



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión Logística para orientar la efectividad en el área comercial de
la empresa “Gacela S.A.C”, Piura 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Alemán Rosillo, Saith Nilthon (ORCID: 0000-0001-8559-8109)
Cobeñas Santos, Junior Alberto (ORCID: 0000-0002-4367-8167)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestros padres por ser el soporte principal de este logro, también a Dios por brindarnos salud y sabiduría.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos salud en estos años de esfuerzo durante nuestra Carrera. Agradecemos a nuestros padres y familiares por el apoyo incondicional que nos ha permitido llegar a culminar esta etapa de nuestra carrera, Por último, agradecemos a nuestros Docentes por ser la base de nuestro aprendizaje con sus conocimientos y experiencia.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Criterios de selección.....	13
3.3.3. Muestra.....	13
3.3.4. Unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.4.1. Técnica de recolección de datos.....	14
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.	14
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos Éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
4.1. Informe de aplicación del cuestionario.....	16
4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista.....	21
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Colaboradores de la empresa Gacela S.A.C., Piura	13
Tabla 2	Resultados Descriptivos de la Dimensión de Gestión de Compras.....	16
Tabla 3	Resultados Descriptivos de la Dimensión de Gestión de Inventarios.....	17
Tabla 4	Resultados Descriptivos de la Dimensión Gestión de Distribución	18
Tabla 5	Resultados Descriptivos de la Dimensión Eficiencia	19
Tabla 6	Resultados Descriptivos de la Dimensión Eficacia.....	20
Tabla 7	Costo de adquisición y mantenimiento de 01 año de flota vehicular para la empresa Gacela S.A.C.....	37
Tabla 8	Costo de tercerización flota vehicular para la empresa Gacela S.A.C.	38

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo diseñar una propuesta en la gestión logística para orientar la efectividad en el área comercial en la empresa Gacela SAC, Piura 2021, por lo cual se presenta una investigación de tipo aplicada y de enfoque mixto, siguiente un diseño de investigación descriptivo no experimental, sin manipulación de variables. De otra parte, las técnicas de recolección de datos empleadas en la investigación incluyeron el cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa, así como la entrevista aplicada al jefe de logística de Gacela SAC. Se tomó en cuenta una muestra censal. Se concluye que la empresa Gacela SAC tiene como principales fortalezas: ser una empresa con muy buena posición para negociar frente a sus proveedores, tener una adecuada política de compras, gestiona y controla sus inventarios ya que existe gran rotación en ellos, cuenta con infraestructura para la gestión de distribución de sus productos. Con respecto a las debilidades se tiene que no llegan los productos en la cantidad requerida y en el tiempo adecuado; por lo que se hace necesario la implantación de la propuesta realizada con respecto a la gestión de distribución de la empresa Gacela SAC.

Palabras clave: Gestión logística, gestión de compras, gestión de distribución, proveedores.

ABSTRACT

This research aims to design a proposal in logistics management to guide the effectiveness in the commercial area in the company Gacela SAC, Piura 2021, for which an applied research of mixed approach is presented, following a descriptive non-experimental research design, without manipulation of variables. On the other hand, the data collection techniques used in the research included the questionnaire addressed to the company's collaborators, as well as the interview applied to the logistics manager of Gacela SAC. A census sample was considered. It is concluded that the main strengths of Gacela SAC are: being a company with a very good position to negotiate with its suppliers, having an adequate purchasing policy, managing and controlling its inventories since there is a high inventory turnover, and having the infrastructure to manage the distribution of its products. With respect to the weaknesses, the products do not arrive in the required quantity and in the adequate time; therefore, it is necessary to implement the proposal made with respect to the distribution management of the company Gacela SAC.

Keywords: Logistics management, purchasing management, distribution management, suppliers.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional una de las empresas Pro colombianas Comex 360 entre sus actividades realiza el desarrollo, ejecución y seguimiento de las operaciones de comercio exterior; lamentablemente algunos de sus procesos manifiestan ciertas irregularidades como son: la falta de información en tiempo real lo que incita perplejidad en tiempos, dificultades de trazabilidad, embarques con demoras, información dispersa. También carece de gestión en los procesos de su cadena logística, lo que involucra incremento de inventarios, inconvenientes con proveedores, operantes de comercio exterior.

Según Mora (2012) en las empresas tradicionales muchas veces existen espacios autónomos como compras, inventarios, producción, almacenamiento y distribución; siendo estas dependientes por las áreas comerciales y de ventas, lo cual manejan y diseñan las políticas de entrega sin ninguna orientación logística, lo que ocasiona complicaciones con respecto al nivel de inventario y asistencia al cliente final.

Mientras que en el contexto nacional, según RPP noticias vía online, las empresas que no cumplan con la entrega de pedidos, podrán enfrentar serios problemas con el INDECOPI como por ejemplo medidas cautelares, por lo tanto, se puede inferir que, si las empresas no cumplen con la entrega de pedidos a sus clientes, además de perder a sus clientes incurrirán en devoluciones de dinero a estos, ocasionándose a sí mismos pérdidas que podrían ser perjudiciales a la salud financiera de la organización. Por ende, es importante mantener a los clientes satisfechos con sus pedidos, ello es una tarea que toda empresa debe cumplir para aumentar la cartera de consumidores.

En el ámbito local, se puede apreciar el constante crecimiento de la empresa Morana SRL., reconocida en Piura por las innumerables ventas realizadas a diferentes empresas en lo que a muebles de oficina se refiere, tuvo que enfrentar un problema de logística y distribución generado debido a las altas operaciones y de dominio de materias primas; igualmente cuando hablamos de la información en el Área de Abastecimiento; lo obligó a considerar diversos componentes que se involucran en la formación de una organización competente, descubriendo así las fortalezas de poseer un método logístico que le admita minimizar sus costes de

adquisición, en términos adecuados, en volúmenes apropiados asimismo lograr la satisfacción del cliente en una representación más acogedora.

En este contexto, surgen una serie de situaciones no favorables para la empresa Gacela S.A.C donde se reciben pedidos que posteriormente son atendidos de forma distinta al requerimiento original del comprador y con precios diferentes a los informados en el momento de los pedidos. Este tipo negativo de ventas realizado por el asesor afecta a la rentabilidad de la organización, dañando la imagen de la marca, permitiendo una mayor incursión en el mercado por parte de nuevos competidores directos.

En la misma línea de lo descrito anteriormente, Gacela S.A.C. presenta limitaciones y carencias de insumos en su planta de producción, sobre todo para el caso de la fabricación de productos con alta rotación, los cuales son los más requeridos por los clientes. Los proveedores tienen retrasos con los envases e ingredientes, agravando el problema de la salida de los productos terminados. Esto se refleja en la baja efectividad del área comercial, donde se realizan las ventas, generando finalmente, que el cliente busque otras alternativas de solución en los competidores, con la consecuente disminución de las ventas. Complementariamente a lo anterior es importante indicar que en Gacela S.A.C. no se genera la efectiva rotación de productos, existiendo además una distribución errónea del producto al cliente.

Si esta situación continúa, la empresa Gacela S.A.C. continuará perdiendo clientes e imagen en el mercado, con lo cual su existencia en el mercado podría verse en algún momento comprometida. Ante ello, es necesario investigar el estado de la gestión logística de la empresa que permita encontrar alternativas que apoyen a perfeccionar la eficiencia del área comercial y fortalecer la empresa en el mercado local.

Por lo que se tendrá en cuenta el planteamiento del problema general: ¿Qué propuesta en la gestión logística se requiere para orientar la efectividad en el área comercial en la empresa Gacela S.A.C., Piura 2021? y los problemas específicos: ¿Qué características presenta la gestión de compras en la empresa Gacela S.A.C.?; ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de inventarios en la empresa Gacela S.A.C.?; ¿Cómo se realiza la gestión de distribución en la empresa Gacela S.A.C.?

¿Qué eficiencia existe en el área comercial de la empresa Gacela S.A.C.?; ¿Qué eficacia presenta el área comercial de la empresa Gacela S.A.C.?

Como justificación del proyecto de investigación es práctica y económica. Cuando se indica que se ha realizado con finalidad económica es porque se pretende generar mayores beneficios a través de la creación y aplicación de estrategias en el área comercial. Permite además a la organización a conocer los procesos que implica un uso y ejecución óptimo de la gestión logística y cómo influye en la comercialización. Con esta investigación pretende que la empresa tenga un proceso adecuado, desde el momento en que solicita sus productos al proveedor hasta que estos lleguen al consumidor final, ofreciendo productos de calidad en el momento adecuado, en el lugar oportuno y sin errores por lo que todos ganan, la empresa porque genera ingresos y reputación (competitividad) y los consumidores y/o clientes estarán satisfechos con el producto brindado.

Además, se plantea la formulación de objetivo general: Diseñar una propuesta en la gestión logística para orientar la efectividad en el área comercial en la empresa Gacela SAC, Piura 2021 y los objetivos específicos: Determinar las características de gestión de compras de la empresa Gacela SAC.; Determinar la manera en que se lleva a cabo la gestión de inventarios en la empresa Gacela SAC.; Reconocer la forma en que se realiza la gestión de distribución en la empresa Gacela SAC.; Identificar la eficiencia del área comercial de la empresa Gacela SAC.; Determinar la eficacia del área comercial de la empresa Gacela SAC.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, Carmona (2017) en la investigación *Sistema de Gestión de Inventarios para Majitas Sport*. Diseñó un proceso de gestión de inventario que le permite controlar el ingreso, y la salida de los productos acabados. En el estudio llega a la conclusión que Majitas sport presenta un problema en el manejo y control de sus inventarios, no tiene una política de inventarios, por lo que se hace necesario mejorar la disponibilidad de materias primas.

Morales (2016) propone en su tesis *Modelo de gestión logística para la mejora del área de mantenimiento de la empresa Midas*. Propone un plan de gestión logística que permita mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de Midas-Valencia. Concluyendo con la identificación de la mala gestión en el pedido de productos a proveedores que generaron pérdidas de dinero, reduciendo los márgenes de ganancia de la empresa por mala gestión del stock. En el área de mantenimiento se diagnosticaron problemas con: la entrega de los vehículos en las fechas pactadas, firma de contratos de mantenimiento de vehículos, venta de productos en la tienda y conflictos entre trabajadores.

Quintero y Sotomayor (2018) estudió una *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress cía. Ltd. del Cantón Durán, en la Universidad de Guayaquil*, ejecuta el objetivo principal el desarrollo de una propuesta mejorando del proceso logístico. Viene ser una investigación cuantitativa y cualitativa, descriptiva de método deductivo. El estudio se realizó con una población de todos los clientes en la empresa siendo la muestra 30 de ellos, aplicando la encuesta – entrevista, de tal forma se concluye que los inconvenientes del proceso logístico de la empresa generan insatisfacción del servicio brindado.

De Primo (2015) en su estudio *Modelo explicativo de la efectividad, rendimiento y control estratégico de la red comercial, la Ciudad de Madrid*. Sugiere proponer y revisar un modelo conceptual que identifique ciertos factores que afectan el desempeño y la efectividad económica de una unidad de negocio. La conclusión es que los directores del área tienen una influencia importante en los resultados de una oficina bancaria a través de las actividades de control y el desempeño comercial del equipo de ventas.

Molina (2015) en su investigación denominada *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A, en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*, traza un objetivo general plantear y efectuar un modelo logístico para optimizar la distribución, es un estudio con enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptiva, de método deductivo. Se utilizó una población de 45 clientes con una muestra de 10, destinando como técnicas la encuesta y la entrevista, tomando como conclusión la falta de planificación correcta con la compra de materia prima ni del transporte hacia los productos que comercia, al consumidor en el despacho de los mismos, esto perturba en mayor modo el flujo del proceso productivo de la organización.

En referencia a los antecedentes nacionales, Luque (2019) en la tesis *Gestión Logística de los trabajadores en la caja rural de ahorro y créditos los andes de la Ciudad de Puno – 2019*. Se trata de una investigación, cuyos problemas han sido definidos por constantes demandas de los jefes de oficina de no considerar los requerimientos que les permita alcanzar los objetivos. Se concluye la no correlación entre la gestión logística y la productividad laboral (Coeficiente de Pearson = 0.167 y nivel de significancia = 0.721), valores que no son estadísticamente significativos.

Calderón y Cornetero (2014), en la investigación *Evaluación de la Gestión Logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylanq S.R.L ubicada en la Ciudad de Chiclayo – 2013*. Argumentan que en el área de almacén no existe revisión sobre la obtención, stock y entrega de mercadería; por ende, incumple con las técnicas implicadas en la gestión logística y determina errores de cálculo hacia los costos. Al evaluar todos los procesos desarrollados y determinar cómo afectará dicho valor del coste en ventas, se recomienda realizar perfeccionamientos de solución y establecer estrategias con respecto al control en el almacén para lograr los procesos logísticos adecuados. Con el fin de formular procedimientos adecuados en la compra, almacenamiento y entrega de mercancías que permita lograr el control de inventarios y determinar correctamente el precio de comercialización de los productos que se venden de acuerdo a las normativas vigentes.

Dávila (2016) en la tesis *Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la subgerencia de obras públicas y convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Plantea que para optimizar la calidad de servicio del usuario es determinante el uso de las herramientas de gestión teniendo en cuenta dos principales factores: la operatividad y que el trabajador público esté capacitado en los temas en las que tiene que resolver conflictos. Por tanto, debe aplicar el know how que obtiene durante el tiempo que ha laborado, teniendo en cuenta lo indicado por las normas y los plazos correspondientes. Indica que todo debe estar alineado con la realidad de los municipios y deben contar con una estructura que le permita a cada servidor tener clara su función y la materia específica que deben resolver.

Castillo (2018) en la tesis *Factores críticos y sus efectos en la gestión logística de la DSRS Jaén 2018*. Busca determinar el efecto de los factores críticos de éxito en la Gestión Logística de la Dirección Sub Regional de Salud de Jaén. Se concluyó que existe correlación directa positiva respecto a su objetivo.

Goyzueta (2018) con respecto a su investigación *Análisis de la gestión logística de la empresa de Transportes Elio S.A.C. para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017, en la Universidad Tecnológica del Perú*, teniendo la meta primordial formular mejoras de la gestión logística, dicho beneficio se derivó a plantear una representación y estimación de las técnicas de adquisición, almacenamiento y despacho de los bienes allegados, proponiendo programaciones y técnica documental adecuada para la gestión logística.

Maceda (2019) en la investigación *Distribución y su efectividad en los canales de comercialización en la empresa textil Fast Fashion en la ciudad de Lima*. Examinó el sector comercial de la industria de la moda y determinar una excelente opción en tácticas que aumenten el comercio de la empresa de novedad, por lo que se llegó a la conclusión de que existen estrategias de distribución en el mercado para la firma Fast Fashion y coexisten canales de comercialización.

Corilla (2016). En su tesis *Estrategias para la efectividad administrativas del área de presupuesto en la Municipalidad Distrital de Ulcacuyo – Junín, en la Universidad Nacional del Centro del Perú*, se plantea como objetivo principal determinar las estrategias que permite la efectividad administrativa del área de presupuesto en la en la MDU – Junín, es una investigación aplicada, descriptivo –

explicativo, la población viene ser el personal de la Municipalidad, obteniendo una muestra de 31 individuos en la parte administrativa, se aplica la técnica de la entrevista, la encuesta y análisis documental, concluyendo que en la Municipalidad se evidencia que es importante la efectividad porque indaga traer los medios, métodos y procesos convenientes, proyectados e instituidos que testifique un estado óptimo de empleo de los recursos utilizables, por ende las estrategias adecuadas permiten de manera positiva la efectividad administrativa del área del presupuesto; con relación buena entre las variables.

Urday y Cebreros (2017) en su trabajo de investigación *La Gestión logística y su influencia en la competitividad, en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, herramientas y equipos en el Distrito de Puente Piedra, en la USIL*, siendo el objetivo principal establecer las influencias de la gestión logística en la competitividad en las Pymes del sector construcción, se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, el estudio fue realizado con un total de 15 pymes, se usó la encuesta a través de un cuestionario y entrevista, llegando a concluir sobre gestión logística se involucra en la competitividad para Pymes del sector construcción.

Mansilla (2016) en la tesis *Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera Fiddoplast S.A., en la UPC*, su primordial objetivo es generar la eficiencia del sistema logístico en la organización mediante el diseño y ejecución de un modelo de gestión mejorado, siendo una de iniciativa importante en la investigación: la reducción del tiempo de entrega que beneficiara a clientes y dará como resultado un menor inventario, para eso es importante cambiar algunos procesos de control de inventarios y excluir procesos redundantes para elaborar el despacho inmediato.

De otro lado, como antecedentes locales, Castillo (2015) en la investigación *Propuesta de mejora en la Logística interna en la empresa DYSMAR E.I.R.L. – 2015*. Después de analizar y verificar la gestión logística interna de la empresa, realiza una propuesta con fin de perfeccionar la gestión de la misma. Entre las observaciones encontradas en la evaluación se determinó que no hay un adecuado uso de espacios en el almacén, falta de control de inventarios y no evidencian el uso de las tecnologías de la información; todo ello repercute en una mínima capacidad de respuesta a los clientes.

Morán y Velasco (2019) en su tesis denominada *propuesta de un sistema logístico para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora frutos orgánicos del Perú S. A. C de Sullana - 2018*. Establecen que la corporación es escasa de un sistema logístico y dadas las condiciones del mercado es importante contar con uno. La propuesta se basa en establecer un sistema que les permita disminuir costos y tiempos de tal manera que puedan cumplir con satisfacer las necesidades de sus clientes; para lo cual se observa el compromiso que tienen los trabajadores con los objetivos de la organización; todo lo mencionado anteriormente se logrará mediante la capacitación a los trabajadores, tener ambientes adecuados y seguros que les permitan generar productos de calidad. Cabe mencionar que la opinión del cliente es que es una empresa reconocida.

Jara (2019) en la investigación llamada *incidencia de la gestión en la rentabilidad financiera de la empresa Olben E. I. R. L., Piura, 2017 - 2018*, define como principal objetivo estar al tanto si la gestión logística incide en la rentabilidad financiera de la empresa. Plantea que por la naturaleza del negocio no definen procedimientos y políticas de compras, estas se realizan por pedidos explícitos de los clientes en el tiempo y en el lugar necesario; pero consideran que la gestión de compras tiene nivel aceptable. Los precios de transporte interfieren en la rentabilidad en la organización ya que el trabajo realizado por la empresa es llevar los productos en transporte fluvial. Con respecto a los costos de almacenamiento se puede indicar que no los tiene o son mínimos ya que los productos son de tránsito es decir pasan directamente de la tienda al cliente. Teniendo en cuenta lo manifestado se puede indicar que la gestión logística si interviene en la rentabilidad financiera.

Carrillo y Rivera (2019) en la tesis *Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora del Norte en la sede Piura – año 2018*. Su propósito es examinar el suministro, almacenamiento y distribución de mercancías relacionados con un valor de servicio prestado a los consumidores. Luego de analizar los datos se concluye que se tiene defectos en el proceso de suministro y distribución; lo crítico es el área de almacén debido a factores como falta de práctica y estandarización del proceso. Además, el distribuidor encontró un mal servicio al cliente durante la transacción. Además, se carece de herramientas que puedan respaldar la entrega de mercancías dentro del

tiempo especificado en condiciones adecuadas, por lo que no se brinda un servicio al cliente adecuado. Ante esto, a través de la estandarización del proceso, la mejora del almacenamiento de mercancías, los servicios diferenciados a los clientes y el aumento del número de flotas se han presentado sugerencias de mejora. la compañía.

Purizaca (2019) en la tesis *Propuesta de definición e integración de los procesos logísticos, tesorería y proyectos de la empresa Servicios Electromecánicos E.I.R.L. Piura, 2018*. Llega a la siguiente conclusión: Para gestionar una empresa es fundamental definir e integrar procesos. Se ha determinado que las actividades de gestión clasificadas por función son 81 y las actividades por proceso son 58. Se determina que 27 pertenecen a proyectos, 19 del departamento de logística y 14 son del departamento de finanzas. Al final se comprobó inputs y output, de las cuales las entradas ascienden a 13 y las salidas a 17.

En el proceso de búsqueda de teorías y fuentes que sustenten la investigación, con respecto a la variable independiente: *Gestión logística*, se encontró a Carro y González (2015), establece que la gestión logística comprende toda actividad y recurso asociado con el flujo y la innovación de bienes y servicios, también se encuentra asociado de investigación y de capital, el sentido de esos es dirigido y desde el cliente final. Tal como se plantea en la matriz operacional se analiza que Logística es planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejor del proceso de materiales (Insumos, productos), servicios, información y dinero. Esto conlleva ciertas ventajas, una de ellas y no menos impórtate es el manejo de información (stock, ingreso y salida de mercadería, proveedores, etc.), otra de las ventajas también tecnología y personal capacitado.

Gómez (2014) argumenta que, esencialmente, la logística se refiere a la planificación e inicio de las acciones necesarias para ejecutar cualquier proyecto. Por lo tanto, se toman en cuenta las variables que lo definen y se establece una relación entre ellas. Por tanto, no es un concepto nuevo para nosotros, porque antes era cualquier situación final en la que procuramos tener éxito.

Cisneros (2019) determina que la obtención de bienes y servicios es fundamental para la organización, no tanto por el volumen del balance de

resultados, además hace referencia a la satisfacción de nuestros clientes, por lo tanto, si no se consigue asegurar un flujo constante y fiable de suministros, dependerá avalar nuestros compromisos de servicio sin incrementar innecesariamente el inventario. Asimismo, la gestión de compras es un pilar fundamental dentro de la gestión logística en nuestra compañía. Por otro lado, sus objetivos están relacionados con los de otras áreas primordiales de la cadena de suministro.

Escrivá et al. (2014), indica que la gestión de compra: “Reside en buscar las fuentes de abastecimiento y obtener los bienes suficientes para el impulso de la actividad empresarial con el fin de satisfacer la demanda”. Ahora Escrivá et al. (2014) en referencia a la dimensión gestión de inventarios: “Comprende la administración y la revisión de las mercancías acumuladas, fijando la cantidad conveniente que deben subsistir en el almacén, así como la cantidad que es preciso adquirir para cubrir las necesidades de la demanda”. Con respecto a la gestión de distribución, Escrivá et al. (2014) define que: “Es el traslado de las mercancías o productos desde su lugar de origen hasta el punto donde se van a utilizar o consumir en condiciones óptimas en lo que se refiere al tiempo a la forma y rentabilidad”

Un inventario es un abastecimiento de materiales directos que tiene como escena transcendental proporcionar la continuidad del proceso productivo y la satisfacción de la demanda de los clientes. Donde incorpora una de las transformaciones más importantes de las empresas con relación al resto de sus activos, siendo esenciales en sus ventas e indispensables para la optimización de sus utilidades.

Con respecto a la variable dependiente: *efectividad* tenemos a Quijano (2006), que postula que es resultado de la eficacia y la eficiencia, define la eficacia como la relación entre las salidas obtenidas y las salidas esperadas; y la eficiencia como la relación de salidas obtenidos entre los insumos utilizados. Mientras que Gutiérrez (2007), argumenta que se entiende que las metas planteadas son trascendentes y que se van a lograr.

Mientras que las definiciones de las dimensiones de la variable dependiente tenemos: *Eficiencia*, que es definida por Quijano (2006); Álvarez (2001) indica que es la obtención de términos teniendo en cuenta el buen funcionamiento de la organización y Aedo (2005) sostiene que es el grado en que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos. Cuando hablamos del indicador *Eficacia*, Quijano (2006) refiere que es la consecución de metas o el logro de los objetivos; (ISO 9000: 2008) declara que es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, mientras que Gutiérrez (2005) sostiene que son los resultados alcanzados que cumplen los objetivos o requisitos de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación fue de tipo aplicada dado que estuvo orientada a generar propuestas de solución a una realidad encontrada inicialmente, considerando las teorías y técnicas que se disponen respecto a las variables, así como los resultados determinados con la aplicación del estudio de campo. Asimismo, se dio un enfoque mixto ya que se aplicó técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas a efecto de lograr los objetivos del estudio.

Su diseño fue no experimental, transversal o transeccional, dado que no se manipularon las variables y la recolección de datos se efectuó en una única etapa. Asimismo, se trabajó de forma descriptiva, al respecto Hernández *et al.* (2018) indica que la investigación descriptiva busca caracterizar las variables de estudio a final de alcanzar los objetivos de la investigación, en el presente caso se identificaron las características de las variables Gestión Logística y Efectividad.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable Uno: Gestión Logística

Según Carro y Gonzales. (2006). Logística planifica, opera, controla y reconoce oportunidades para mejorar el proceso de insumos, productos, servicios, información y dinero. El objetivo es satisfacer permanentemente la demanda teniendo en cuenta la cantidad, oportunidad y calidad al menor costo (permitido en la empresa).

Variable dos: Efectividad

Es el resultado de la eficacia y la eficiencia, precisando eficacia como la relación entre las salidas y las salidas esperadas; y la eficiencia como la relación entre los insumos utilizados (Quijano, 2006).

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

Según Hernández y Mendoza (2018) la población es el conjunto de todos los elementos que poseen relación con explícitas descripciones. La población de estudio en la empresa Gacela S.A.C., Piura, estando conformada por 23 individuos, como se puede observar en la Tabla 1 que muestra las diferentes características u ocupaciones que tienen dentro de la empresa.

Tabla 1

Colaboradores de la empresa Gacela S.A.C., Piura

Puestos	CANTIDAD
Jefe de Logística	1
Asistentes de administración (Facturación)	3
Operarios	3
Jefe de reparto	1
Choferes	5
Asistentes de reparto	10
Total	23

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Criterios de selección

Criterios de inclusión: Varones y mujeres colaboradores de la empresa Gacela S.A.C. en la ciudad de Piura.

Criterios de exclusión: Colaboradores que en el momento de la aplicación de los instrumentos de investigación se encontraron de permiso o licencia.

3.3.3. Muestra

Se trabajo igual a la población. Por lo tanto, se utilizó una muestra de tipo censal. En este orden de ideas, no se consideró ningún tipo de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis:

Colaboradores de la empresa Gacela S.A.C.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica de recolección de datos.

Para poder medir la variable 1: Gestión Logística, se empleó la encuesta y una entrevista como técnica para la recopilación de los datos la cual estuvo dirigida a los trabajadores y funcionarios de la empresa Gacela S.A.C., respectivamente.

Para poder medir la variable 2: Efectividad, se aplicó la encuesta y una entrevista como técnica para la recopilación de los datos la cual está dirigida a los trabajadores y funcionarios de la empresa Gacela S.A.C., respectivamente.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Como instrumentos de acuerdo a las variables: Gestión Logística y Efectividad, se utilizarán el cuestionario y la guía de entrevista.

Entre los fenómenos sociales, quizás la herramienta más utilizada para recopilar datos sea el cuestionario. El cuestionario consigna de un conjunto de preguntas referentes con una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser coherente con el enunciado y el supuesto del problema (Brace, 2013).

Los autores Hernández *et al.* (2014) definen la entrevista como una técnica y utilizan las guías de entrevista como su herramienta, con la cual se recoge datos más íntimos, abiertos y flexibles, permitiendo el intercambio de información entre entrevistador y entrevistado.

3.5. Procedimientos.

En la investigación para el respectivo procedimiento se utilizó como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista; el primero se aplicó a los colaboradores (22) y el segundo al jefe de logística de la empresa. Por tanto, el procedimiento a seguir se determinó de acuerdo a lo siguiente, identificar la población de investigación, establecer la técnica e instrumento, ejecutar la

encuesta, desarrollar la entrevista, aplicar y validar el instrumento y por último analizar los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos.

En la empresa Gacela SAC, Piura se obtuvo la información a través de las técnicas mencionadas anteriormente (cuestionario y entrevista) aplicadas a los 22 colaboradores y al jefe de logística; lo que se analizó dependiendo del instrumento utilizado. Para los resultados cuantitativos se hizo uso del software SPSS y de Microsoft Excel, que nos permitió obtener resultados estadísticos precisos y relevantes para su posterior interpretación como: frecuencia y porcentajes de la variable 1 y variable 2 de la investigación; elaboración de gráficos y tablas, estadísticos de confiabilidad y de correlación; mientras que, para la información cualitativa aplicada al jefe de logística, se utilizó de manera literal teniendo en cuenta el objetivo principal de la presente investigación.

3.7. Aspectos Éticos.

La Academia Nacional de Ciencias (2009) indica que los planes de investigación académica se basan de confianza. Los investigadores confían en que los resultados informados por demás son coherentes, por lo que la sociedad deja en que los resultados de este estudio reflejan los intentos honestos de los científicos y otros investigadores de describir con precisión el mundo de manera imparcial. Sin embargo, esta confianza permanecerá si la comunidad científica se compromete a demostrar y difundir valores relacionados con la ética de la investigación. Se pueden ver los criterios éticos para la investigación, el permiso se obtuvo mediante la empresa que estuvo dispuesta en todo momento a brindar información, la confiabilidad mediante la información recibida será única y exclusivamente para realizar la investigación, transparencia se verá reflejada que los resultados obtenidos son veraces y confiables y por último el respeto se va a considerar a los derechos de autores citados en la investigación.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se determinaron los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada a los 22 colaboradores de la empresa Gacela S.A.C, en relación a la variable del estudio se elaboró una interpretación descriptiva a través de la aplicación de tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS para determinar la percepción de los colaboradores frente a la problemática planteada.

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

Objetivo específico 1: Identificar las características de la gestión de compras en la empresa Gacela S.A.C

Tabla 2

Resultados Descriptivos de la Dimensión de Gestión de Compras

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
Cuenta con la cantidad de proveedores que le permite desarrollar sus operaciones con normalidad.	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	12	54.5%	9	40.9%	22	100.0%
Se Tiene mejor posición al negociar con sus proveedores	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	59.1%	9	40.9%	22	100.0%
Se tiene políticas de selección de proveedores	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	16	72.7%	4	18.2%	22	100.0%
La compra de los insumos se hace en el momento adecuado.	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%	4	18.2%	15	68.2%	22	100.0%
Existe participación de los colaboradores en la planificación de las compras de productos de la empresa.	1	4.5%	4	18.2%	16	72.7%	1	4.5%	0	0.0%	22	100.0%
La cantidad que se compra obedece a la política de compras establecida en la empresa	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	17	77.3%	4	18.2%	22	100.0%
La cantidad comprada de materia prima es suficiente para las operaciones de la empresa.	0	0.0%	0	0.0%	8	36.4%	8	36.4%	6	27.3%	22	100.0%

En la Tabla 2 se observa en el ítem 1 que el 95.4% (54.5% y 40.9%) indica que casi siempre se cuenta con la cantidad de proveedores que le permite desarrollar sus actividades; en el ítem 2 el 100% (59.1% y 40.9%) establece que la empresa tiene mejor posición de negociación ante los proveedores; por otro lado, en el ítem 3 el 90.9% (72.7% y 18.2%) nos muestra que los colaboradores indican

que la empresa si tiene políticas de selección de proveedores; en el ítem 4 el 86.4% (18.2% y 68.2%) se menciona que las compras se hacen en el momento adecuado; respecto al ítem 5 el 72.7% declara que si existe participación de los colaboradores en la planificación de las compras; en el ítem 5 el 100% (77.3% y 18.2%) indica que la cantidad que se compra si obedece a la política de compras de la empresa; mientras que en el ítem 6 el 63.7% (36.4% y 27.3%) menciona que la cantidad comprada de materia prima es suficiente para las operaciones de la empresa.

Interpretando los porcentajes se puede evidenciar que, si se cuenta con la cantidad de proveedores, que se tiene una mejor posición de negociación, además de contar con una política de selección de los mismos. Por otro lado, cuenta con políticas de compra, existe participación de los colaboradores, lo que determina tener los insumos en el momento adecuado, en la cantidad adecuada permitiéndoles desarrollar las operaciones con normalidad en la empresa.

Objetivo específico 2: Determinar la manera en que se lleva a cabo la gestión de inventarios en la empresa Gacela S.A.C

Tabla 3

Resultados Descriptivos de la Dimensión de Gestión de Inventarios

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
La empresa cuenta con una política de inventarios	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	11	50.0%	10	45.5%	22	100.0%
Existe gran rotación de los materiales en el almacén.	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	2	9.1%	19	86.4%	22	100.0%
En la empresa se utilizan herramientas de control de inventarios.	0	0.0%	0	0.0%	4	18.2%	11	50.0%	7	31.8%	22	100.0%
La empresa aplica su política de inventarios.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	72.7%	6	27.3%	22	100.0%
El control del inventario de la empresa se maneja adecuadamente	0	0.0%	0	0.0%	4	18.2%	11	50.0%	7	31.8%	22	100.0%
El adecuado manejo del inventario permite tener los insumos a tiempo para la distribución de los productos	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%	15	68.2%	4	18.2%	22	100.0%

En la tabla 3 con respecto al ítem 1, se tiene que el 95.5% (50.0% y 45.5%) indican que la empresa cuenta con una política de inventarios; en el ítem 2 el 86.4% revelan que si existe gran rotación de los materiales en el almacén; mientras que en el ítem 3 señala que el 81.8% (50.0% y 31.8%) utiliza herramientas de control de inventarios; con respecto al ítem 4 el 72.7% manifiesta que se aplica una política

de inventarios; por otro lado, en el ítem 5 el 81.8% (50.0% y 31.8%) expresa que el control del inventario se maneja adecuadamente y en el ítem 6 el 86.4% (68.2% y 18.2%) señalan que si se tiene un adecuado manejo del inventario.

Interpretando los porcentajes se puede inferir que en la empresa existe gran rotación de los materiales, que el almacén si cuenta y aplica una política de inventarios y utiliza herramientas de control de inventarios, esto le permite: manejar adecuadamente sus inventarios y tener los insumos a tiempo para la distribución de los productos.

Objetivo específico 3: Reconocer la forma en que se realiza la gestión de distribución en la empresa Gacela S.A.C

Tabla 4

Resultados Descriptivos de la Dimensión Gestión de Distribución

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
La empresa cuenta con medios de transporte para la distribución del producto.	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	6	27.3%	15	68.2%	22	100.0%
El 100% de la capacidad de los medios de transporte es utilizado por la empresa.	0	0.0%	0	0.0%	7	31.8%	12	54.5%	3	13.6%	22	100.0%
La empresa cumple con entregar los productos solicitados a los clientes.	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	6	27.3%	14	63.6%	22	100.0%
Se abastece en el tiempo adecuado los pedidos de los clientes	0	0.0%	0	0.0%	4	18.2%	9	40.9%	9	40.9%	22	100.0%
Se ha generado quejas por parte de los clientes por el tiempo de entrega del producto.	0	0.0%	5	22.7%	8	36.4%	2	9.1%	7	31.8%	22	100.0%

En la tabla 4, en el ítem 1 el 95.5% (27.3% y 68.2%) revela que se cuenta con medios de transporte para la distribución del producto; en el ítem 2 el 68.1% (54.5% y 13.6%) expresa que se utiliza toda la capacidad de los medios de transporte; en el ítem 3 el 90.9% (27.3% y 63.6%) señala que la empresa si cumple con entregar los productos solicitados a los clientes; mientras en el ítem 4 el 81.8% (40.9% y 40.9%) refleja que si se abastece en el tiempo adecuado los pedidos de los clientes. Finalmente, en el ítem 5 el 59.1% indica que no se ha generado quejas por parte de los clientes por el tiempo de entrega del producto, existe un 40.9 que indica que sí.

Interpretando los porcentajes, podemos deducir que se cuenta con medios de transporte y es utilizado en toda su capacidad por la empresa. Por otro lado, si bien se indica que se cumple con entregar los productos solicitados y en el tiempo adecuado, se han generado quejas por parte de los clientes por el tiempo de entrega, lo que nos lleva a pensar que en la empresa si hay clientes satisfechos con los tiempos de entrega, pero otros no.

Objetivo específico 4: Identificar la eficiencia del área comercial de la empresa Gacela S.A.C.

Tabla 5

Resultados Descriptivos de la Dimensión Eficiencia

Tabla 5

Resultados Descriptivos de la Dimensión Eficiencia

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
La cantidad del producto distribuida por la empresa es la óptima.	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	11	50.0%	10	45.5%	22	100.0%
Se han presentado quejas por la cantidad de producto distribuido	0	0.0%	0	0.0%	15	68.2%	5	22.7%	2	9.1%	22	100.0%
El costo aplicado al precio de venta del producto está determinado por una política de costos en la empresa	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	72.7%	6	27.3%	22	100.0%
El costo de venta aplicado por la empresa la hace menos competitiva	6	27.3%	6	27.3%	9	40.9%	0	0.0%	1	4.5%	22	100.0%

En la tabla 5, con respecto al Ítem 1 el 95.5% (50.00% y 45.5%) expresa que la cantidad del producto distribuida por la empresa es la óptima; en el ítem 2 el 68.2% manifiesta que a veces se han presentado quejas por la cantidad de producto distribuido; por otro lado en el ítem 3 se muestra que el 72.7% casi siempre el costo aplicado al precio de venta es consecuencia de la política de costos en la empresa; finalmente en el ítem 4 el 54.6% (27.3% y 27.3%) revelan que el costo de venta aplicado por la empresa si la hace competitiva en el mercado.

Interpretando los porcentajes, podemos inferir lo siguiente: si bien la cantidad del producto distribuida por la empresa es la óptima, han presentado quejas por la cantidad de producto distribuido, lo que puede darnos una alerta de lo que pasa en el trayecto de entregar los productos desde la empresa hacia los clientes. Por otro

lado, el costo aplicado al precio de venta del producto obedece a una política de precios y la hace más competitiva.

Objetivo específico 5: Determinar la eficacia comercial de la empresa Gacela S.A.C.

Tabla 6

Resultados Descriptivos de la Dimensión Eficacia

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
Se recurre a la planificación para ejecutar las ventas en la empresa	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	45.5%	12	54.5%	22	100.0%
En la empresa se tienen como una política de ventas las metas mínimas de distribución.	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	12	54.5%	9	40.9%	22	100.0%
La empresa cumple con las metas planificadas en el área de ventas.	0	0.0%	0	0.0%	5	22.7%	11	50.0%	6	27.3%	22	100.0%
La empresa distribuye el 100% de sus productos.	0	0.0%	0	0.0%	6	27.3%	12	54.5%	4	18.2%	22	100.0%
El porcentaje de rechazos es importante para la empresa	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%	9	40.9%	10	45.5%	22	100.0%
La empresa tiene incentivos por el incremento de las ventas.	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	10	45.5%	11	50.0%	22	100.0%

En la Tabla 6, en el ítem 1 el 100% (45.5% y 54.5%) indica que se planifica para ejecutar las ventas; en el ítem 2 el 100% (54.5% y 40.9%), refleja que la empresa dentro de sus políticas de venta: metas mínimas de distribución; por otro lado en el ítem 3 el 77.3% (50.0% y 27.3%), muestra que se cumple con las metas planificadas en el área de ventas; en el ítem 4 el 72.7% (54.5% y 18.2%), expresa que se distribuye el 100% de sus productos; en el ítem 5 el 86.4% (40.9% y 45.5%) establece que de darse rechazos por parte del cliente esta variable si es importante para la empresa; finalmente en el ítem 6 el 95.5% (45.5% y 50.0%), manifiesta que la empresa tiene incentivos por el incremento de las ventas.

Interpretando los porcentajes, se deduce que existe una planificación con respecto a las ventas, por tanto, se tienen metas que cumplir y dentro de las mismas se ha considerado lo que se conoce como ventas mínimas de distribución y se aplica incentivos por el incremento de las ventas. Por otro lado, si es importante

que la empresa distribuya al 100% sus productos, también lo es si existe rechazos por parte de los clientes, lo que se asume con mucha responsabilidad.

4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

La entrevista fue aplicada a 1 persona que labora dentro de la organización: el Señor Julio Mendoza Vargas, quién es jefe del área Almacén y Logística. Gracias a sus respuestas se pudo dar respuesta a los objetivos que hemos planteado para desarrollar la investigación.

Objetivo específico 1: Identificar las características de la gestión de compras en la empresa Gacela S.A.C

Se observa que el poder de negociación de la empresa con respecto a sus proveedores es el requerido, dado que la empresa define las condiciones de pago, medio de pago, etc., y es como consecuencia de tener varios proveedores para que nos puedan surtir de los productos que comercializamos. Por otro lado, la planificación de las compras en la empresa se realiza dependiendo de la necesidad de productos requeridos, en la mayoría de los casos son realizadas mediante proyecciones de demanda en diferentes temporadas de campaña del año.

Objetivo específico 2: Determinar la manera en que se lleva a cabo la gestión de inventarios en la empresa Gacela S.A.C

La empresa maneja una política que tiene los siguientes criterios: política de precios, política de cantidades (Se maneja con el stock de seguridad de planta) y la política de tiempos de entrega con un plazo ya establecido con el proveedor con la llegada del producto. Una de las herramientas importantes que les permite tener el control de inventarios es el uso del Kardex, utilizan el método PEPS, para la rotación del producto, luego toda la información es subida a la base de datos, y se usa como herramienta de gestión de información SAP, esta información se comparte en la organización ya que se trabaja sobre una misma base de datos en tiempo real entre las distintas áreas. Todo lo anterior les ha permitido siempre tener los inventarios necesarios para el abastecimiento correspondiente.

Objetivo específico 3: Reconocer la forma en que se realiza la gestión de distribución en la empresa Gacela S.A.C

La empresa cuenta con cinco carros adaptados, medios de transportes adecuados para la distribución del producto, lo que les permite abastecer a tiempo los pedidos solicitados por los clientes. Pero reconoce que existen casos, por ejemplo: cuando por temas de administración donde las direcciones de los clientes no son las que concuerdan con la boleta de pedido, cuando ocurren fallas técnicas en los vehículos o por motivos de la inseguridad (robos) en que la empresa se ha visto afectada. Entre las principales dificultades que han tenido para poder cumplir con el tiempo de entrega de los productos son las denominadas eventualidades inesperadas como los problemas técnicos del transporte, por temporadas de lluvias, el mal registro al empadronar a los clientes. Esto sucede cuando el vendedor no está capacitado al 100 % y por ende cuando la empresa no ha realizado el feedback correspondiente.

Objetivo específico 4: Identificar la eficiencia del área comercial de la empresa Gacela S.A.C.

Por otro lado, la cantidad del producto distribuido es la cantidad que satisface la demanda de la empresa ya que siempre se atiende lo justo y necesario al cliente, ya que ellos son los que establecen las cantidades exactas al momento de establecer su pedido o requerimiento. No se ha tenido quejas de la cantidad del producto distribuido, más aún cuando se establecen las condiciones iniciales de negociación con nuestros clientes: precio, cantidad y tiempo de entrega. Por consiguiente, el costo aplicado al precio es el óptimo porque permite realizar nuestras operaciones porque cubre nuestras necesidades de presupuesto para el normal desarrollo de nuestras operaciones y lo mejor es que eso nos permite generar precios a nuestros clientes que creemos son mejores que nuestra competencia.

Objetivo específico 5: Determinar la eficacia del área comercial de la empresa Gacela S.A.C.

En la empresa las políticas de cumplimiento de metas mínimas de distribución se determinan mediante cuadros estadísticos sobre tiempo de entrega y dependiendo a que zona pertenecen, método que nos ha resultado hasta hoy, lo que ha permitido distribuir sin problemas sus productos, salvo las demoras

especificadas en el ítem anterior. De darse el caso, se tienen protocolos de acción por parte de la empresa: primero se llega al lugar donde se ha desarrollado el evento desafortunado, segundo se escucha al cliente para hacer una evaluación de los hechos y contrastarlo con lo que informa los empleados de la empresa, si el cliente tiene la razón se aplica una reestructuración de precios favorables al cliente y se mejora la negociación con el cliente, si es al contrario manejamos la negociación con el involucrado de tal forma que siempre buscamos lo mejor para la empresa. También se manejan políticas de incentivos por el logro de las ventas en la empresa, lo que genera comisiones en porcentajes por ventas de cada producto.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico: *Determinar las características de gestión de compras de la empresa Gacela SAC, Piura 2021*; Escrivá et al. (2014, p 4), postula que la gestión de compra: “Reside en buscar las fuentes de abastecimiento y obtener los bienes suficientes para el impulso de la actividad empresarial con el fin de satisfacer la demanda”. En cuanto a la investigación realizada en la empresa Gacela SAC. El 95.4% indica que casi siempre cuenta con la cantidad de proveedores para poder realizar sus actividades y el 90.9% manifiesta que es así porque la empresa maneja una política de proveedores. En la entrevista se afirma que la empresa si cuenta con el poder de negociación ante sus proveedores y que manejan adecuadamente la selección de los mismos. Estos resultados son consecuentes con la teoría ya que se tienen las fuentes de abastecimientos: proveedores ante los cuales se define una mejor posición de negociación (definir las condiciones, plazos y tiempos de pago), apoyados en la política de compras que tiene la organización.

Gómez (2014) argumenta que, esencialmente, la logística se refiere a la planificación e inicio de las acciones necesarias para ejecutar cualquier proyecto. En los resultados encontrados el 86.4% mencionan que las compras se hacen en el momento adecuado y el 72.7% declara que, si existe participación de los colaboradores en la planificación de las compras. Por lo que se infiere que se cuenta con la cantidad necesaria para poder satisfacer la demanda de sus clientes ya que abastece de acuerdo a los pedidos de los clientes, tiene stock de seguridad y además planifica de acuerdo a las temporadas históricas denominadas campañas.

Goyzueta (2018), en su investigación busca formular mejoras en la gestión logística a través de proponer y plantear técnicas de adquisición - negociación con proveedores- el almacenamiento y despacho de los bienes allegados. Su propuesta incluye planificación y programación de compras y uso de técnicas documentales adecuadas para optimizar la gestión logística. Así también Corilla (2016) en su tesis, al definir qué la gestión logística si incide en la rentabilidad financiera de la empresa, plantea que por la naturaleza del negocio no definen procedimientos y políticas de compras; porque se realizan por pedidos explícitos de los clientes en el

tiempo y en el lugar necesario. En nuestro estudio el 59.1% establece que la empresa tiene mejor posición de negociación ante los proveedores, el 77.3% indica que la cantidad que se compra si obedece a la política de compras de la empresa y el 63.7% menciona que la cantidad comprada de materia prima es suficiente para las operaciones de la empresa.

En cuanto a los resultados de la entrevista el jefe de Almacén y Logística afirma lo indicado anteriormente sobre el real poder de negociación que tienen ante los proveedores, pero añade que la planificación de compras se realiza en función de los requerimientos de sus clientes, apoyados en proyecciones históricas de las campañas que se dan en el transcurso del año. De lo descrito se deduce que se cuenta con la cantidad de proveedores necesarios para su normal desarrollo, con las que ha asegurado una mejor posición de negociación y cuenta con una política de selección de los mismos. Por otro lado, cuenta con políticas de compras y en la planificación de las compras se da participación a los colaboradores, lo que determina tener los insumos en el momento adecuado, en la cantidad adecuada permitiéndoles desarrollar las operaciones con normalidad en la empresa.

Respecto al objetivo específico dos: *Determinar la manera en que se lleva a cabo la gestión de inventarios en la empresa Gacela SAC.*, Escrivá et al. (2014) indican que un inventario es un abastecimiento de materiales cuyo objetivo primordial es asegurar que el proceso productivo se desarrolle de forma continua lo que permite satisfacer la demanda de los productos que la empresa entrega a sus clientes. En la investigación el 50% de los colaboradores indican que la empresa cuenta con una política de inventarios y un 86.4% revelan que si existe gran rotación de los materiales en el almacén. Por cuanto se deduce que ante una política de inventarios y una rotación adecuada de los mismos es porque les dan continuidad a sus procesos y satisfacen la demanda de sus clientes.

Carmona (2017) en su estudio llega a la conclusión que Majitas sport presenta un problema en el manejo y control de sus inventarios, no tiene una política de inventarios y es necesario mejorar la disponibilidad de materias primas; mientras que Calderón y Cornetero (2014), en su investigación determinaron que en el área de almacén no existe revisión sobre la obtención, stock y entrega de mercadería; por ende, incumple con las técnicas implicadas en la gestión logística y determina errores de cálculo hacia los costos. En los resultados de la

investigación el 50 % de los colaboradores indican que se usan herramientas de control de inventarios y el 50 % de los mismos expresan que el control del inventario se maneja adecuadamente. En los resultados de la entrevista se expresa que una de las herramientas importantes es el uso del Kardex para el control de sus inventarios, el método PEPS es el utilizado para la rotación del producto y toda la información va a sus sistemas para usar la herramienta de gestión de información denominada SAP. Como se puede observar en la empresa existe un control adecuado de los inventarios usando las herramientas que optimiza sus procesos además del uso de tecnología que les ha permitido siempre tener los inventarios necesarios para el abastecimiento correspondiente.

Castillo (2015) en su tesis, tuvo las siguientes observaciones: no hay un adecuado uso de espacios en el almacén, falta de control de inventarios y no evidencian el uso de las tecnologías de la información; todo ello repercute en una mínima capacidad de respuesta a los clientes. Mientras que en la investigación de la empresa Gacela SAC., el 72.7% de los colaboradores manifiesta que en la empresa se aplica una política de inventarios y el 68.2% señalan que si se tiene un adecuado manejo del inventario. De lo que se puede concluir que en la empresa se tiene una política de inventarios y un adecuado manejo del mismo, lo que conlleva a tener un mayor control y desarrollar una mejor gestión del este.

En cuanto al objetivo específico tres: *Reconocer la forma en que se realiza la gestión de distribución en la empresa Gacela SAC.*, según Carro y González (2015) establece que la gestión logística comprende toda actividad y recurso asociado con el flujo y la innovación de bienes y servicios; mientras que Escrivá et al. (2014) con respecto a la gestión de distribución postulan: es el traslado de los productos (bienes o servicios) desde un punto de inicio hasta un punto final donde se debe utilizar o generar las condiciones necesarias para que se cumpla en el tiempo, forma de entrega y que se cuide la rentabilidad de la empresa. En la investigación los resultados indican que el 68.2% de los colaboradores expresan que se cuenta con medios de transporte para la distribución del producto y el 54.5% de los mismos sugieren que se utiliza toda la capacidad de los medios de transporte de la empresa. Con respecto a los resultados de la entrevista afirma lo destacado por sus colaboradores: cuenta con cinco carros que han sido adecuados para la distribución de los productos, que les permite abastecer a tiempo los pedidos

solicitados por los clientes. Por lo que se infiere que existe la capacidad de responder a la dinámica del flujo de productos establecida entre la empresa y sus diversos clientes y que la infraestructura con la que cuenta es utilizada al 100% de su capacidad de transporte.

En cuanto a Molina (2015) en su investigación concluye la falta de planificación correcta con la compra de materia prima, del transporte hacia los productos que comercia; al consumidor en el despacho de los mismos, lo que perturba el flujo del proceso productivo de la organización. Por otro lado, en la investigación realizada el 63.6% de los colaboradores señala que la empresa si cumple con entregar los productos solicitados a los clientes y el 40.9% refleja que si se abastece en el tiempo adecuado los pedidos de los clientes. Mientras que en los resultados derivados de la entrevista el jefe de almacén indica que si han tenido algunas dificultades para poder cumplir con el tiempo de entrega de los productos y son denominadas eventualidades inesperadas. Se puede concluir que hay una discrepancia entre lo que indican los colaboradores y lo que define el jefe del almacén, si se entrega el 100% de los productos luego de superada la eventualidad, pero es necesario tomar acciones para que esto no vuelva a ocurrir.

Carrillo y Rivera (2019) en su tesis concluye que existen serios defectos en el proceso de suministro y distribución; el área de almacén es el área crítica en cuanto a suministro y cuando es el caso de la distribución se encontró un mal servicio al cliente durante la transacción, no se puede respaldar la entrega de mercancías dentro del tiempo especificado y menos en las condiciones adecuadas. Por lo que los resultados de la investigación indican que el 59.1% de los colaboradores indica que no se ha generado quejas por parte de los clientes por el tiempo de entrega del producto, pero se observa que 40.9% que afirma que sí. Como se indicó anteriormente el jefe de almacén reconoce que existen casos como no encontrar a los clientes por direcciones mal dadas, fallas en el transporte, robos a la empresa en plena entrega de productos, etc. Ante estos hechos se debe brindar un servicio al cliente adecuado por lo que se debe proceder a buscar la estandarización del proceso de distribución con algunos protocolos de emergencia que serán servicios diferenciados para mejorar la imagen de la empresa.

En relación al objetivo cuatro: *Identificar la eficiencia del área comercial de la empresa Gacela SAC.*, según Quijano (2006), quién postula que la eficiencia es

la relación de salidas obtenidos entre los insumos utilizados; por otro lado, Gutiérrez (2007), argumenta la eficiencia se entiende que las metas planteadas son trascendentes y que se van a lograr. En la investigación desarrollada el 50% de los colaboradores indica que la cantidad del producto distribuida por la empresa es la óptima y el 72.7% manifiesta que casi siempre el costo aplicado al precio de venta es consecuencia de la política de costos en la empresa. Por lo tanto, la empresa es eficiente porque distribuye toda la mercancía y el costo determinado es un costo planificado y calculado en base a una política de la organización.

A propósito de Mansilla (2016) cuyo objetivo es generar eficiencia del sistema logístico, siendo uno de los aportes importante la reducción del tiempo de entrega, para ello es importante cambiar algunos procesos de control de inventarios y eliminar los redundantes para elaborar el despacho inmediato. En la investigación se obtuvo como resultados que el 68.2% de colaboradores alega que a veces se han presentado quejas por la cantidad de producto distribuido, al igual que en los resultados de la entrevista anteriormente se ha establecido algunas causas de las quejas relacionadas con el tiempo de distribución. Sin embargo, la cantidad del producto distribuido es la cantidad que satisface la demanda exigida por los clientes porque son los que establecen las cantidades al momento hacer su requerimiento.

Teniendo en cuenta a Morales (2016) quién en su tesis propone un plan de gestión logística que permita mejorar la eficiencia del área de mantenimiento y concluye con la identificación de la mala gestión en el pedido de productos a proveedores que generaron pérdidas de dinero, reduciendo los márgenes de ganancia de la empresa por mala gestión del stock; problemas con: la entrega de los vehículos en las fechas pactadas, firma de contratos que no se cumplen y conflictos entre trabajadores. Por otro lado, en la investigación el 54.6% asevera que el costo de venta aplicado por la empresa si la hace competitiva en el mercado. Por otra parte, en los resultados de la entrevista asevera que el costo aplicado al precio es el óptimo siendo eficientes. En conclusión, existe una adecuada gestión de costos, que sus procesos están controlados y presupuestados por lo que pueden seguir operando con normalidad, lo que los hace muy competitivos en el mercado en el que se desempeñan.

Con respecto al objetivo cinco: *Determinar la eficacia del área comercial de la empresa Gacela SAC.*, tal como expresa Aedo (2005) la eficacia es el grado en

que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta: calidad y oportunidad. Desde la posición de Quijano (2006) la eficacia es la consecución de metas o el logro de los objetivos. Como afirma Gutiérrez (2005), eficacia son los resultados alcanzados que cumplen los objetivos o requisitos de calidad. En la investigación los resultados expresan que el 54.5% de colaboradores afirman que se planifica para ejecutar las ventas; que el 54.5% manifiesta que la empresa tiene metas mínimas de distribución como una política de ventas y el 50% revela que se cumple con las metas planificadas en ventas. A propósito de los resultados de la entrevista se manifiesta que en la organización si existe las políticas de cumplimiento de metas mínimas y que estas se determinaron de acuerdo a datos estadísticos de tiempos de entrega y zonas. Se infiere que la empresa es eficaz amparado en la adecuada planificación de sus ventas, lo que le permite determinar ventas mínimas de distribución.

Teniendo en cuenta a Quintero y Sotomayor (2018) quién estudió una propuesta de mejora del proceso logístico y concluyó fehacientemente que los inconvenientes en el proceso logístico generan una gran insatisfacción en el servicio brindado a sus clientes. Así pues, Dávila (2016) sostiene en su investigación que para optimizar la calidad de servicio del cliente es determinante el uso de las herramientas de gestión teniendo en cuenta dos principales factores: la operatividad y la capacitación del colaborador. Por el contrario, en la investigación los resultados son que el 54.5% de los colaboradores indican que se distribuye el 100% de los productos; que el 45.5% asevera que de darse rechazos por parte del cliente es un factor importante para la empresa y el 50% expresa que la organización tiene incentivos por el incremento de las ventas. Esto es coherente con los resultados de la entrevista donde hay una preocupación por hacer que el cliente siempre esté satisfecho y que sus protocolos se activan una vez realizado una queja por parte de los mismos.

De lo anterior se desprende que la empresa busca mejorar su proceso de distribución que es parte de la gestión logística, que activa protocolos ante una eventualidad porque el cliente es lo importante y es consciente que necesita capacitar a sus colaboradores, además de generar estrategias para evitar las eventualidades.

En lo que respecta al objetivo general sobre, diseñar una propuesta en la gestión logística para orientar la efectividad en el área comercial en la empresa Gacela SAC, Piura 2021; para el análisis se tomó en consideración lo aportado por las variables de la investigación. En lo que respecta a la variable Gestión Logística, y teniendo en cuenta a Escrivá et al. (2014), quién postula que la gestión de Compras, Inventarios y Distribución son la piedra angular de una buena gestión de logística. De igual forma la variable Efectividad se define como el resultado de la eficacia y la eficiencia, Quijano (2006). De igual forma la efectividad es entendida cuando las metas planteadas son trascendentes y que éstas se van a lograr. Gutiérrez (2007).

Por otro lado Urdy y Cebberos (2017) en su investigación la gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, herramientas y equipos en el Distrito de Puente Piedra, llega a la conclusión que la gestión logística se involucra en la competitividad para Pymes del sector construcción; además Primo (2015) plantea en su estudio modelo explicativo de la efectividad, rendimiento y control estratégico de la red comercial en la Ciudad de Madrid, un modelo conceptual que identifique ciertos factores que afectan el desempeño y la efectividad económica de una unidad de negocio.

Analizando las distintas dimensiones de gestión logística respecto a gestión de compras alcanzan un promedio de 44.70% con escala casi siempre, gestión de inventarios con un promedio de 50% con escala casi siempre, gestión de distribución con promedio de 43.62% con escala siempre. Con respecto a la dimensión de efectividad respecto a eficiencia alcanza un promedio de 36.35% con escala casi siempre y dimensión de eficiencia con un promedio de 48.48% con escala casi siempre. Por lo tanto, a modo de conclusión es necesario realizar una propuesta que fortalezca, mejore y optimice los procesos en la gestión de compras, inventarios y distribución a través de estrategias que permita a la empresa "Gacela S.A.C" ser eficiente y eficaz - ser efectivo - y lograr la competitividad en el giro de negocio en el que se viene desempeñando.

VI. CONCLUSIONES

1. La empresa Gacela SAC tiene como principales características de gestión de compras: El ser una empresa con muy buena posición para negociar frente a sus proveedores, lo que le permite desarrollar sus actividades con normalidad, ya que cuenta con el número suficiente y además cuenta con una política de selección de los mismos. Con respecto a las compras, obedecen a una política de compras, se hace en el momento, en la cantidad adecuada y cuenta con la participación de los colaboradores en la planificación de las mismas.
2. La empresa Gacela SAC gestiona los inventarios en base a su política y el uso de las herramientas de control de los mismos; esto le permite gestionar de una manera adecuada logrando una gran rotación de los materiales y tener los insumos a tiempo para la distribución de los productos a sus clientes.
3. La empresa Gacela SAC cuenta con medios de transporte para la distribución del producto, por lo que la gestión de distribución trabaja al 100% de la capacidad con la que cuenta para este fin y le permite cumplir con las entregas de los productos solicitados a los clientes en el tiempo adecuado. Sin embargo, se han generado quejas por parte de los clientes por el tiempo de entrega del producto, esto debido a eventualidades surgidas de manera interna y externamente, es importante definir estrategias que prevengan estos impases porque de seguir así perderían clientela.
4. La empresa Gacela SAC identifica la eficiencia del área comercial en dos aspectos importantes: primero, que el costo aplicado al precio de venta del producto está determinado por una política de costos y esto la hace competitiva en el giro de negocio donde está presente; segundo, que la cantidad del producto distribuida por la empresa es la óptima. Contrario a esto, se presenta ineficiencias cuando surgen quejas por la cantidad de producto distribuido lo que implica tomar medidas de control desde el momento que sale el producto de la empresa hasta llegar a su punto final: los clientes
5. La empresa Gacela SAC atribuye que la eficacia del área comercial se debe a que la empresa además de tener una política de ventas, planifica y cumple con las metas previstas en el área de ventas; teniendo además incentivos por el incremento de las ventas. Otro aspecto importante es que la empresa distribuye

el 100% de sus productos y es consciente que si existe un porcentaje de rechazos se debe aplicar de inmediato los protocolos previstos para este tipo de eventualidades

6. Dentro de la gestión logística, los factores más favorables son la gestión de compras y de inventarios mientras que la gestión de distribución es el menos favorable, por lo que es clave manejar el tiempo de entrega de los productos. Mientras que por el lado de efectividad resalta la eficacia, sin embargo, sucede lo contrario en cuanto a la eficiencia donde existen quejas acerca de la cantidad entregada de productos a los clientes que conllevan el rechazo por parte de los clientes

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Gacela SAC es importante identificar a los proveedores clave, una vez identificados, alinear los objetivos estratégicos de la empresa con los objetivos e intereses de los proveedores de tal manera que se dé una sinergia buscando competitividad y productividad en ambos; logrará por tanto relaciones de largo plazo y haciendo que los proveedores se conviertan en los socios estratégicos que toda empresa necesita y requiere.
2. Se recomienda a la empresa Gacela SAC Clasificar las mercancías utilizando la metodología ABC que le permita una mejor visión y administración del inventario; verificar las políticas del almacén y actualizarlas con el objetivo de tener muy claro los detalles de los productos que se tiene y buscar la automatización de los procesos para tener la información en tiempo real. Posteriormente se debe evaluar el trabajo con indicadores propios y adecuados a la realidad de la empresa como, por ejemplo: calidad y exactitud en el inventario, la rotación de la mercancía, los costos de almacenamiento, etc.
3. En cuanto a la distribución del producto donde se ha verificado quejas por parte de los clientes, se recomienda a la empresa Gacela SAC educar a los colaboradores sobre la calidad del proceso considerado crítico con la finalidad de evitar errores al momento de cargar los productos por lo que se deben realizar charlas de manera frecuente evaluando la política implementada y actuar en caso se necesite debido alguno de los percances dados en la empresa; se sugiere como método el ciclo de Deming para mejorar los procesos;
4. Para poder lograr la eficiencia en el área comercial, se recomienda tener a un colaborador de operador logístico que transporte mercadería en caso se requiera así se podrá tener una mejor coordinación en los despachos y el tiempo de respuesta a algún contratiempo será más corto, además se mejorará el seguimiento de las unidades, logrando superar las ineficiencias presentadas en la empresa.
5. Para el logro de la eficacia en la empresa Gacela SAC, se recomienda enfatizar la comunicación de la política de ventas a todo el personal involucrado que permita el conocimiento de procesos y actividades al detalle para evitar errores posteriores; por otro lado, se debe tener un mayor control y monitoreo de las unidades de transporte, hacer seguimiento de las unidades en ruta y se

recomienda investigar la factibilidad y rentabilidad de implementar a los productos etiquetas con tecnología RFID.

6. Finalmente se recomienda optimizar el proceso de Gestión de Distribución de los productos para fidelizar a sus clientes y ser competitiva en el sector en el que se encuentra.

VIII. PROPUESTA

Introducción

Gacela S.A.C. es una empresa que se encuentra consolidada en el mercado local en la región Piura, con respecto a sus productos, esta segmentado en los altos y bajos de la región, contando con clientes fidelizados con el producto, siendo ellos los clientes directos y generando calidad en el consumidor final, en referencia al consumo de estos productos que distribuye la empresa son sazadores de la marca "Teresita", que sirven para los alimentos del día a día, Asimismo en estos últimos 2 años ha generado crecimiento debido que en la pandemia COVID - 19 era una de las pocas empresas que seguía funcionando y llegando a sus clientes y nuevos clientes.

Por lo tanto, esta organización contribuye a optimizar la distribución y aumentar sus ventas, Sin embargo, han ocurrido ciertos factores tanto interno como externos que han generado quejas o insatisfacción en los clientes, generando el ingreso de competidores directos, Estos factores se han descubierto mediante la aplicación de instrumentos de evaluación que realizamos, lo cual nos detallaron que existe molestia por los clientes por el tema de la distribución de su producto requerido. Por lo tanto, se requiere de plantear estrategias que contrarresten y garanticen una óptima distribución.

La fidelización del cliente y del nuevo cliente inicia con una buena atención y será culminada con la distribución de su producto, es por ello que la organización tiene la total responsabilidad de distribuir el 100 % de ello. La imagen de la empresa crece conforme a la satisfacción de los clientes, Gacela S.A.C. cuenta con su propia flota de transporte, pero el tiempo de entrega y la cantidad de producto, está haciendo descontento por los clientes, por ende, se puede mejorar las rutas de distribución e implementar tecnologías que permita optimizar el tiempo de entrega y asignar la cantidad adecuada, condiciones de las zonas a entregar(rurales, urbanas, asfaltadas, sin asfalto, etc.) y distancia entre los puntos de entrega, con todo estos criterios se puede lograr a optimizar en su totalidad la distribución.

Justificación

Los problemas de la logística de distribución están asociados a los costos de transporte, planificación y ejecución de los procesos en ruta, medición del desempeño de los transportistas, casos de entregas fallidas o no realizadas, pruebas de que la entrega fue realizada, etc. Es clave poner atención a estos y otros problemas que se pueden presentar en los procesos de distribución y entrega.

La presente propuesta se ha definido por dos razones muy importantes: primero porque la empresa Gacela SAC presenta ineficiencias al momento de las entregas de los productos y surgen quejas por la cantidad de producto distribuido, lo que implica tomar medidas de control desde el momento que sale el producto de la empresa hasta llegar a su punto final; segundo, porque la eficacia del área comercial se ve comprometida cuando existe un porcentaje de rechazos por las eventualidades ocurridas que no permiten que los productos de los clientes lleguen a tiempo, por lo que se debe actuar de inmediato en la gestión de distribución de la empresa que además es uno de los pilares de la logística.

Objetivos de la empresa

Objetivo general

Diseñar una propuesta de estrategias permita orientar la optimización de la gestión de distribución en la empresa Gacela S.A.C – Piura 2021.

Objetivos específicos

Determinar si la flota vehicular con la que se cuenta la empresa Gacela S.A.C es la óptima o no.

Asignar adecuadamente los vehículos de reparto de la empresa Gacela S.A.C.

Planificar las rutas de la empresa la empresa Gacela S.A.C

Incorporar tecnologías especializadas en la empresa la empresa Gacela S.A.C

Desarrollo de la Propuesta

1. Adquisición de una mayor flota o tercerizar la distribución de la empresa

Como se conoce la empresa Gacela S.A.C cuenta en este momento con cinco vehículos que además son adaptados para las necesidades propias de la empresa, pero por diversas razones, esos vehículos no se han abastecido en la distribución de los productos ya que se han generado quejas por parte de los clientes. Uno de los principales debates existentes en todas las empresas que tienen que distribuir productos es si es necesario contar con una flota vehicular y en qué número o por otra parte si es necesario el contratar un servicio para el transporte de mercancías y tercerizar este proceso. La empresa Gacela SAC ha optado por el momento tener una flota vehicular, pero ha llegado el momento de tener en cuenta lo siguiente:

a. Contar con una flota vehicular propia:

Permite a la empresa tener un mayor control sobre todos sus procesos de logística de distribución, así como sobre los conductores que trabajan para la empresa. Sin embargo, esto implica también invertir una gran cantidad de dinero y esfuerzo en comprar y mantener todas las unidades de transporte, teniendo en cuenta que por las características de los resultados obtenidos es importante la adquisición de tres vehículos y su posterior adaptación, que les permita abastecer sin problemas a sus clientes y utilizar uno de los vehículos adquiridos como previsión en caso se malogre o sufra algún percance.

Tabla 7

Costo de adquisición y mantenimiento de 01 año de flota vehicular para la empresa Gacela S.A.C.

Concepto	US\$ Unidad	No Unidades	US\$ Total
Camionetas para Distribuir productos	10,490.00	03	31,470.00
Mantenimiento Trimestral	1,200.00	12	14,400.00
Personal Nuevo (Choferes)	512.00	03	18,432.00
Otros Gastos			15,000.00
		<u>Total</u>	<u>US\$ 79,302.00</u>

Nota. Chevrolet - <https://n9.cl/hsr3f>

b. Contratar un servicio (tercerizar) para la logística de distribución:

Tercerizar el servicio de distribución le permitiría a la empresa Gacela S.A.C., una mayor flexibilidad en los procesos, ya que estos recaen bajo la responsabilidad del proveedor, y la teoría indica que también genera mayor economía. Sin embargo,

debemos tener en cuenta que no se va a tener el control sobre la distribución de los productos, la empresa va a correr el riesgo de que su proveedor cumpla de manera 100% eficaz con sus responsabilidades. De no hacerlo en determinadas circunstancias, generaría un impacto muy negativo en la reputación de la empresa y por ende en la economía de la empresa ya que se asumiría los costos de la distribución de los productos, la indemnización a los clientes y sobrecostos para atraer nuevamente al cliente perjudicado. Un costo aproximado de tercerización se puede observar en la Tabla 2.

Tabla 8

Costo de tercerización de flota vehicular para la empresa Gacela S.A.C.

Concepto	S/.	US\$	Cantidad	Total Mes	Total Anual
Sueldo Chofer	2000.00	512.00	8	4,096.00	49,152.00
Operario logístico	1000.00	256.00	8	2,048.00	24,576.00
Seguros				4,350.00	4,350.00
Combustible y otros				10,000.00	10,000.00
Capacitación	50.00		8	400.00	1,600.00
Peajes			5	220.00	2,640.00
				Total	US\$ 92,318.00

Elaboración propia

Como se observa el costo de contar con una flota es de menor cuantía que la de tercerizar, pero es importante que le empresa detalle al mínimo los costos, pero considerando los cinco vehículos que tiene para poder definir la mejor opción.

2. Asignar adecuadamente los vehículos de reparto de la empresa Gacela S.A.C.

Independientemente de que la empresa Gacela SAC decida contar con su propia flota o utilizar el servicio de un proveedor para tercerizar los servicios de distribución, el gerente de logística con el encargado de la distribución de los productos en la organización debe asignar de forma eficiente y correcta los vehículos que van a cubrir cada una de las rutas que se vienen utilizando y prever rutas potenciales.

El gerente debe tener en cuenta los criterios que se mencionan para optimizar dicha asignación:

- Cantidad de mercancía a entregar en cada ruta.
- Peso y tamaño de todos los paquetes.
- Distancias entre los puntos de entrega.

- Condiciones de las zonas de entrega (rurales, urbanas, asfaltadas, si asfalto, etc.).

En función de estos y otros criterios que por los años de experiencia y las condiciones de las carreteras y/o caminos que el gerente y su equipo conocen, deberán elegir si conviene o no utilizar determinada ruta, que tipo de vehículo es el ad-hoc para cada ruta (grande o pequeño), que tipo de acondicionamiento especial debe tener el vehículo acorde a los tipos de producto que se reparten, con suficiente capacidad de combustible o con poca, etc. Todos los criterios deben incorporarse y ser parte de una bitácora o base de datos que ayude en la gestión de los procesos de decisión.

3. Planificar las rutas de la empresa la empresa Gacela S.A.C

Independientemente del tipo de entrega, distribución de mercancías y vehículos, el objetivo principal de la empresa Gacela SAC es siempre llevar el producto al punto de entrega lo antes posible. Esto es especialmente importante en las entregas donde los clientes esperan recibir sus pedidos en un tiempo récord.

Si la entrega se retrasa, el cliente quedará insatisfecho, por lo que la imagen y reputación de Gacela SAC se verá nuevamente afectada. Para lograr una entrega exitosa, es necesario que el gerente de logística y su equipo planifiquen estratégicamente la ruta de distribución y elijan una ruta que permita que la unidad llegue a los clientes de manera más directa y rápida. En este sentido, destaca el hecho de que mejorar la distribución debe considerar no solo los beneficios para la empresa, sino también los beneficios para los clientes.

4. Incorporar tecnologías especializadas en la empresa Gacela S.A.C

Se debe entender que la forma en la que se gestiona la logística en todas sus dimensiones ha cambiado a lo largo del tiempo debido a la evolución que siempre ha tenido. Hoy en día es importante acotar que las empresas más eficientes y eficaces son las que implementan tecnologías que les permiten agilizar todos los procesos de transporte y entrega. Es por ello que se plantea ante este contexto:

- a. Que la empresa Gacela SAC empiece a modernizarse y utilicen software para transporte logístico especialmente diseñados para cumplir funciones como:
 - Planificación y optimización de las rutas de distribución.
 - Monitorización en tiempo real de los vehículos mediante rastreo satelital.

- Gestión de despachos.
- Gestión de pruebas de entrega (firmas electrónicas, fotografías, etc.).
- Comunicación directa tanto con los transportistas como con los clientes.

En este sentido, gracias a la tecnología la empresa Gacela SAC podría llevar sus procesos de distribución a sus máximos niveles de rendimiento, logrando gestionar el transporte y las entregas al 100% desde que cada vehículo sale del almacén hasta que los productos llegan a las manos del cliente en el momento y el tiempo adecuado.

- b. Tener un sistema de seguimiento de entregas, que es otro de los factores fundamentales en las recomendaciones de la investigación y a través de esta sistematización permitirá reducir la incertidumbre del cliente.

La importancia de este tipo de sistema que ya existe en el mercado es que dará la accesibilidad no solo a la empresa, sino que estará adaptados para la utilización de sus clientes. De este modo, las entregas estarán controladas y permitirán que los clientes reciban información continua y en tiempo real del estado y localización de su pedido. Finalmente, el cliente sabe cuánto va a tardar en recibir su producto, por tanto, reduce su incertidumbre y mejora su experiencia como consumidor, lo que se ve reflejado de forma directa en la manera en que percibe el proceso y en su satisfacción como cliente.

La empresa Gacela SAC ha llegado a un punto de quiebre en el que debe definir qué tipo de infraestructura vehicular debe tener: una flota propia o tercerizar el proceso, cuya decisión está asociada definitivamente a la minimización de los costos. También, es importante generar una óptima asignación de los vehículos de reparto de la empresa Gacela SAC. Asimismo, se debe planificar las rutas de reparto de productos de la empresa Gacela SAC, tomando en cuenta las variables que optimicen la distribución de los productos y la óptima asignación de vehículos. Por lo tanto, se hace necesario la incorporación de las TIC's en el proceso de distribución de la empresa Gacela SAC en dos aspectos importantes: Seguimiento del transporte logístico y seguimiento de entregas del producto.

Por ende, se recomienda a la empresa Gacela SAC la implementación de cada una de las estrategias planteadas en la propuesta presente.

Anexos

Costo de Camionetas de Distribución



N300 WORK

DESDE: \$ 10,490
/ S/ 40,911*

Ficha técnica:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	1.5 MT2WD
MOTOR	
Cilindrada (l) / tipo de motor	1.5 DOHC con Inyección MPFI
Combustible	Gasolina
Dirección	Mecánica
Frenos delanteros / posteriores	De disco / tambor
Número de cilindros / válvulas	4/16
Potencia (hp@rpm)	106@5,400
Suspensión de la parte	Tipo MC Pherson / Ballestas
Torque (n.m@rpm)	145@3,600 - 4,000
Tracción	Posterior
Transmisión	MT/5
DIMENSIONES Y CAPACIDADES	
Largo / ancho / alto (mm)	4560/1610/1870
Distancia entre ejes (mm)	3,050
Largo de la Tolda (mm)	2,700
Número de pasajeros (incluido piloto)	2
Peso bruto del vehículo (kg)	2,020
Peso neto del vehículo (kg)	1,105
Capacidad de carga (kg)	915
Tipo de cabina	Simple
EQUIPAMIENTO INTERIOR	
Abajavidrios delanteros manuales	✓
Asiento del conductor regulable en profundidad	✓
Compartimiento portamonedas en tablero	✓
Equipo de sonido con Radio AM/FM con dos parlantes	✓
Espejo retrovisor interno	✓
Guantera	✓
Luz interior para lectura	✓
Parasoles piloto y copiloto	✓
Posavasos delanteros	✓
Reloj y Tacómetro	✓
Tipo de asientos	teja
Volante de 3 rayos	✓
EQUIPAMIENTO EXTERIOR	
Antena en el techo	✓
Espejos retrovisores abatibles manualmente en color negro	✓
Manijas de puertase n color negro	✓
Medida de Neumático de repuesto	175/75 R14
Medida de Neumáticos regulares	175/75 R14
Parachoquesde lante ro en color negro	✓
Tipo de aro de repuesto	acero 14"
Tipo de aros regulares	acero 14"
Tolda con puertas abatibles (3)	✓
SEGURIDAD	
Asientos delanteros con reposacabezas	✓
Barras de protección en luneta trasera	✓
Barras laterales en puertas	✓
Cinturonesde seguridad de 3 puntas (2)	✓
Columna de dirección colapsable	✓
Faro neblinero posterior (1)	✓

REFERENCIAS

- Agurto, J. F. (2018). Propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa ILLARI S.A.C., Talara, 2017. *Repositorio Institucional – ULADECH*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2528/CONTROL_INFORMACION_AGURTO_CARRILLO_JUAN_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, G. I. y Cornetero, A. S. (2014). Evaluación de gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. en la ciudad de Chiclayo – año 2013. *Repositorio Institucional - USAT*.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/213/1/TL_CalderonAlvarezGraciela_CorneteroSuybateAuri.pdf
- Carrillo, G. F. y Rivera, A. H. (2019). Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la Distribuidora del Norte en la sede Piura – año 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42870>
- Carmona, R. (2017). Sistema de gestión de inventarios para Majitas Sport – Bogotá, 2017. *Recuperado por – UCAC*.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15617/1/Sistema%20de%20Gesti%c3%b3n%20de%20inventarios%20para%20MAJITAS%20SPORT.pdf>
- Carro, R. Y Gonzales, D. (2015). Logística Empresarial.
http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Castellanos, A. (2015). Logística comercial internacional. Universidad del Norte.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1531650&lang=es&site=eds-live>
- Castillo, J. (2015). Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa Dysmar E.I.R.L. - año 2015. *Repositorio institucional - UNP*.
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/400/ADM-CAS-SFI-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castillo, S. (2018), Factores críticos y sus efectos en la gestión logística de la DSRS Jaén – 2018. *Repositorio Institucional – Ucv*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27880/Castillo_TSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cisneros, J. (2019). La gestión de compras en el área logística.
<https://www.datadec.es/blog/la-gestion-de-compras-en-el-area-logistica>
- Colorado, D., Echeverry, G. y Colorado H. (2019). Logistics as an essential area for the development of the solid waste management in Colombia, *Informador Técnico*.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=cbc85ec1-173b-4985-b4d3-f4f3dcb2efd8%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=141087755&db=a9h>
- Corilla, C. (2016). Estrategias para la efectividad administrativa del área de presupuesto en la Municipalidad Distrital de Ulcacuyo – Junin. *Repositorio institucional UNCP*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4736/Corilla%20Human.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávila, J. (2016). Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la subgerencia de obras públicas y convenios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. *Repositorio institucional – USS*.
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3083/Davila_Bravo_Jes_s_Hern_n.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Escrivá, J., Savall, V. y Martínez, A. (2014). En su libro *Gestión de Compras*, impreso en España.
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193601.pdf>
- Gómez, J. (2014). *Gestión Logística y comercial*.
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- Goyzueta, C. (2018). Análisis de la gestión logística de la empresa de Transportes Elio S.A.C. para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017. *Repositorio institucional UTP*.

- http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1351/1/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Hinojaza, S. M. y Tuero, D. (2014). La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, en la oficina Regional de Huancavelica – Año 2014. <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1063/TP-UNH-ADMIN-00134.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jara, J. (2019). Incidencia de la gestión logística en la rentabilidad financiera de la empresa Olben E.I.R.L., Piura, 2017 – 2018. *Repositorio institucional – UCV*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41350>
- Kampstra and J. Ashayeri. (2010). The international journal of logistics management realities of supply chain collaboration. Tilburg University. <http://www.gattornaalignment.com/wp-content/uploads/2013/02/The-International-Journal-of-Logistics-Management-Realities-of-supply-chain-collaboration.pdf>
- Luque, M. (2019). La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito de los andes de la ciudad de Puno- Periodo 2017. *Repositorio institucional – UNAP*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12102/Luque_Apaza_Mirla_Danitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luque, M. (2019). Logistics management and its relationship with the labor productivity of workers in the rural savings and credit fund of the Andes of the city of Puno- Period 2017. Institutional repository - UNAP. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12102/Luque_Apaza_Mirla_Danitza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maceda, C. (2019). Estrategias de distribución y su efectividad en los canales de comercialización en la empresa textil Fast Fashion – año 2019. *Repositorio institucional - UNAM*. <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3996/maceda-cerdan-carlos-marcelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madriz, D. (2017). Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado de Táchira. *Provincia*, 38, 11 – 36.

- <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f1ce04d8-adcd-4820-91b9-535e6ccab843%40sessionmgr101>
- Madriz, D. (2017). Logistics management strategies to improve productivity and service quality in hotels and inns in the State of Táchira. *Province*, 38, 11 - 36.
- <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f1ce04d8-adcd-4820-91b9-535e6ccab843%40sessionmgr101>
- Mansilla, B. (2016). Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera. *Repositorio institucional UPC*.
- <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TE%20SIS%20-%20FINAL%2028-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maraví, G., Matuk. & Chong, M. (2019). Impacto de infraestructura en las operaciones logísticas Gestión de carga y entrega de mercancías. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*.
- <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c9254900-2a5c-4ff9-beb9-fc0617b7dd7e%40pdc-v-sessmgr03>
- Maraví, G., Matuk. & Chong, M. (2019). Infrastructure impact on logistics operations Cargo management and delivery of goods. *Memory Research in Engineering*.
- <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c9254900-2a5c-4ff9-beb9-fc0617b7dd7e%40pdc-v-sessmgr03>
- Mendoza, D. E. y Duque, M. H. (2016). Sistema de Abastecimiento en la unidad de logística de la Dirección Regional de Salud, Cusco – 2015. *Repositorio institucional – UAC*.
- http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/673/3/Deisy_Margiory_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Mendoza, D. E. y Duque, M. H. (2016). Supply System in the logistics unit of the Regional Health Directorate, Cusco - 2015. *Institutional repository - UAC*.
- http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/673/3/Deisy_Margiory_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Molina, J. (2015). Planificación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. *Repositorio institucional EDU*.

- <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Mora, L. (2010). Gestión logística integral. Editorial Ecoe Ediciones. http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=478470&lang=es&site=eds-live&ebv=EB&ppid=pp_Cover
- Morales, K. (2018). Modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de la empresa MIDAS – VALENCIA, 2016. Repositorio institucional <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4593/Morales%20Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, K. (2018). Logistics management model to improve the efficiency of the maintenance area of the company MIDAS - VALENCIA, 2016. Institutional repository <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4593/Morales%20Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morán, E. M. y Velasco, M. S. (2019). Propuesta de un proceso logístico para mejorar la efectividad operativa de la empresa exportadora frutos orgánicos del Perú S.A.C. de Sullana – Año 2018. *Repositorio institucional – UCV*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46160>
- Primo, D. (2017). Propuesta de un modelo explicativo de la efectividad, rendimiento y control estratégico de la red comercial. Una aplicación al sector financiero. *Repositorio institucional - UCM*. <https://eprints.ucm.es/40771/1/T38228.pdf>
- Purizaca, M. (2019). Propuesta de definición e integración de los procesos logísticos, tesorería y proyectos de la empresa Servicios Electromecánicos E.I.R.L. Piura, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36525>
- Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018) propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA LTDA del Cantón Durán. *Repositorio institucional UDG*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>.

- Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018) Proposal to improve the logistics process of the company Tramacoexpress CIA LTDA of Cantón Durán. UDG institutional repository.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>.
- Ríos, R. (2018). Influencia de la gestión logística en la determinación del costo de ventas en la empresa comercial Sekur Perú S.A. 2017. *Repositorio institucional – UNSA*
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7299/COrigary.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santos, C. (2019). Gestión logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transporte Ave Fénix S.A.C.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.4045257C&lang=es&site=eds-live>
- Távora, C. (2014). Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura. *Repositorio institucional – UNP*.
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urday, C. A. y Cebreros, P. (2017). La gestión logística y su influencia en la competitividad en las Pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del Distrito de Puente Piedra. *Repositorio institucional USIL*.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Logística	Según Carro y Gonzales. (2006, p. 5): “Logística es planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejor del proceso de materiales (Insumos, productos), servicios, información y dinero. Su objetivo es satisfacer permanentemente la demanda cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa”	La gestión logística se medirá a través de la gestión de compras la gestión de inventarios y la gestión de distribución, para lo cual se aplicará un cuestionario y una guía de entrevista	Gestión de Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores • Momentos de compra • Cantidades de compra 	Ordinal
			Gestión de Inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Política de inventarios • Rotación de inventarios • Control del inventario 	
			Gestión de distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de transporte • Tiempo para el abastecimiento de pedidos 	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Efectividad	Es el resultado de la eficacia y la eficiencia, definiendo eficacia como la relación entre las salidas y las salidas esperadas; y la eficiencia como la relación entre los insumos utilizados (Quijano, 2006)	La efectividad se medirá a través de la eficiencia y eficacia comercial de la empresa para lo cual se aplicará un cuestionario y una guía de entrevista	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de insumos empleados Costos de ventas 	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de ventas planeadas Nivel de ventas reales 	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Gestión Logística para orientar la efectividad en el área comercial de la empresa "Gacela S.A.C", Piura 2021</p>	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué propuesta en la gestión logística se requiere para orientar la efectividad en el área comercial en la empresa Gacela S.A.C., Piura 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Diseñar una propuesta en la gestión logística para orientar la efectividad en el área comercial en la empresa "Gacela S.A.C", Piura 2021</p>	<p>Tipo de Investigación Investigación Aplicada o de Campo -Diseño de la Inv. - No experimental - Transeccional - Descriptiva -Enfoque: mixto</p>
	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Qué características presenta la gestión de compras en la empresa Gacela S.A.C.? ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de inventarios en la empresa Gacela S.A.C.? ¿Cómo se realiza la gestión de distribución en la empresa Gacela S.A.C.? ¿Qué eficiencia existe en el área comercial de la empresa Gacela S.A.C.? ¿Qué eficacia presenta el área comercial de la empresa Gacela S.A.C.?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar las características de la gestión de compras en la empresa Gacela S.A.C. Determinar la manera en que se lleva a cabo la gestión de inventarios en la empresa Gacela S.A.C. Reconocer la forma en que se realiza la gestión de distribución en la empresa Gacela S.A.C. Identificar la eficiencia del área comercial de la empresa Gacela S.A.C. Determinar la eficacia del área comercial de la empresa Gacela S.A.C.</p>	

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: _____ / _____ / _____ N° _____

Estimado colaborador,

Estimado colaborador, buen día, solicito su apoyo para la realización del siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recabar información necesaria para un proyecto de investigación con fines académicos: Agradeceremos leer las preguntas y responder con objetividad. **Objetivo:** Determinar la Gestión Logística para orientar la efectividad en el área comercial de la empresa “Gacela S.A.C”, Piura 2021. Debe consignar una (X) en el casillero de su preferencia, empleando la escala de valoración indicada para cada pregunta.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEMS						
VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE COMPRAS						
1	La empresa cuenta con la cantidad de proveedores que le permite desarrollar sus operaciones con normalidad.					
2	La empresa tiene mejor posición al negociar con sus proveedores					
3	La empresa tiene políticas de selección de proveedores					
4	La compra de los insumos se hace en el momento adecuado.					
5	Existe participación de los colaboradores en la planificación de las compras de productos de la empresa.					
6	La cantidad que se compra obedece a la política de compras establecida en la empresa					

7	La cantidad comprada de materia prima es suficiente para las operaciones de la empresa.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE INVENTARIOS						
8	La empresa cuenta con una política de inventarios					
9	Existe gran rotación de los materiales en el almacén.					
10	En la empresa se utilizan herramientas de control de inventarios.					
11	La empresa aplica su política de inventarios.					
12	El control del inventario de la empresa se maneja adecuadamente.					
13	El adecuado manejo del inventario permite tener los insumos a tiempo para la distribución de los productos					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN						
14	La empresa cuenta con medios de transporte para la distribución del producto.					
15	El 100% de la capacidad de los medios de transporte es utilizado por la empresa.					
16	La empresa cumple con entregar los productos solicitados a los clientes.					
17	Se abastece en el tiempo adecuado los pedidos de los clientes.					
18	Se ha generado quejas por parte de los clientes por el tiempo de entrega del producto.					
VARIABLE 2: EFECTIVIDAD		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: EFICIENCIA						
19	La cantidad del producto distribuida por la empresa es la óptima.					
20	Se han presentado quejas por la cantidad de producto distribuido.					
21	El costo aplicado al precio de venta del producto está determinado por una política de costos en la empresa					

22	El costo de venta aplicado por la empresa la hace menos competitiva					
DIMENSIÓN: EFICACIA						
23	Se recurre a la planificación para ejecutar las ventas en la empresa.					
24	En la empresa se tienen como una política de ventas las metas mínimas de distribución.					
25	La empresa cumple con las metas planificadas en el área de ventas.					
26	La empresa distribuye el 100% de sus productos.					
27	El porcentaje de rechazos es importante para la empresa					
28	La empresa tiene incentivos por el incremento de las ventas.					

Anexo 4: Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dirigido a: Julio Mendoza Vargas

Fecha: 29/04/2021

Cargo: jefe del área Almacén / Logística

Objetivo: Determinar la Gestión Logística para orientar la efectividad en el área comercial de la empresa “Gacela S.A.C”, Piura 2021.

Preguntas:

Variable 1: Gestión Logística.

1. *¿Siente que el poder de negociación con sus proveedores es el requerido?*

Si, dado que la empresa ha definido las condiciones de pago, medio de pago, etc., y es como consecuencia de tener varios proveedores para que nos puedan surtir de los productos que comercializamos. Una vez que se han definido los acuerdos, estos se respetan, porque han sido acuerdos planteados entre ambos, tal como el precio, las cantidades requeridas y el tiempo de entrega.

2. *¿Cómo se planifican las compras en la empresa?*

Se realiza dependiendo de la necesidad de productos requeridos, pero son realizadas mediante proyecciones en demanda en diferentes temporadas de campaña del año.

3. *¿Cómo es la política de compras en la empresa en cuanto a calidad-precio?*

Exigimos que los proveedores cumplan los principios de calidad establecidos en el acuerdo del que se ha hablado en primer lugar y con los estándares que manejamos como empresa, luego pasamos al tema de obtener los productos al menor coste posible. Eso nos ha garantizado poder obtener productos de calidad a un precio competitivo.

4. *¿Qué políticas de inventario tiene la empresa?*

Nuestra política maneja los siguientes criterios:

1. Política de precios, mediante los proveedores y la de venta del producto.
2. Política de Cantidades, esta política se maneja con el stock de seguridad de planta y las cantidades requeridas del proveedor de cada producto, teniendo en cuenta que puede variar conforme el aumento de demanda y temporadas de mayor demanda.
3. Política de Tiempo de entrega, se maneja un plazo ya establecido con el proveedor con la llegada del producto, en el plazo de entrega del producto final se distribuye siempre un día después, conforme se haya hecho la venta de los productos en el día anterior.

5. ¿Qué herramientas de control de inventarios utilizan?

Una de las herramientas importantes que nos permite tener el control de nuestros inventarios es el uso del Kardex, cuya información luego es subida a nuestra base de datos; también utilizamos el método PEPS, para la rotación del producto.

6. ¿El control del inventario permite tener los productos a tiempo para la distribución?

Si, y como acabo de indicar toda la información es subida por nuestro personal a nuestra base de datos, lo que nos permite tener un stock controlado, utilizamos como herramienta de gestión de información SAP, para generar una distribución efectiva de la información ya que **SAP** es simplemente un programa dividido por módulos que integra todos los departamentos de una empresa. Todos ellos pueden compartir datos entre sí, ya que trabajan sobre una misma base de datos. La información es compartida en tiempo real entre las distintas áreas.

7. ¿En algún momento se han quedado sin inventarios?

No. porque siempre se maneja un stock de seguridad de productos.

8. ¿Se cuenta con los medios de transportes adecuado para la distribución del producto?

Si, tenemos 5 carros adaptados para la correcta distribución.

9. ¿Se ha logrado abastecer a tiempo los pedidos solicitados por los clientes?

Si claro, hemos podido abastecer si problemas, salvo algunos casos, por ejemplo, cuando por temas de administración donde las direcciones de los clientes no son las que concuerdan con la boleta de pedido, cuando ocurren fallas técnicas en los vehículos o por motivos de la inseguridad (robos) en que la empresa se ha visto afectada.

10. ¿Cuáles son las principales dificultades para poder cumplir con el tiempo de entrega de los productos?

De acuerdo a mi experiencia en los años que vengo laborando en la empresa, debo de indicar que han surgido eventualidades inesperadas, problemas técnicos del transporte, por temporadas de lluvias y se ve afectado porque justo está en nuestra trayectoria de repartos, también el mal registro al empadronar a los clientes. Esto sucede cuando el vendedor no está capacitado al 100 % y por ende cuando la empresa no ha realizado el feedback correspondiente.

Variable 2: Efectividad.

11. ¿La cantidad del producto distribuido es la cantidad que satisface la demanda de la empresa?

Si, ya que siempre se atiende lo justo y necesario al cliente, ya que ellos son los que establecen las cantidades exactas al momento de establecer su pedido o requerimiento.

12. ¿Ha tenido alguna queja de la cantidad del producto distribuido?

No, porque al momento de establecer las condiciones iniciales de negociación con nuestros clientes, ya se planteó la política de precio, cantidad y tiempo de entrega tan igual hacemos con nuestros proveedores de acuerdo a lo comentado anteriormente.

13. ¿Considera que el costo aplicado al precio es el óptimo?

Si, el motivo de esta afirmación es que el precio establecido en la política de precios de la empresa, es suficiente para que podamos realizar nuestras operaciones, ya que sabemos que cubre nuestras necesidades de presupuesto para el normal desarrollo de nuestras operaciones y lo mejor es que eso nos permite generar precios a nuestros clientes que creemos son mejores que nuestra competencia.

14. ¿Considera que el costo de venta de la empresa con respecto a la competencia la hace menos competitivo?

No. al contrario, ofrecemos y comercializamos precios justos y acorde del cliente.

15. ¿Cómo se planifican las ventas en la empresa?

Cada día el vendedor visita distinta zonas de la región Piura, por la cual genera ventas, donde son distribuidas al siguiente día. Según algunas zonas la demanda se mantiene alta por ende las ventas de cada día de la semana se planifican por cada zona que ha visitado el vendedor.

16. ¿En la empresa como se determina las políticas de cumplimiento de metas mínimas de distribución?

Se determinan mediante cuadros estadísticos sobre tiempo de entrega y dependiendo a que zona pertenecen, método que nos ha resultado hasta hoy.

17. ¿La empresa ha logrado distribuir sin problemas el 100% de sus productos.

Si, pero siempre ocurren las demoras que como mencione anteriormente, ésta escapa de nuestras manos por algunas fallas comentadas anteriormente y la alta demanda que se requiere. Pero estamos en proceso de mejora.

18. ¿Qué política aplican si se incrementa el porcentaje de rechazos de los productos distribuidos por la empresa?

Primero es llegar al lugar donde se ha desarrollado el evento desafortunado, segundo se escucha al cliente para hacer una evaluación de los hechos y contrastarlo con lo que informa los empleados de la empresa, si el cliente tiene la razón aplicamos una restructuración de precios favorables al cliente y mejoramos la negociación con el cliente, si es al contrario manejamos la negociación con el involucrado de tal forma que siempre buscamos lo mejor para la empresa.

19. ¿Se comunica el porcentaje real logrado en las diferentes etapas de distribución?

Es un tema que se maneja solo de forma gerencial ya que es un ámbito confidencial.

20. ¿Cuál es la política de incentivos por el logro de las ventas en la empresa?

Existen comisiones en porcentajes por ventas y cada producto.



Anexo 5: Validaciones

“Año de la Universalización de la Salud”

Piura, 08 de diciembre de 2020

Señor: Julio Mendoza Vargas
Jefe de Logística - Gacela S.A.C.
Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle nuestro cordial saludo, así mismo solicitarle el permiso para que nosotros, los estudiantes: **Saith Nilthon Alemán Rosillo**, identificado con DNI. N° **70088601** y **Junior Alberto Cobeñas Santos**, identificado con DNI. N° **76978563**, de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad César Vallejo Campus Piura, cursando el **IX** ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, podamos acceder a la información necesaria para la elaboración del proyecto de investigación titulado: **Gestión Logística para orientar la efectividad en el área comercial de la empresa “Gacela S.A.C.”, Piura 2021.**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente.

Saith Nilthon Alemán Rosillo
DNI: 70088601

Junior Alberto Cobeñas Santos
DNI: 76978563

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ericka Julissa Suysuy Chambergó con DNI N.º 45361468 Magister en GESTION PUBLICA con mención en Economía de Empresas, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION con especialidad

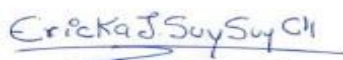
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a trabajadores de la empresa "Gacela SAC" Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 de Julio del 2021.



Mg. Suysuy Chambergó Ericka
CLAD - 13374

Mg.: Ericka Julissa Suysuy Chambergó
DNI : 45361468
Especialidad : LICENCIADA EN ADMINISTRACION
E-mail :
esuksuyc@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N.º 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas con especialidad

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a trabajadores de la empresa "Gacela SAC" Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 de Julio de 2021

Firma y sello

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración
 E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a trabajadores de la empresa "Gacela SAC" Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X


En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintiocho días del mes de abril del dos mil veintiuno.




ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ingeniero Industrial
 E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO 6: CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Alemán Rosillo, Saith Nilthon Cobeñas Santos, Junior Alberto
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión Logística para orientar la efectividad en el área comercial de la empresa "Gacela S.A.C", Piura 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	17 / 05 /2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.778
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

que según Herrera (1998) el cuestionario tiene una confiabilidad excelente
--

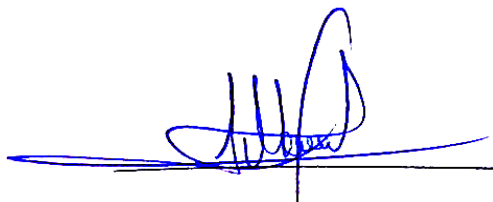


Dr. CESAR HARO DIAZ
DNI : 02870013

ANEXO 7: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Señores, **Saith Nilthon Aleman Rosillo y Junior Alberto Cobeñas Santos** alumnos de la UCV- Piura, presente, por intermedio de la presente carta, autorizo a ustedes para que puedan desarrollar su trabajo de investigación *denominado **Gestión Logística para orientar la efectividad en el área comercial de la empresa Gacela S.A.C Piura 2021*** lo cual en mi posición de jefe de Logística estoy de acuerdo con lo definido en su carta.

Atentamente.



Julio Mendoza Vargas

Dni:44801366

Cargo: jefe de Almacén/ Logística