos prioridad.
 - Es recomendable mantener un bajo volumen en el inventario de este tipo de productos.

Distribución y Asignación de Espacios

- Situar grandes existencias en áreas amplias y en hileras cortas, de máximo 3 metros de profundidad, manteniendo así el fácil acceso a los bienes. Solo el depósito de productos homogéneos se puede hacer en bloques más anchos.
- Tener particular cuidado con la formación de arrumes grandes y altos, evitando así riesgos para las referencias y para los trabajadores.

- Procurar que los guacales o unidades pesadas se localicen en lugares de fácil acceso; que los productos o empaques se sitúen en sitios secos; que los bienes frágiles no corran peligro de sobrecarga ni de presiones laterales; que los artículos pequeños, delicados o valiosos estén en zonas seguras; y que los productos que puedan causar perjuicio se sitúen en lugares aislados.

- Que la disposición de los arrumes sea tan uniforme que demuestre seguridad, orden y cuidado en la conservación de la mercancía. Al apilar sobre una estiba, se aconseja que los bordes de los empaques queden a ras con la plataforma.

- Llevar cabo estrictas prácticas de aseo y mantenimiento, con el fin de garantizar el orden y la seguridad del almacén. Por ejemplo, partículas de productos alimenticios caídas al suelo se deben remover de inmediato, para evitar que insectos y roedores conviertan el sitio en foco de contaminación.

- En lo posible, las existencias de un mismo depósito deben quedar en un solo lugar, de manera que se facilite su pronta identificación, su rápido inventario y su observación directa.

- Es menester dejar, mínimo, un metro de espacio libre entre los arrumes y las paredes del centro de distribución, evitando así daños en la construcción y bloqueos de tránsito en caso de emergencia.

- Se debe tener presente que las operaciones de cargue y descargue, desde el punto de vista de la seguridad y la eficiencia, requieren zonas para la recepción, alistamiento o despacho de mercancías; así como de suficiente espacio para el movimiento de equipos hacia las entradas del almacén.

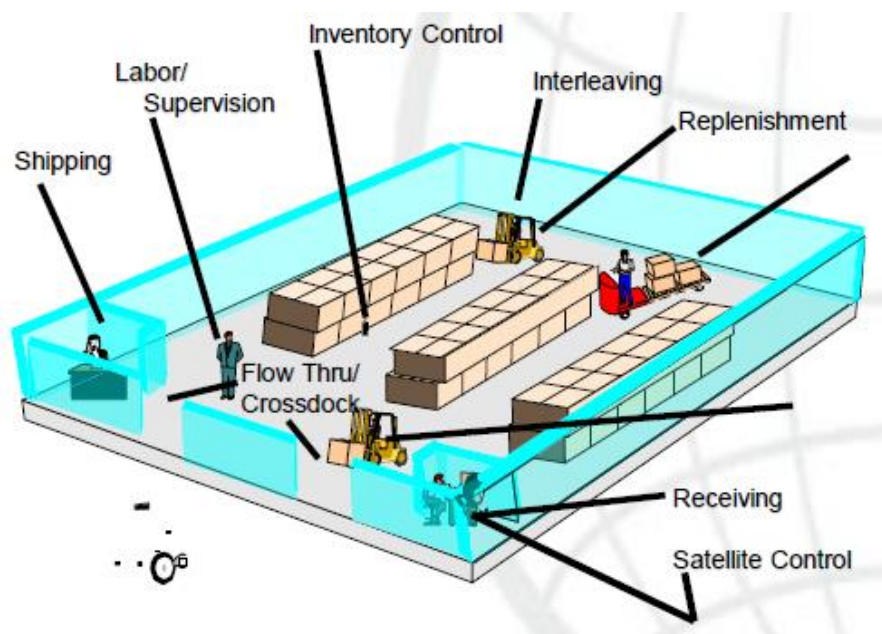


Figura 22. Diseño de layout.

Fuente: Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas - “La Aplicación de las Mejores Prácticas Logísticas en el Almacenamiento de Clase Mundial”.

LINEAMIENTO N° 3: IMPLEMENTACIÓN DEL WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM (SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENES)

Es una aplicación de software que provee un control sobre cada fase de la operación logística, la recepción, el almacenamiento, el reabastecimiento, la preparación de pedidos, y la carga de camiones, el sistema WMS maneja todo desde el control del inventario, la asignación

de tareas al personal y los equipos en tiempo real, esto a partir de una serie de configuraciones definidas por el usuario.

Un sistema WMS controla, no solo el inventario, sino también tiene la capacidad de administrar el personal y saber que está sucediendo en tiempo real al interior del almacén o centro de distribución, ya que un esquema de comercio como el que se vive hoy se dan transacciones minuto a minuto y si una empresa no es capaz de seguir este ritmo tiende a quedar relegada junto con las demás que no pueden evolucionar al mismo paso de los negocios.

BENEFICIOS

- Inventario 99.99% de exactitud del inventario.
- Mejor rotación del inventario / seguimiento / auditoría.
- Reducción de stock de seguridad.
- Eliminación del conteo físico total anual.
- Productividad.
- Eliminación de manejo excesivo, búsqueda de memoria.
- Mejoras en Servicio al Cliente.
- Menor tiempo de completitud de los pedidos.
- Envíos más exactos.
- Reducción de backorders y devoluciones.

- Compatibilidad amplia en códigos de barras.
- Beneficios Cualitativos.
- Capacidad de crecimiento futuro con la misma infraestructura.
- Moral – Se tiene Fe en el Stock del Sistema.

FUNCIONES DEL WMS

A. Sistema Avanzado Localizador de Ubicaciones

Evalúa reglas, parámetros y configuración, como ser los datos del producto, lote, fechas, dimensiones, la ubicación, el área, la zona, y datos del inventario. La mayoría de las soluciones tienen la lógica para determinar cuál es la mejor ubicación para almacenar el producto recién recibido.

B. Optimización de Asignación de Ubicaciones (Slotting)

Los administradores de centros de distribución frecuentemente realizan re almacenaje de su inventario para minimizar el tiempo de búsqueda y recorrido así como optimizar la utilización del espacio.

C. Cola Dinámica de Tareas

Una tarea dentro de un centro de distribución es una recogida, embalaje, despacho, recepción, almacenamiento, etc. Una cola de tareas es una lista de tareas activas que son asignables a los trabajadores del centro de distribución. El software automáticamente asigna la tarea al trabajador usando reglas y parámetros.

D. WorkFlow de un deposito configurable

Un flujo de tareas de trabajo permite una configuración para indicar las tareas que un producto específico necesita al momento de ser despachado (sale) y en la recepción (entra). El software permite la configuración de la tarea de flujo de trabajo a nivel del producto, de manera que se pueden realizar las tareas adecuadas y se pueda garantizar la satisfacción del cliente.

E. Configuración de Certificación del Empleado

Los empleados reciben capacitación y se les toma una prueba para obtener su certificación. La certificación es para trabajar con equipos y tareas especializadas en el almacén. Por ej., montacargas, conteos cíclicos.

F. Rendimiento Laboral & Normas Estructuradas

Algunas soluciones de WMS han estructurado normas laborales y herramientas de medición de rendimiento laboral. Muchas de las soluciones WMS tienen herramientas para generación de informes laborales.

G. Rendición de Cuentas de depósito e Historial de Transacciones

Cada tarea realizada por el trabajador del centro de distribución es registrada en la base de datos. Los errores y las excepciones se identifican y automáticamente las alertas pasan a los supervisores correspondientes. Los supervisores y los trabajadores definidos pueden

consultar y revisar cada movimiento de un artículo del inventario por medio del registro de historial de transacción del centro de distribución.

H. Retiro / Recall y Trazabilidad

La capacidad de realizar una recuperación de producto en base al número de lote o el código de producción. Extrema trazabilidad por número de lote o código de producción.

I. Definición de Equipo de depósito

El software tiene definido el equipo del centro de distribución (por ej. Montacargas) con conceptos de limitación y autorización del usuario para utilizar este equipo. Dirige el equipo correcto a través de los pasillos correctos a los niveles correctos. Por ejm. el montacargas sólo es dirigido a trabajos por los pasillos suficientemente anchos pero no hacia un entepiso, ni por pasillos muy angostos.

Los productos automatizados de los sistemas de gerencia del almacén (WMS) que utilizan la exploración de los códigos de barras y la tecnología de la radiofrecuencia (RF) se proponen reducir el costo de operaciones de distribución y proporcionar un reembolso rápido.

Convirtiendo procesos manuales a las operaciones automatizadas, las eficacias totales son aumentadas y la velocidad a la entrega mejora. Los errores de la selección y del envío se reducen dramáticamente, dando por resultado costos más bajos y una satisfacción de cliente más alta.

5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

Los clientes de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. se encuentran insatisfechos por la trazabilidad en logística que aplica la empresa.

La contrastación de la hipótesis específica se basa en todo lo reflejado en el marco teórico, el instrumento aplicado enfocado al objetivo específico N°1; los clientes y la metodología para el análisis del nivel de satisfacción del cliente la cual se ajustó a los parámetros de Trazabilidad, ya que este es un concepto que busca la calidad de servicio al cliente; de tal análisis resultado lo siguiente.

Tabla 21. Brechas de percepción – expectativas.

	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	BRECHA
EFICACIA	3.09	3.629	-0.54
CONTACTO Y COMUNICACIÓN	3.11	3.19	-0.08
CONTROL DE EXISTENCIAS	3.25	3.4	-0.15
PROCESO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS	2.98	3.52	-0.55

Fuente: Encuesta.

La base teórica menciona que si el total entre la diferencia de la Percepción del Servicio y la Expectativa del Servicio es positiva, el cliente de acuerdo a la calidad del servicio se encontraría en un nivel de satisfacción, caso contrario se encontraría en un nivel de insatisfacción. Los resultados del análisis de datos del objetivo n°1 son, en los cuatro casos de los parámetros de Trazabilidad negativos, dando a entender que

los clientes de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., Distrito de Juliaca, Año 2016, se encuentran insatisfechos con el servicio ofrecido. Por lo expuesto SE ACEPTA LA HIPÓTESIS PLANTEADA.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

El porcentaje de cumplimiento de la Gestión de Almacén de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. es menor al 50% según los principios de Distribución en Planta.

De acuerdo al marco teórico de la gestión de almacén y los principios de distribución de planta, se realizó un análisis de resultados correspondientes al instrumento utilizado en el objetivo Específico n° 2, el cual tomo como referencia la observación de 117 aspectos cuya finalidad aseveraría el cumplimiento de tales principios, el resultado final producido fue el siguiente:

Tabla 22. Gestión de almacén según los principios de distribución en planta.

PRINCIPIOS DE DISTRIBUCIÓN EN PLANTA		
	CRITERIOS	PORCENTAJE
SI CUMPLE	55	47.01%
NO CUMPLE	62	52.99%
TOTAL	117	100%

Fuente: Ficha de observación.

Los principios de distribución en Planta Aplicados en la Gestión de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., Distrito de Juliaca, año

2016, se cumplen en un 47.01%, resultado que no supera el 50% planteado. Por tal motivo, SE ACEPTA LA HIPÓTESIS PLANTEADA.

HIPÓTESIS GENERAL

Los clientes se encuentran insatisfechos y no existen Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L.

En concordancia con los objetivos específicos n°1 y n°2 y a la base teórica de manera general de la presente investigación es que se realizó el análisis de los resultados de ambos objetivos específicos, los cuales luego de ello se validó las hipótesis planteadas aseverando de que existe un nivel de insatisfacción y el porcentaje menor de cumplimiento de los Principios de Distribución en Planta realizado en la Gestión de Almacén de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., Distrito de Juliaca, Año 2016, este último se encuentra inmerso en el concepto de las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén. Es por ello que se considera a la Hipótesis General como PROBADA Y ACEPTADA.

CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegó en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

PRIMERA: Los datos muestran que la capacidad de respuesta en los parámetros de Trazabilidad en cuanto a la expectativa que tienen (que es lo que quieren, creen o desean) y a la percepción (que es lo que observaron, experimentaron y consideraron) del servicio.

Existen brechas entre la percepción y la expectativa de -0.54 en eficacia, -0.08 en contacto y comunicación, -0.15 en control de existencias y -0.55 en proceso y seguimiento de pedidos tras ser considerado así por los clientes encuestados, ello porque existe un análisis crítico por parte de ellos ya que observan y comentan la calidad en la que se les atiende, denominado en la presente investigación como Trazabilidad, ello asevera de que existe una situación de riesgo a futuro en cuanto a la satisfacción del cliente hacia la empresa.

SEGUNDA: El cumplimiento de la Gestión de Almacén resultó en un 47.01% de cumplimiento y un incumplimiento de 52.99%, datos que estuvieron ligados a los principios fundamentales de toda Distribución en Planta tales son, principio de

integración en conjunto, ligado al mecanismo de acción en conjunto entre los agentes intervinientes tanto en recursos humanos o colaboradores como herramientas cumplido en un 44%, distancia mínima recorrida, ligada a la correcta distribución de mercadería e infraestructura enfocada a la facilidad y rapidez de las operaciones logísticas, cumplido en un 33%, principio de circulación, ligado a la rotación de mercadería dentro de un almacén así como los movimientos que permitan la libre circulación con el fin operativo de ordenar sistemáticamente las existencias, cumplido en un 58%, el espacio cúbico, el cual se enfocó al análisis de los diferentes aspectos de infraestructura como su tamaño y adecuación dentro del Centro de distribución o almacén, cumplido en un 61%, principio de flexibilidad, ligado a la disponibilidad de los diferentes agentes dentro de la organización a recibir cambios, cumplido en un 20%, y la satisfacción y seguridad de los trabajadores, enfocado en las prácticas intencionadas tanto como en infraestructura como en cautela del personal, para fomentar la seguridad operativa dentro de un almacén, cumplido en un 39%.

TERCERA: Tanto como la expectativa como la percepción de la trazabilidad enfocado a la calidad del servicio, la gestión de almacén evaluada según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., permitieron englobar un contexto adecuado para analizar la satisfacción del cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén, ya que constituyeron variables importantes en el desarrollo de la presente investigación la cual es un tanto específica en el Marco Teórico utilizado, y que da gran importancia y realce a los resultados emitidos luego de la encuesta evaluada con rigurosidad y respeto a los clientes y la observación real dentro del Centro de

Distribución o Almacén donde se pudo emitir una opinión deliberada en conjunto con sus operarios.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Reducir las brechas y analizar el comportamiento de los parámetros de Trazabilidad durante la operatividad del Centro de Distribución debería de ser uno de los objetivos más importantes como organización ya que se enfoca directamente a la permanencia de la opinión de satisfacción del cliente, lo cual es un factor muy importante y relevante para el crecimiento Empresarial.

Los diferentes aspectos y cambios a considerar deben de ser guiados bajo una perspectiva de acción inmediata, para que desde ya se comience con un trabajo sólido, fortificado y confiable dentro de un Almacén

SEGUNDA: El cumplimiento de una buena Gestión de Almacén es muy importante para la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. ya que genera un gran predominio de las actividades a realizar dentro de el mismo, su actividad como operador logístico tiene que ver mucho con la forma en la que se generen sus flujos de operaciones, como este es un Centro de Distribución y operador tipo Transporte, será necesario que las herramientas que se implementen y se den a conocer en un futuro sean realizadas bajo un lineamiento o principios que puedan aseverar la buena calidad de sus servicios.

TERCERA: La satisfacción al cliente siempre será un capítulo muy complejo de análisis dentro de una empresa de servicios, pero en este caso se trata de afianzar sus conceptos juntos a los de trazabilidad, ya que es muy necesario conocerlos en una empresa que fomente operaciones Logísticas, además la operatividad a la cual se va a regir en cuanto al objetivo de conseguir clientes satisfechos, que sea siempre una actividad enfocada y negociada siempre a ello para mantener una comunicación eficiente y gratificante en ambas partes.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, K. (2014). *"Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora JORDAN S.R.L. de la ciudad de Tumbes"*, TESIS, Trujillo – Perú, Año 2014.
- Anderson, E., Fornell, C., & Lehmann, D. (1995). *"La satisfacción del cliente, Cuota de mercado y Rentabilidad"*. Suecia: Journal of Marketing.
- Arrieta, E. (2012). *"Propuesta de mejora en un operador logístico: análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución"*, TESIS, Bogotá - Colombia, Periodo 2012.
- Badenas, V., Contel, J., & Venteo, D. (2011). *"Calatutña en la Cadena Logística Global"*. Barcelona: MargeBooks.
- Bunge, M. (2004). *"La investigación científica: su estrategia y su filosofía"*. México: Siglo xxi editores.
- Carrasco, S. (2013). *"Gestión de la atención al cliente/consumidor"*. Madrid: Paraninfo.
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de Muestreo. *Epidem*, 3-7.

- Castellanos, A. (2009). *Manual de la Gestión Logística del Transporte y la Distribución de Mercancías*. Barranquilla: Uninorte.
- De la Fuente, D., & Fernández, I. (2005). *Distribución en Planta*. Madrid: Universidad de Oviedo.
- De la Fuente, D., Parreño, J., Fernández, I., Pino, R., Gómez, A., & Puente, J. (2008). *Ingeniería de Organización en la Empresa: Dirección de Operaciones*. Asturias: Universidad de Oviedo.
- Díaz, E. (1997). *Distribución Comercial*. 2ª edición. Madrid: Mc Graw.
- Dirección y Gestión de Empresas. (2008). *Dirección de Operaciones*. Málaga: Editorial Vertice.
- Fracica N., G. (1988). *Modelo de Simulación en Muestreo*. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Fundación Getmo. (2006). *Manual de Apoyo para la Implantación de la Gestión de la Calidad según norma UNE-2N 13816*. Fundación Getmo.
- Hernández, R. (2012). *Logística de Almacenes*. Cuba: CubaEduca-SCCALA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (Vol. 6ta. Edición)*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- López, R. (2006). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid: Ediciones Thomson Paraninfo.
- López, R. (2014). *Logística de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.

- McGraw-Hill. (2014). "*El Almacén en la Cadena Logística*". *BCV-Mheducation*, 7-8.
- Mora, L. A. (2011). "*Gestión Logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*". Bogotá: ECOE.
- Porta, M. (2007). *Mctor & Partners*. Colombia: McGraw-Hill.
- Ramos, N. (2015). "*Análisis de los factores de satisfacción y fidelización de clientes de PANAMERICANA TELEVISIÓN S.A. filial Juliaca, Periodo 2013 - 2014*", TESIS, UNAP, Puno – Perú, Año 2015. Rubio Ferrer, J., & Villarroel Valdemoro, S. (2007). *Gestión de Pedidos y stock*. Madrid: INTEF.
- Soret Los Santos, I. (2006). "*Logística y Marketing para la Distribución Comercial*". Madrid: ESIC.
- Sureshchandar, G., Rajendran, C., & Anantharaman, R. (2002). "*La calidad de Servicio y Satisfacción del cliente - un factor específico de la Comercialización del Servicio*". California: McGraw-Hill.
- T. Campbell, D., & C. Stanley, J. (1966). "*Diseños Experimentales y Cuasiexperimentales en la investigación Social*". Buenos Aires: Avellaneda.
- Torrecilla, J. (1999). "*Identificar la necesidad del cliente: Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa*". España: Economía Industrial.
- Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey. (2012). "*Círculo Tec*". Obtenido de El instrumento SERVQUAL: <ftp://sata.ruv.itesm.mx/>

Vazquez, R., Rodríguez, I., & Ruíz, A. (s.f.). "EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DEL CONSUMIDOR SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO". Obtenido de CONSUMIDOR SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO:: <https://econo.uniovi.es/>

Velazques, E. (2012). "*Canales de Distribución y Logística*". Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES
¿Cuál es el nivel de Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?	Analizar el nivel de Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.	Los clientes se encuentran insatisfechos y no existen Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L.	Satisfacción del Cliente Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - Satisfacción - Insatisfacción FACTORES MACRO DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE ALMACÉN - Indicadores de gestión del almacenamiento
¿Cuál es el nivel de Satisfacción del Cliente y la Trazabilidad de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?	Analizar el nivel de Satisfacción del Cliente y la Trazabilidad en Logística de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.	Los clientes de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. se encuentran insatisfechos por la trazabilidad en logística que aplica la empresa.	Satisfacción del Cliente Trazabilidad	MODELO SERVQUAL - Expectativas - Percepción PRINCIPIOS DE DISTRIBUCIÓN EN LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE - Contacto y Comunicaciones - Control de Existencias - Eficacia - Proceso y Seguimiento de Pedidos
¿Cómo se cumple la Gestión de Almacén según los Principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?	Analizar el cumplimiento de la Gestión de Almacén según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.	El porcentaje de cumplimiento de la Gestión de Almacén de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. es menor al 50% según los principios de Distribución en Planta.	Gestión de Almacén Principios de Distribución de Planta	GESTIÓN DE ALMACÉN - El nivel de circulación mercantil: - El índice de rotación - Características de los productos y de los envases: - La estructura de los despachos y las recepciones: - Características y parámetros constructivos del almacén PRINCIPIO DE DISTRIBUCIÓN DE PLANTA - Principio de Integración de Conjunto: - Principio de la mínima distancia recorrida: - Principio de circulación o flujo de materiales: - Principio del espacio cúbico: - Principio de Flexibilidad - Principio de satisfacción y seguridad de los trabajadores:
¿Cómo puede mejorar la Satisfacción al cliente con las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016?	Proponer pautas de Gestión Logística de Almacén para las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016.			

Anexo 2. Encuesta N° 1 (Percepción).



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La presente encuesta tiene fines académicos, por lo cual agradecería su comprensión y total sinceridad al momento de responder las diferentes preguntas realizadas a Ud. Ya que fue elegido como parte para recolectar datos en la investigación "Análisis de la Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística, MARY S.C.R.L., Distrito de Juliaca, Año 2016", en tanto pido a Ud. marcar con una "X" la valoración que considere a su criterio.

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
EFICACIA						
1	¿Cómo considera la calidad de la mercadería despachada?					
2	¿Cómo considera Ud. Las soluciones brindadas a sus consultas y dudas del momento?					
3	¿Cómo considera el trato del servicio de recepción y despacho?					
4	¿Cómo considera el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?					
CONTACTO Y COMUNICACIÓN						
5	¿Cómo califica el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?					
6	¿Cómo considera que se le informó sobre los medios de pago y cancelación del servicio?					
7	¿Cómo cree que fueron los intentos por comunicarse con Ud. para brindarle información de la portación de documentos					

	necesarios para el Despacho de su mercadería?					
8	¿Cómo califica Ud. El estado de los medios de comunicación (Teléfono, Internet o Personalmente)?					
CONTROL DE EXISTENCIAS						
9	¿Cómo califica Ud. El sistema de codificación utilizado en su mercadería?					
10	¿Cómo considera que encontró la ubicación de su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?					
11	A la hora del despacho, ¿Cómo fue la visibilidad de los datos de la mercadería sobre puesta en ella?					
12	¿Cómo considera el estado de la documentación sin errores que se le emitió para la llegada de su mercadería?					
PROCESO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS						
13	¿Cómo considera Ud. La utilización de herramientas de seguridad durante el proceso de envío, transporte, recepción, almacenaje y despacho de su mercadería?					
14	¿Cómo cree que se manejó los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?					
15	¿Cómo considera que está resolviendo la Empresa la devolución o reclamos de su mercadería?					
16	¿Cómo fue la facilidad de manipulación de documentos convenientes propios de Ud. O de su mercadería?					

Anexo 3. Encuesta N° 2 (Expectativa).



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La presente encuesta tiene fines académicos, por lo cual agradecería su comprensión y total sinceridad al momento de responder las diferentes preguntas realizadas a Ud. Ya que fue elegido como parte para recolectar datos en la investigación "Análisis de la Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística, MARY S.C.R.L., Distrito de Juliaca, Año 2016", en tanto pido a Ud. marcar con una "X" la valoración que considere a su criterio.

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
EFICACIA						
1	¿En qué condiciones de calidad cree que es despachada la mercadería?					
2	¿Cómo cree Ud. Que se brindarán soluciones a sus consultas y dudas del momento?					
3	¿Cómo cree que será el trato del servicio de recepción y despacho?					
4	¿Cómo cree que es el uso de horarios y tiempos de trabajo orientados a la recepción y despacho de su mercadería?					
CONTACTO Y COMUNICACIÓN						
5	¿Cómo cree que es el intercambio de información entre el proveedor, la empresa y Ud.?					
6	¿Cómo cree que se le informa sobre los medios de pago y cancelación del servicio?					
7	¿Cómo piensa que son los intentos por comunicarse con Ud. para brindarle información de la portación de documentos necesarios para el Despacho de su mercadería?					

8	¿Cómo cree que es el estado de los medios de comunicación (Teléfono, Internet o Personalmente)?					
CONTROL DE EXISTENCIAS						
9	¿Cómo piensa Ud. Que se da el sistema de codificación utilizado en su mercadería?					
10	¿Cómo cree que encontraría su mercadería en el almacén de acuerdo a los cuidados que este debería de tener?					
11	A la hora del despacho, ¿Cómo cree que serán visibles los datos de la mercadería sobre puesta en ella?					
12	¿En qué estado cree que se encontraría la documentación sin errores que se le emitió para la llegada de su mercadería?					
PROCESO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS						
13	¿Cómo cree Ud. Que es la utilización de herramientas de seguridad durante el proceso de envío, transporte, recepción, almacenaje y despacho de su mercadería?					
14	¿Cómo cree que se manejarán los tiempos y prevención de incidentes para la llegada de su mercadería durante su transporte?					
15	¿Cómo considera que resuelve la Empresa la devolución o reclamos de su mercadería?					
16	¿Cómo cree que será la facilidad de manipulación de documentos convenientes propios de Ud. O de su mercadería?					

Anexo 4. Ficha de observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN TRANSPORTE LOGISTICO MARY S.C.R.L.

ENCARGADO	FIRMA
ENCARGADO PROPIETARIO O GERENTE GNRAL.	_____
RECEPCIONISTA	_____
DESPACHADOR	_____
ALMACENERO	_____

N°	PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN EN CONJUNTO	SI	NO
1	Cumplimiento del acceso solo a personal autorizado.		
2	Los medios de medición se encuentran certificados por la autoridad competente y planificada su calibración		
3	Conversión de las unidades de medida en que se recibe el producto a la unidad de medida en la que se despacha		
4	Correcta utilización de las unidades de medida para controlar los productos. No utilización de unidades de envase (cajas, sacos, paquetes, bolsas, entre otros) para el control de los productos.		
5	Existe compatibilidad entre los productos almacenados, atendiendo a sus características.		
6	Se realizan controles de auditoría interna.		
7	Tarjeta de Estiba (Registro de entradas y salidas de producto).		
8	Control del inventario (código, nombre específico del producto, unidad de medida, cantidad, ubicación, etc.)		
9	Identificación de Documentos de recepción.		
10	Identificación de Documentos de despacho.		
11	Identificación de Documentos normativos.		
12	Control de medios básicos, materiales y herramientas.		
13	Certificado Comercial vigente y actualizado.		
14	No tener productos en los pasillos de trabajo		
15	Conoce el personal el Sistema de protección contra incendio aprobado		
16	Los extintores están dispuestos de forma que facilitan el acceso a los mismos.		
	Los equipos de manipulación son suficientes para el desarrollo de:		
17	<i>Recepción</i>		
18	<i>Almacenamiento</i>		
19	<i>Despacho</i>		
20	Ejecutar el esquema de carga diseñada.		
21	Las operaciones de manipulación no provocan interrupciones en la recepción y despacho.		
22	Desarrollar, introducir o utilizar soluciones tecnológicas para el almacenamiento y		

	Manipulación de los productos que se requieran (porta rollo, porta correa, entre otras).		
	Adecuado estado técnico de:		
23	<i>Medios de manipulación.</i>		
24	<i>Medios de unitarización.</i>		
25	Elaboración y cumplimiento de plan de reparación y mantenimiento de equipos.		
N°	PRINCIPIO MÍNIMA DISTANCIA RECORRIDA	SI	NO
26	Están realizadas las áreas, los pasillos, las estibas, columnas y alojamientos destinados al almacenamiento por columnas		
27	La distribución y organización de la instalación posibilita un flujo sin interrupciones, doble manipulación y con mínimos recorridos		
28	Sistema para el control de ubicación y localización de los productos (que garantice que se agrupen los productos similares, que se coloquen cerca del área de despacho los productos que más rotan y que se localicen los productos rápidamente).		
29	Las operaciones de carga y descarga en el almacén se realizan de forma rápida y mecanizada.		
30	Existen facilidades (Andenes, etc.) para la recepción y despacho de la mercancía en el almacén.		
31	Los pasillos no se encuentran contiguos a la pared.		
N°	PRINCIPIO DE CIRCULACIÓN	SI	NO
32	Tener definidas y delimitadas las áreas de trabajo		
33	Estanterías y estibas dispuestas longitudinalmente		
	El área útil es suficiente para el desarrollo de:		
34	<i>Recepción</i>		
35	<i>Almacenamiento</i>		
36	<i>Despacho</i>		
37	Tener definidos los productos ociosos, ociosos potenciales y de lento movimiento.		
38	Se realiza control cuantitativo y cualitativo en la recepción.		
39	Se realiza control cuantitativo y cualitativo en el despacho.		
40	Garantizar una correcta rotación de los productos. Comprobar que primero que entra primero que sale.		
41	El ancho de los pasillos está en correspondencia en la circulación de los medios de manipulación utilizado.		
42	Paquetización de los productos en cuanto al sistema rotativo		
43	Se utilizan medios unitarizadores para el almacenaje.		
N°	PRINCIPIO DE ESPACIO CÚBICO	SI	NO
44	Mantener conservado el 100% de los productos en el almacén, que así lo requieran. Los productos que lo necesiten deben almacenarse con las condiciones de temperatura y humedad adecuadas y estas deben ser controladas.		
45	Los productos almacenados deben tener compatibilidad térmica y organoléptica		
	Se cuenta con Redes Técnicas:		
46	<i>Electricidad</i>		
47	<i>Acueducto</i>		
48	<i>Alcantarillado</i>		
49	El almacén cuenta con extintores apropiados a las características de los productos almacenados.		
50	Existencia de alumbrado exterior.		
51	La edificación ofrece seguridad contra escalamientos, penetración por techos, monitores, etc.		
52	Edificación interior y exteriormente pintados, estructura metálica esté protegida con pintura anticorrosiva.		

53	Ubicación geográfica garantiza que no se produzcan inundaciones.		
54	Tener los productos separados del piso al menos a 15 cm.		
55	Correspondencia entre los productos (tipo y masividad) y la tecnología de almacenamiento (cualitativamente)		
56	Son suficientes los medios de almacenamiento.		
57	Correspondencia entre los productos (tipo y masividad) y la tecnología de manipulación (cualitativamente).		
58	Los alojamientos de los estantes se ajustan al tamaño de las cargas.		
59	Estanterías (pintadas, sin golpes, ni rajaduras que dañen la estructura.)		
60	Dispositivos de iluminación (artificial y para aprovechamiento de la iluminación natural)		
61	Los ventiladores, extractores y equipos de aire acondicionados (que no les falten partes, que no produzcan ruidos anormales).		
62	Tener pintados los equipos de manipulación.		
63	Los niveles de iluminación y ventilación natural o artificial permiten realizar eficientemente las operaciones en el almacén.		
	Se aprovecha la ventilación e iluminación natural:		
64	<i>Se utilizan tejas traslúcidas en los almacenes.</i>		
65	<i>La ubicación de la instalación se encuentra perpendicular a la dirección predominante de los vientos.</i>		
66	<i>Las ventanas se colocan en las paredes de las fachadas longitudinales.</i>		
	Aprovechamiento de:		
67	<i>Capacidad almacenamiento en m3 (60%).</i>		
68	<i>Área de almacenamiento m2 (85%).</i>		
69	<i>Altura (85%)</i>		
70	<i>Medios unitarizadores (75%).</i>		
71	<i>Estanterías de cargas fraccionadas (45%).</i>		
72	<i>Estanterías para cargas unitarizadas (85%).</i>		
73	<i>Medios de manipulación (75%).</i>		
74	<i>Muelles o andenes (70%)</i>		
75	El piso para el despacho de mercadería es liso		
	Está en correspondencia con las necesidades de medios de almacenamiento y manipulación.		
76	<i>La altura puntal del almacén.</i>		
77	<i>El tamaño de las puertas.</i>		
78	<i>La resistencia del piso.</i>		
79	<i>Ubicación de la iluminación y las estanterías.</i>		
	PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD	SI	NO
80	Poseer un plan de conservación y reconservación de los productos en los casos necesarios.		
81	Evitar tener productos vencidos ni deteriorados en las áreas de almacenamiento (mermas, averías, con pérdida de su imagen comercial, entre otras).		
82	Se ha realizado las solicitudes de baja a los productos vencidos o deteriorados y a los de objeto de reclamación.		
83	Tener un sistema implantado y resultados en la gestión para la depuración de los inventarios ociosos.		
84	Totalidad del personal con acceso de información del almacén.		
85	Plan de Control de plagas.		
86	Plan de Control de fechas de vencimiento.		
87	Existe un sistema de codificación que posibilita la identificación uno a uno de los productos.		

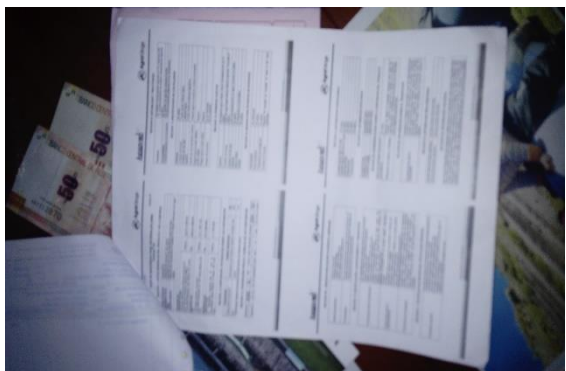
88	Existen sistemas de detección y protección de riesgos.		
89	Se encuentran elaborados esquemas de carga para aprovechar al máximo el medio unitarizador.		
N°	PRINCIPIO DE SATISFACCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES	SI	NO
90	El almacén se encuentra limpio		
91	Las herramientas son almacenadas ordenadamente		
92	Que no existan productos con peligro de derrumbe		
93	Contar con los medios de medición necesarios		
94	Cumplimiento de las normas de marcas gráficas.		
95	El almacén se encuentra libre de insectos, roedores, aves y animales domésticos.		
96	Contar y cumplir con el programa de fumigación establecido, para los productos que así lo requieran.		
97	Buen estado técnico las instalaciones eléctricas y sus dispositivos de seguridad.		
98	Son suficientes las posibles vías de evacuación.		
99	Se encuentran señalizadas las posibles vías de evacuación.		
100	No se ubican las luminarias encima de estibas o estanterías.		
	El estado constructivo de los elementos siguientes garantiza la seguridad y conservación de los productos.		
101	<i>Techo</i>		
102	<i>Paredes</i>		
103	<i>Ventanas</i>		
104	<i>Puertas</i>		
105	<i>Estructuras</i>		
106	<i>Andenes</i>		
107	Se ha realizado levantamiento de riesgos.		
108	Se cumplen las medidas de seguridad establecidas.		
109	Contar con cuerpo de seguridad.		
110	Tener en cuenta los requerimientos de almacenamiento de las sustancias peligrosas tales como: productos inflamables, combustibles, explosivos, mezclas explosivas y otros productos, químicos		
111	Posean duchas los almacenes de productos tóxicos.		
112	Se cumple la prohibición de fumar en las áreas de almacenaje.		
113	Poseer cerca perimetral en almacenes a cielo abierto y en aquellos techados que así lo requieran.		
	Manipulación:		
114	<i>Manual.</i>		
115	<i>Semi-mecanizada.</i>		
116	<i>Mecanizada.</i>		
117	<i>Automatizada</i>		

Anexo 5. Anaquel fotográfico.





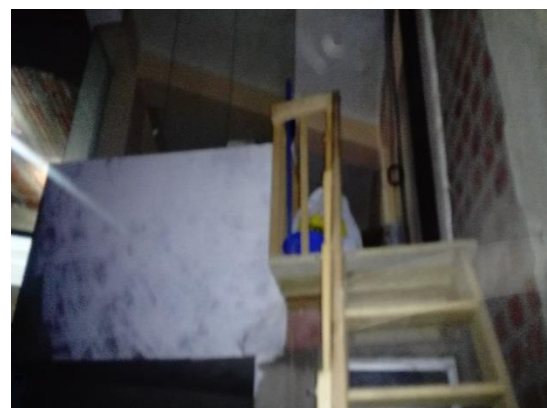
TRANSPORTE LOGÍSTICA Mary E.R.L.
 R.U.C. 20448384277
 N° DE REG. 2101529 CNG
GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA
 0004- N° 013805
 FECHA DE EMISION: 20/12/2016 FECHA DE VENCIMIENTO: 20/12/2016
 PUNTO DE ORIGEN: PUNTO DE DESTINO:
 DESCRIPCION (Detalle de los Bienes):
 CANTIDAD: 17 PESO: 200 UNIDAD DE MEDIDA: Pz
 BANCO DE VOUCHER: PLACA: VUC 706 AHO-005
 CONFIGURACION: 7703
 N° COTE DE REMISION: 211600702
 N° LEONIA DE CONDUCTOR: 1-02618072
 DATOS DE LA EMPRESA SUB CONTRATADA:
 RAZON SOCIAL: R.U.C.:
 TRANSPORTISTA: RECEBI CONFIRME

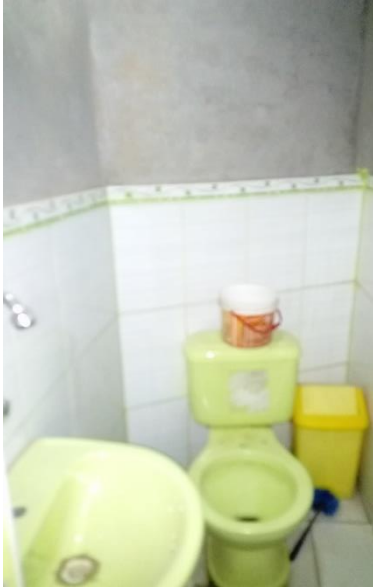


R.U.C. Nº 20448384277
 GUIA DE REMISION-REMITENTE
 Nº 0004 - 0016657
 BANCO DE VOUCHER: PLACA: VUC 706 AHO-005
 CONFIGURACION: 7703
 N° COTE DE REMISION: 211600702
 N° LEONIA DE CONDUCTOR: 1-02618072
 TRANSPORTISTA: RECEBI CONFIRME

PICKING LIST
 2016-00004538
 20/12/2016
 CP040-2016-000186
 CLIENTE LUQUE MAMANI NESTOR
 DIR. AV. INTERNACIONAL MZA
 C LOTE 03 C.P. SAN MIGUEL DE
 PAMPA GRANDE
 LOC. PUNO - SANDIA - SAN
 ORDEN DE COMPRA
 TRANSPORTISTA TRANSP MARY DEL SUR
 Pagina 1 de 1

Codigo	Descripción	Lote	Fecha de Producción	Fecha de Vencimiento	Cantidad
500000206	CARBONNY ZN 1 LT				
HRLL1	HUAAGROK	0021160939	20/12/2016	19/12/2016	194.00
Total					194.00 UNO







UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO CIENTÍFICO



PRESENTADA POR:

Bach. FERNANDO MIGUEL MONTES GARCIA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 03 DE FEBRERO DEL 2017

APROBADO POR:

Coordinador de Investigación:

Dr. Manuel ANCHAPURI QUISPE

Director:

M.Sc. Paula Andrea AROHUANCA PERCCA

Asesor:

M.Sc. Romulo HUACASI GONZALES

PUNO-PERÚ

2017

**ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LAS BUENAS
PRÁCTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ALMACÉN EN TRANSPORTE
LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND THE GOOD PRACTICES
OF LOGISTICS MANAGEMENT OF LOGISTICAL TRANSPORTATION
MARY S.C.R.L DISTRICT OF JULIACA, YEAR 2016**

FERNANDO MIGUEL MONTES GARCIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Área: Administración de Procesos Organizacionales

Tema: Gestión Logística de Almacén

Montes Garcia, Fernando Miguel
fermq.3094@gmail.com
Universidad Nacional del Altiplano
Escuela Profesional de Administración

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA DE ALMACÉN EN TRANSPORTE LOGÍSTICO MARY S.C.R.L., DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2016

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND THE GOOD PRACTICES OF LOGISTICS MANAGEMENT OF LOGISTICAL TRANSPORTATION MARY S.C.R.L DISTRICT OF JULIACA, YEAR 2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, posee como título: “Análisis de la Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en Transporte Logístico MARY S.C.R.L., del Distrito de Juliaca, Año 2016”, el cual busca analizar el nivel de Satisfacción del Cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén en la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., ubicado en el Distrito de Juliaca, durante el periodo 2016 del ejercicio de sus Funciones Empresariales, ya que se tiene información sobre la existencia de actividades relacionadas al almacenamiento de mercadería y que la manipulación de las mismas tienen una estrecha relación al nivel de satisfacción del cliente. La metodología de investigación empleada fue el enfoque cuantitativo, como tipo de investigación se utilizó el descriptivo, con un diseño no experimental, la población del estudio estuvo constituida por una muestra de 33 clientes, además del estudio censal de los colaboradores sumando un total de 4, tales permitieron la recolección de datos a través de técnicas como: la encuesta y la observación, en esta última con instrumentos como el cuestionario y una ficha de observación para contrastar al modelo servqual. El cumplimiento de una buena Gestión de Almacén resultó en un 47.01% de cumplimiento y un incumplimiento de 52.99%, datos que estuvieron ligados a los principios fundamentales de toda Distribución en Planta. Tanto como la expectativa como la percepción de la trazabilidad enfocado a la calidad del servicio, la gestión de

almacén evaluada según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., permitieron englobar un contexto adecuado para analizar la satisfacción del cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén.

PALABRAS CLAVE: Atención al Cliente, distribución física de mercancías, gestión logística, manipulación, mercancía.

ABSTRACT

The present research work is entitled "Analysis of Customer Satisfaction and Good Practices in Logistics Management of MARY SCRL Warehouse in Juliaca District, Year 2016", which seeks to analyze the level of Satisfaction of the Client and the Good Practices of Warehouse Logistics Management at the MARY SCRL Logistic Transport Company, located in the Juliaca District, during the period 2016 of the exercise of its Business Functions, since there is information on the existence of activities related to storage Of merchandise and that the manipulation of the same have a close relation to the level of customer satisfaction. The research methodology used was the quantitative approach, as a type of research was used the descriptive, with a non-experimental design, the sample study population was constituted by 33 clients, in addition to the census study of the collaborators totaling a total of 4, such Allowed the collection of data through techniques such as: the survey and observation, in the latter with instruments such as the questionnaire and an observation sheet to contrast the serqual model. Compliance with good Warehouse Management resulted in a 47.01% compliance and a 52.99% non-compliance, data that were linked to the fundamental principles of all Plant Distribution. As well as the expectation and the perception of the traceability focused on the quality of the service, the warehouse management evaluated according to the principles of Distribution in the Logistics Transport Plant MARY SCRL, allowed to include a suitable context to analyze the customer satisfaction and the Good Practices Warehouse Management.

KEY WORDS: Customer Service, Physical Distribution of Goods, Logistics Management, Manipulation, Merchandise.

INTRODUCCIÓN

La concepción de los nuevos términos maduros empresariales en las organizaciones conforman sin duda una nueva mirada para el cliente, de ello cabe partir que los componentes importantes se encuentran en los eslabones de logística y distribución que cada vez van cambiando y acelerando los esfuerzos estructurales por mejorar el flujo de materiales y/o personas asociadas a una empresa para ser parte de la fuente de aprovisionamiento. Es por tanto que la estrategia logística se convierte en una nueva herramienta fundamental en el servicio al cliente, ya que es el punto de partida para la satisfacción de quien accede a un servicio y una oportunidad funcional clave para quien la ofrezca.

La presente investigación trata de ello, se enfoca en analizar el nivel de satisfacción del cliente partiendo por la gestión de almacenes con el cual debería de contar la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., puesto que cuenta con un almacén de arribo y despacho de mercadería contratada para su transporte, y cuya finalidad es mejorar progresivamente su trabajo para que el cliente se encuentre satisfecho al momento de recibir su mercadería.

Es la satisfacción del cliente para Torrecilla (1999), la finalidad de un producto, ya sea servicio o bien de consumo, tiene que ver con la decisión con la cual se quiera contar en el momento de adquirirlo o no, luego de ello establece o determina un entorno de juzgado a este y menciona si se encuentra satisfecho o insatisfecho según considere la percepción que tenga sobre los productos y/o servicios.

Para Rubio & Villarroel (2007), la gestión de almacén tiene que ver con un proceso dentro de un almacén que puede tener actividades relacionadas al movimiento de mercadería, y que para facilitar el trabajo y funciones tendría que haber tratamiento de información y un sistema de datos para aportar con decisiones clave.

Eduardo Jhon Arrieta Aldave en su tesis titulada: "Propuesta de Mejora en un Operador Logístico: Análisis, Evaluación y Mejora de los Flujos Logísticos de su Centro De Distribución", realizado en Bogotá - Colombia, el 2012, realiza una representación de los procesos o flujos logísticos de la empresa en estudio,

representando la optimización del nivel de servicio brindado a sus clientes y al mismo tiempo le permitió la reducción de sus costos operativos.

Alemán Lupu, Katherine Marizet, en su tesis titulada: “Propuesta de un Plan de Mejora para la Gestión Logística en la Empresa Constructora Jordan S.R.L. de la Ciudad de Tumbes”, Trujillo – Perú, Año 2014, Se identificó 10 principales problemas actuales de la Empresa Constructora JORDAN SR, siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, y propuso un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L.

Ramos Ramos, Nancy, en su tesis titulada: “Análisis de los Factores de Satisfacción y Fidelización de Clientes de Panamericana Televisión S.A. Filial Juliaca, Periodo 2013 - 2014”, mostro el desacuerdo por parte de los clientes de la empresa en estudio; además si se daba satisfacción por parte de ellos no era de forma clara y comprensible, por otra parte, los representantes de ventas de la empresa, fueron estudiados dependiendo a su desempeño y permanencia en su puesto, ya que sufrían constantes cambios y esto se percibida por los clientes.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación está basada en la metodología de investigación según Sampieri, Fernández & Baptista (2014), determinando un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo transversal, ya que la obtención de datos se realizará una sola vez en la unidad de análisis, con aplicación única al comportamiento del conjunto de variables en la realidad. Además la investigación es de carácter eminentemente descriptivo, debido a que su propósito es determinar y analizar aquellos rasgos que identifican la situación actual en el Centro de Distribución de la empresa en mención con respecto al proceso de distribución logística.

En cuanto a la población para la investigación, se contó con colaboradores inmersos en las actividades de almacén y distribución en torno al giro de la Actividad Empresarial de manera CENSAL, y que sean de interés para cumplir con los objetivos de la misma haciendo un total de 4. Además, se tomó a los clientes recurrentes de la Empresa, quienes se conforman en un número de 50 personas, los cuales al analizar el muestreo necesario resulto un total de 33.

Se utilizó una encuesta de 16 preguntas cerradas, también se utilizó una ficha de observación para que se pueda evaluar la existencia o no de los principios de la distribución en planta.

RESULTADOS

Por consiguiente, se presentaran los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, cumpliendo con exponer las dos variables de la presente investigación las cuales son, Satisfacción al Cliente y Gestión de Logística de Almacén:

EFICACIA DE TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

Tabla 1: Expectativa de la eficacia de trazabilidad del servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	8.75	11.5	7.25	2.75	2.75
Porcentaje	26.52%	34.85%	21.97%	8.33%	8.33%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.63				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

Los clientes de la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. hicieron notar su opinión sobre el servicio creen obtener de parte de la Empresa, en cuanto a eficacia se refiere, calificándolo en su mayoría como bueno en un 35% y Muy Bueno en un 27%, por otro lado una minoría cree que el servicio que obtendrá será casi malo y malo en un 8% cada criterio, dando a conocer que los servicios esperados por los clientes hacia la empresa calificados como buenos y muy buenos son altos ya que se evaluó la calidad con la mercancía podría ser entregada y como los colaboradores podrían tratar a los clientes.

Tabla 2: Percepción de la eficacia de la trazabilidad de servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	4.25	7.25	11.25	7.75	2.5
Porcentaje	12.88%	21.97%	34.09%	23.48%	7.58%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.09				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

La preponderancia de los resultados muestran que un 34% sienten que el servicio que se les brindó fueron de nivel intermedio, mientras el 23% que consideran que el servicio al cliente enfocado al trato y a la calidad de la mercadería entregada son casi malos, lo cual permite dar énfasis a que los servicios orientados al cliente son de nivel intermedio bajo.

CONTACTO Y COMUNICACIÓN DE LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO

Tabla 3: Expectativa del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	7	7.75	7.5	6	4.75
Porcentaje	21.21%	23.48%	22.73%	18.18%	14.39%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.19				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL
ELABORACIÓN: Propia

Los resultados que la mayoría de los clientes esperan obtener un contacto y comunicación al menos entre el rango Bueno en un 24% e Intermedio en un 23%, por otro lado un 14% cree que la comunicación de la cual dependerá a la hora de contratar los servicios de la Empresa será malo y en un 18% que será casi malo, ello se debe a la evaluación por parte de los clientes de los aspectos de información que puede brindarse, como el contacto con el cliente y el estado en el que cree que se encuentran los medios de comunicación.

Tabla 4: Percepción del contacto y comunicación de la trazabilidad de servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	3.75	9.75	9.5	6.5	3.5
Porcentaje	11.36%	29.55%	28.79%	19.70%	10.61%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.11				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL
ELABORACIÓN: Propia

El contacto y la comunicación que se dio de manera bilateral tanto con el cliente como con el proveedor de parte de la Empresa son considerados en su mayoría

de nivel bueno e Intermedio con un 29% en ambos casos, además que en esta premisa de acuerdo a los criterios preguntados en la encuesta permiten denotar que tanto como los medios como la información es de manera Intermedia Buena, por último, se considera como nivel casi malo y malo por un 11% en ambos casos.

CONTROL DE EXISTENCIAS DE LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO

Tabla 5: Expectativa del control de existencias de la trazabilidad de servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	9.5	7.75	7	4	4.75
Porcentaje	28.79%	23.48%	21.21%	12.12%	14.39%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.40				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los clientes esperan que los sistemas de control de existencias o de sus mercaderías estén en un rango de Muy Bueno en un 29% y Bueno en un 24%, en contraposición una minoría del 12% creen que el control de existencias la cual realizará la Empresa serían casi malos y un 14% lo calificarían como malo.

Tabla 6: Percepción del control de existencias de la trazabilidad de servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	5.75	7.75	11.5	5	3
Porcentaje	17.42%	23.48%	34.85%	15.15%	9.09%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.25				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

Del total de clientes evaluados en un número de 33, los resultados preponderantes en cuanto a la percepción del control de las existencias o de las mercaderías de los clientes, son de 35% que consideran que se encuentra en un nivel intermedio, un 24% que se encuentra en nivel bueno, un 9% en un nivel

malo y un 16% en casi malo, aseverando que la criticidad en cuanto a los aspectos considerados en el sistema de control de existencias son considerados en un nivel intermedio bueno.

PROCESO Y SEGUIMIENTOS DE PEDIDOS DE LA TRAZABILIDAD DE SERVICIO

Tabla 7: Expectativa del proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad de servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	9.75	9.25	6.25	4	3.75
Porcentaje	29.55%	28.03%	18.94%	12.12%	11.36%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	3.52				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

Los resultados muestran que la opinión positiva sobre el proceso y seguimiento de pedidos de su mercadería, son respaldados en su mayoría con un 30% calificándolo como muy bueno y un 28% como bueno, ya que tal porcentaje cree que el proceso de seguimiento de pedidos se dará como tal calificación otorgada, en cambio un 11% espera que tal proceso sea malo y un 12% casi malo.

Tabla 8: Percepción del proceso y seguimiento de pedidos de la trazabilidad del servicio

	Muy Bueno	Bueno	Intermedio	Casi Malo	Malo
Mediana	1.25	8.5	13	8.75	1.5
Porcentaje	3.79%	25.76%	39.39%	26.52%	4.55%
Calificación	5	4	3	2	1
RESULTADO	2.98				

FUENTE: Encuesta realizada a los clientes de la Empresa de Transportes Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

Los datos procesados resultan a que los criterios evaluados para el cumplimiento de este concepto fueron los de protección, gestión de reclamos y devoluciones, así como su seguimiento de los cuales resultan que la percepción que tienen sobre tal aspecto en la muestra de 33 clientes es de predominancia en un 39% como intermedio.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN EN CONJUNTO

Tabla 9; Distribución en planta según el principio de integración en conjunto

	SI	NO
RESULTADO	11	14
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	44%	56%
TOTAL	25	100%

FUENTE: Ficha de Observación para la Evaluación de Parámetros de Almacén de la Empresa de Transporte Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

De acuerdo a la evaluación documental y de trabajo, fundamentado en la base teórica de la presente investigación, se puede decir que el resultado predominante para la evaluación de este criterio es desaprobado con un 56%, ello se debe a la inexistencia o poca práctica de actividades con herramientas de trabajo y comunicativas en el almacén, el manejo de documentación con poca práctica o experiencia que dificulta el manipuleo de muchas oportunidades operativas, este resultado además no es muy conciso y definitorio puesto que el otro 44% no tiene una lejanía porcentual con los criterios anteriormente evaluados, sin embargo los criterios aprobados son básicamente documentales que están dentro de una normatividad mas no a los esfuerzos operativos en conjunto a la maquinaria y equipo del Almacén.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE DISTANCIA MÍNIMA RECORRIDA

Tabla 1023: Distribución en planta según el principio de distancia mínima recorrida

	SI	NO
RESULTADO	2	4
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	33%	67%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Ficha de Observación para la Evaluación de Parámetros de Almacén de la Empresa de Transporte Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

La evaluación que va en contra de este principio se refieren básicamente a la desaprobación de 6 criterios los cuales se pueden resumir como la falta de facilidades de recorrido y preparaciones de instalación que dificultan el

desenvolvimiento rápido de las operaciones dentro de este Almacén significando así un 67% en la evaluación, por otro lado, un 33% con la representatividad de 2 criterios resultaron aprobados ya que se refieren a la correcta ubicación de las pocas pero necesarias herramientas para el acceso de los diferentes productos desechados, mermas o entre otros.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE CIRCULACIÓN

Tabla 11: Distribución en planta según el principio de circulación

	SI	NO
RESULTADO	7	5
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	58%	42%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Ficha de Observación para la Evaluación de Parámetros de Almacén de la Empresa de Transporte Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

Los criterios evaluados tuvieron mucho que ver con la rotación y el control de las mercancías para su unitarización o desfragmentación según sea el caso (recibo o despacho), dando como resultado que el 58% o 7 de los 12 criterios evaluados, si se cumplen en cuanto en la Distribución en Planta, ello se refiere, a que la mayoría de criterios cumplen con el orden orientado a una mejor circulación y rotación de mercadería controlada de manera cuantitativa y cualitativa, pero este es un dato que en cercanía a la media no resulta alejado, sino próximo, por encontrarse en un 42% o 5 criterios que no se cumplen de los 12 criterios evaluados que no se cumplen los cuales en resumen describen el modo de disposición de herramientas de ordenamiento de productos como estanterías y estibas, los productos ociosos dentro del almacén y la unitarización y paquetización que se utiliza en el mismo

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN PRINCIPIO DE ESPACIO CÚBICO

Tabla 12: Distribución en planta según el principio de espacio cúbico

	SI	NO
RESULTADO	22	14
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	61%	39%
TOTAL	36	100%

FUENTE: Ficha de Observación para la Evaluación de Parámetros de Almacén de la Empresa de Transporte Logístico MARY SCRL

ELABORACIÓN: Propia

La evaluación del principio de Espacio Cúbico arroja un resultado que favorece 22 criterios de los 36 criterios evaluados, que se representan en un 61%, dando a conocer (en resumen de estos criterios) que las condiciones constructivas del almacén de la empresa cumplen con los estándares de iluminación, servicios básicos, dimensiones, orden y demás criterios que suponen un correcto aprovechamiento del espacio del Almacén.

DISTRIBUCIÓN EN PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD

Tabla 13: Distribución en planta según el principio de flexibilidad

	SI	NO
RESULTADO	2	8
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	20%	80%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Ficha de Observación para la Evaluación de Parámetros de Almacén de la Empresa de Transporte Logístico MARY SCRL
ELABORACIÓN: Propia

En este caso los resultados tendrán que demostrar la proyección a futuro tanto de las instalaciones como de los colaboradores de la organización, en tal caso el resultado desfavorable de 80% descritos en 8 criterios demuestra que las construcciones no tienen una proyección a futuro y no existe documentación de planificación para que se pueda realizar cambios o fijar objetivos en cuanto ello, pero si se puede afirmar que el sistema de codificación actual tiene algunos lineamientos internos que son aprovechados y aún se generan solicitudes verbales mas no documentales (causante del olvido y lentitud) para el desalojo de materiales que afectan la correcta distribución de las mercancía, ello está representado por un 20% o 2 criterios los cuales son cumplidos pero no suficientes.

DISTRIBUCIÓN DE PLANTA SEGÚN EL PRINCIPIO DE SATISFACCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES

Tabla 14: Distribución de planta según el principio de satisfacción y seguridad de los trabajadores

	SI	NO
RESULTADO	11	17
REPRESENTACIÓN PORCENTUAL	39%	61%
TOTAL	28	100%

FUENTE: Ficha de Observación para la Evaluación de Parámetros de Almacén de la Empresa de Transporte Logístico MARY SCRL
ELABORACIÓN: Propia

Las condiciones de seguridad propuestas en los criterios de análisis de la ficha de evaluación fueron, señalización, peligros, instrumentos de prevención, etc. Los cuales ya evaluados dieron un resultado negativo de 61%, dando a conocer que en la empresa existen deficiencias en los aspectos de seguridad necesarios para un Almacén.

DISCUSIÓN:

La satisfacción del cliente es para Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman (2002), la forma en cuanto se brinden los servicios dentro de una organización está basado en todos los encuentros que tienen con sus clientes y que puede ocurrir en múltiples niveles de la organización, es por ello que en la presente investigación se toma en cuenta los diferentes niveles funcionales que pueden afectar en el servicio que ofrece la empresa de Transportes Logístico MARY SCRL.

En la presente investigación es destacable y necesario mencionar las afirmaciones de Torrecilla (1999), quien nos dice, “es el cliente quien decide la finalidad del producto y establece con ello el marco en el cual el producto va a ser juzgado”, en la presente investigación se tomó en cuenta tal perspectiva deduciendo que el cliente paga por la satisfacción que genera el producto y no por el aprovechamiento en sí, que queda relegado a ser un vehículo de esta satisfacción.

Para poder medir el nivel de satisfacción, se tiene que tomar en cuenta las afirmaciones de Anderson & Lehmann (1995), quienes mencionan a la satisfacción del cliente como una teoría del Desempeño o Resultado, la cual propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente, que para tal caso Vazquez, Rodríguez & Ruíz (2004), defienden la utilización del instrumento SERVQUAL, que ha generado considerable interés en medir la calidad del servicio enfocándose a la satisfacción que pueda ocasionar el desempeño de este, alegando que, “es necesario considerar dos niveles que los clientes utilizan como normas standard de comparación para valorar la calidad del servicio”, primeramente el servicio deseado el cual es el nivel de servicio que el cliente espera recibir y el servicio adecuado que depende

de las alternativas que estén disponibles. Por otro lado, los resultados analizados en cuanto al nivel de calidad de servicio que se ofrece en cuanto al trabajo de gestión logística de almacén, para poder medir el nivel de calidad de servicio, los esfuerzos por analizar e instrumentar la presente investigación tienen que ver directamente con las afirmaciones de Mora (2011), quien menciona que la logística en almacén comprende el complejo de operaciones que tiene por objeto el ocuparse de los materiales que la Empresa mueve, conserva y manipula para la consecución de sus fines productivos y comerciales. En propuesta a tales afirmaciones, los resultados obtenidos de la presente investigación mostraron a lo largo de este proceso primero de que existen brechas negativas de 0.54 en cuanto a eficacia, 0.08 en cuanto a contacto y comunicación, 0.15 en cuanto a control de existencias y 0.55 en cuanto a proceso y seguimiento de pedidos, comprobando lo mencionado por los autores mencionados, que si hubiese brechas negativas habría quedado comprobado de que existe insatisfacción por el servicio brindado en un determinado momento, en este caso a los clientes de la empresa de transportes.

Según López (2014), la trazabilidad es el conjunto de procesos preestablecidos, que permiten conocer la ubicación y trayectoria de un producto en un momento dado, a lo largo de la cadena de suministro, motivo por el cual se procedió a realizarse una encuesta para poder observar las expectativas y las percepciones del cliente hacia la empresa, dándonos Velázquez (2012) parámetros que toma en cuenta un cliente a la hora de elegir un proveedor, acogiéndose a lo mencionado por Diaz De Castro (1997) en cuanto a trazabilidad de servicio, “el servicio al cliente dentro de la logística se traduce en satisfacer las necesidades del cliente con mayor eficiencia posible”.

De la Fuente & Fernández (2005), mencionan una serie de principios en la Distribución en Planta para que se pueda analizar con exactitud el estado en el que se encuentra un almacén, cuyos principios fueron analizados por criterios en el artículo científico “*Parámetros para evaluar el desempeño de almacenes*”, de autoría de “*Adis María Alcaide Rodríguez*”, realizado el 2008, en donde se reunieron diferentes parámetros que según el autor la evaluación realizada puede ser utilizada para determinar las deficiencias a partir de los aspectos que no se cumplan, en la presente investigación se realizó tal evaluación

encontrando lo mencionado anteriormente, las deficiencias existentes en la empresa motivo de la investigación, que resultaron negativas, comprobando de que falta trabajos de gestión en logística de almacén por parte de los colaboradores de la empresa, llegando a dar a conocer el estado deficiente del almacén, siendo así los resultados, con el 47.01% de principios de distribución en Planta se cumplen dentro de la Empresa de Transporte Logístico MARY SCRL. y los otros 52.99% no se cumplían.

Finalmente, el estudio realizado por Alemán (2014), identifico problemáticas en la Empresa Constructora materia de estudio, como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores Climáticos (Lluvias), asemejándose a la carencia de principios antes mencionados como son integración en conjunto con 44% de cumplimiento, distancia mínima recorrida con 33% de cumplimiento, circulación con 58% de cumplimiento, espacio cúbico 61% de cumplimiento y flexibilidad con 20% de cumplimiento, satisfacción y seguridad de los trabajadores 39% de cumplimiento siendo resultados negativos en cuanto a gestión logística de almacén se refiere.

Por otro lado Ramos (2015), utiliza la herramienta SERVQUAL para analizar los objetivos propuestos en su investigación, concluyendo que las expectativas del consumidor creaban una brecha con la percepción del servicio que recibían, en comparación a la presente investigación se concluyó que existe una insatisfacción por parte de los clientes ya que existen brechas negativas en todos los casos estudiados y las premisas planteadas en las encuestas.

CONCLUSIONES

Los datos muestran que la capacidad de respuesta en los parámetros de Trazabilidad en cuanto a la expectativa que tienen (que es lo que quieren, creen o desean) y a la percepción (que es lo que observaron, experimentaron y consideraron) del servicio. Existen brechas entre la percepción y la expectativa de -0.54 en eficacia, -0.08 en contacto y comunicación, -0.15 en control de existencias y -0.55 en proceso y seguimiento de pedidos tras ser considerado así por los clientes encuestados, ello porque existe un análisis crítico por parte

de ellos ya que observan y comentan la calidad en la que se les atiende, denominado en la presente investigación como Trazabilidad, ello asevera de que existe una situación de riesgo a futuro en cuanto a la satisfacción del cliente hacia la empresa.

El cumplimiento de la Gestión de Almacén resultó en un 47.01% de cumplimiento y un incumplimiento de 52.99%, datos que estuvieron ligados a los principios fundamentales de toda Distribución en Planta tales son, principio de integración en conjunto, ligado al mecanismo de acción en conjunto entre los agentes intervinientes tanto en recursos humanos o colaboradores como herramientas cumplido en un 44%, distancia mínima recorrida, ligada a la correcta distribución de mercadería e infraestructura enfocada a la facilidad y rapidez de las operaciones logísticas, cumplido en un 33%, principio de circulación, ligado a la rotación de mercadería dentro de un almacén así como los movimientos que permitan la libre circulación con el fin operativo de ordenar sistemáticamente las existencias, cumplido en un 58%, el espacio cúbico, el cual se enfocó al análisis de los diferentes aspectos de infraestructura como su tamaño y adecuación dentro del Centro de distribución o almacén, cumplido en un 61%, principio de flexibilidad, ligado a la disponibilidad de los diferentes agentes dentro de la organización a recibir cambios, cumplido en un 20%, y la satisfacción y seguridad de los trabajadores, enfocado en las prácticas intencionadas tanto como en infraestructura como en cautela del personal, para fomentar la seguridad operativa dentro de un almacén, cumplido en un 39%.

Tanto como la expectativa como la percepción de la trazabilidad enfocado a la calidad del servicio, la gestión de almacén evaluada según los principios de Distribución en Planta de Transporte Logístico MARY S.C.R.L., permitieron englobar un contexto adecuado para analizar la satisfacción del cliente y las Buenas Prácticas de Gestión Logística de Almacén, ya que constituyeron variables importantes en el desarrollo de la presente investigación la cual es un tanto específica en el Marco Teórico utilizado, y que da gran importancia y realce a los resultados emitidos luego de la encuesta evaluada con rigurosidad y respeto a los clientes y la observación real dentro del Centro de Distribución o Almacén donde se pudo emitir una opinión deliberada en conjunto con sus operarios.

Se recomienda que:

Reducir las brechas y analizar el comportamiento de los parámetros de Trazabilidad durante la operatividad del Centro de Distribución debería de ser uno de los objetivos más importantes como organización ya que se enfoca directamente a la permanencia de la opinión de satisfacción del cliente, lo cual es un factor muy importante y relevante para el crecimiento Empresarial. Los diferentes aspectos y cambios a considerar deben de ser guiados bajo una perspectiva de acción inmediata, para que desde ya se comience con un trabajo sólido, fortificado y confiable dentro de un Almacén

El cumplimiento de una buena Gestión de Almacén es muy importante para la empresa de Transporte Logístico MARY S.C.R.L. ya que genera un gran predominio de las actividades a realizar dentro de el mismo, su actividad como operador logístico tiene que ver mucho con la forma en la que se generen sus flujos de operaciones, como este es un Centro de Distribución y operador tipo Transporte, será necesario que las herramientas que se implementen y se den a conocer en un futuro sean realizadas bajo un lineamiento o principios que puedan aseverar la buena calidad de sus servicios.

La satisfacción al cliente siempre será un capítulo muy complejo de análisis dentro de una empresa de servicios, pero en este caso se trata de afianzar sus conceptos juntos a los de trazabilidad, ya que es muy necesario conocerlos en una empresa que fomente operaciones Logísticas, además la operatividad a la cual se va a regir en cuanto al objetivo de conseguir clientes satisfechos, que sea siempre una actividad enfocada y negociada siempre a ello para mantener una comunicación eficiente y gratificante en ambas partes.

BIBLIOGRAFÍA

Anderson, E., Fornell, C., y Lehmann, D. *La satisfacción del cliente, Cuota de mercado y Rentabilidad*. Suecia: Journal of Marketing, 1995.

De la Fuente García, David, y Isabel Fernández Quesada. *Distribución en Planta*. Madrid: Universidad de Oviedo, 2005.

Díaz De Castro, Enrique. *Distribución Comercial*. 2ª edición. Madrid: Mc Graw, 1997.

- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y María del Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la Investigación*. Vol. 6ta. Edición. México D.F.: McGRAW-HILL, 2014.
- López Fernández, Rodrigo. *Logística de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo, 2014.
- Mora García, Luis Anibal. *Gestión Logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: ECOE, 2011.
- Rubio Ferrer, José, y Susana Villarroel Valdemoro. *Gestión de Pedidos y stock*. Madrid: INTEF, 2007.
- Sureshchandar, G., Rajendran, C., & Anantharaman, R. (2002). *La calidad de Servicio y Satisfacción del cliente - un factor específico de la Comercialización del Servicio*. California: McGraw-Hill.
- Torrecilla, José Miguel. *Identificar la necesidad del cliente: Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa*. España: Economía Industrial, 1999.
- Vazquez Casielles, Rodolfo, Ignación Rodríguez del Bosque, y Agustín Ruíz Vega. «Expectativas y percepciones del consumidor sobre la calidad de servicio.» *Consumidor sobre la Calidad de Servicio*. s.f. <https://econo.uniovi.es/>.
- Velazques Velazques, Elizabeth. *Canales de Distribución y Logística*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C., 2012.
- Alemán Lupu, Katherine Marizet, “Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora JORDAN S.R.L. de la ciudad de tumbes”, TESIS, Trujillo – Perú, Año 2014.
- Ramos Ramos, Nancy, “Análisis de los factores de satisfacción y fidelización de clientes de PANAMERICANA TELEVISIÓN S.A. filial Juliaca, Periodo 2013 - 2014”, TESIS, UNAP, Puno – Perú, Año 2015.