



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración, denominada:

PROGRAMA GERENCIAL BASADO EN EL MODELO DE
ACOSTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN
DISTRIBUIDORA ANGÉLICA CHÁVEZ HURTADO DE LA
CIUDAD DE CHICLAYO, 2009.

AUTORES:

BACH.FERNANDO JAVIER ALIAGA SALAZAR

BACH. GETZABEL MAGNA NIEVES ELORREAGA SILVA

Pimentel – Perú

2009

RESUMEN

La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, mejorando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible, algunas de las actividades que puede derivarse de la gerencia logística en una empresa es el manejo adecuado de los productos en sus fases de almacenamiento y distribución. La presente tesis se realizó en la Distribuidora Angélica Chávez Hurtado, que se dedica a la comercialización y distribución de productos de primera necesidad, en donde encontramos que existe, un inadecuado gestión Logística por tanto una mala atención al usuario que conllevaron a la deficiencia en la organización de la empresa.

El objetivo de la tesis se centra en Mejorar la gestión logística en la distribuidora Angélica Chávez Hurtado de la ciudad de Chiclayo, para ello se recurrió a (Acosta, 2005) para clarificar y comprender el problema de investigación, quedando formulada la hipótesis de la siguiente manera: Programa Gerencial Basado En El Modelo De Acosta Para Mejorar La Gestión Logística En Distribuidora Angélica Chávez Hurtado De La Ciudad De Chiclayo, 2009

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; La población quedo definida por 46 trabajadores, la muestra fue igual a la población, en razón de ser una población pequeña se usó la técnica de entrevista, observación y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere de una propuesta gerencial para mejorar la gestión logística y como consecuencia brindar calidad de servicio, posicionarse en el mercado y aumentar su rentabilidad.

ABSTRACT

The importance of logistics is given by the need to improve customer service, improving marketing and transportation stage at the lowest cost, some activities that can result from a logistics management company is the appropriate management of products in their storage and distribution phases. This thesis was conducted in the Angélica Chávez Distributor Hurtado, who is engaged in the marketing and distribution of staples, where we find that there is an inadequate logistics management therefore poor customer service that led to the deficiency in the company organization.

The aim of the thesis focused on improving logistics management at the dealership Angelica Chavez Hurtado of the city of Chiclayo, for it was used (Acosta, 2005) to clarify and understand the research problem, and still being the hypothesis of the following way: Management Program Based on Acosta's Model For Improving Logistics Management in Distributed Angelica Chavez Hurtado De La Ciudad De Chiclayo, 2009 .

The research is descriptive, analytical and proposal, the population was defined by 46 workers, the sample was equal to the population, because of being a small population used the interview technique, observation and survey, for processing and analysis methods are used the logical framework, inductive, deductive, descriptive and analytical, it is ascertained that the company requires a management proposal to improve logistics management and consequently provide quality service, market positioning and increase profitability.