



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN
LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA
DE GAS “INVERSIONES LISVAL EIRL” -
CHICLAYO**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Cumpa Carvalho, Glenda Lisset

<https://orcid.org/0000-0003-2946-8785>

Asesora:

Dr. García Yovera Abraham José

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Chiclayo

2022

TESIS
CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA
EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS “INVERSIONES
LISVAL EIRL” – CHICLAYO
APROBACIÓN DEL JURADO

Dr. García Yovera Abraham José

Asesor

Dr. Merino Nuñez Mirko

Presidente

Dr. García Yovera Abraham José

Secretario

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia

Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada en primer lugar a Dios, que me ha brindado la fortaleza y sabiduría, permitiéndome vivir una grata experiencia en mi etapa universitaria. A mis queridos padres que me inculcaron los valores además de enseñarme el trabajo permanente a pesar de los tropiezos en la lucha por la vida y me han apoyado en forma incondicional.

Autora

Agradecimiento

A mi asesora; Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia por la confianza depositada y su ejemplo de trabajo en la realización de esta investigación ya que no habría sido posible sin la valiosa ayuda

Autora

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	vi
Palabras clave:.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	9
1.2. Trabajos Previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del Problema	35
1.5. Justificación e importancia	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo General	36
1.7.2. Objetivos Específicos	36
II. MATERIAL Y METODOS.....	37
2.1Tipo y diseño de investigación.....	37
2.1.1Tipo de investigación.....	37
2.1.2Diseño de la investigación	37
2.2. Población y muestra	38
2.3. Variable y Operacionalización	39
2.4. Técnicas e Instrumentos de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	43
2.7. Criterios de rigor científico	44
III. RESULTADOS	45
3.2. Discusión de resultados.....	51
3.3. Propuesta	55
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
V.Referencias	105
Anexo	110
Matriz de Consistencia	110
Cuestionario.....	115
Validación de encuesta	199
Validación de la propuesta.....	140
Carta de presentación.....	146
Resolución de Proyecto.....	147
Formato t1	148

Encuesta al personal	149
Reporte turnitin	150
Acta de originalidad	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Ventaja competitiva</i>	29
Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente Cross Docking.....	40
Tabla 3 Operacionalización Variable Dependiente Gestión Logística.....	41
Tabla 4 Cuadro de alfa de cron Bach.....	42
Tabla 5. Resumen de resultados de las dimensiones de variable diagnóstica.....	45
Tabla 6. Resumen de resultados de las dimensiones de la variable de Cross Docking	45
Tabla 7. Resumen de resultados de las dimensiones de Gestión Logística.....	47
Tabla 8. Nivel de Cross Docking según los indicadores de la empresa Inversiones Lisval E.I.R.L.....	48
Tabla 9. Nivel de Gestión logística según los indicadores de la empresa Inversiones Lisval E.I.R.....	49
Tabla 10. Tiempo actual de la empresa.....	61
Tabla 11. Tiempo mejorado de la empresa.....	62
Tabla 12. Metodología de la propuesta.....	62
Tabla 13. Disponibilidad y tiempos de entrega del producto.....	63
Tabla 14. Reducir el inventario no productivo de la empresa.....	95
Tabla 15. Gestión de almacén.....	97
Tabla 16 Planificaciones rutas.....	99
Tabla 17 Cronograma de actividades.....	100
Tabla 18 Costo total de la propuesta de forma anual.....	100
Tabla 19 Ganancias con la aplicación de la propuesta.....	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo del Cross Docking.....	22
Figura 2. Modelo del Cross Docking directo.....	24
Figura 3. Modelo del Cross Docking indirecto.....	24
Figura 4. Escenario del Cross Docking directo.....	25
Figura 5. Escenario del Cross Docking Indirecto.....	26
Figura 6. Escenario de logística –cadena de suministro tradicional.....	30
Figura 7. Escenario de la cadena de suministro.....	31
Figura 8. Escenario de la Logística y Cadena de suministro.....	32
Figura 9. Red Logística.....	33
Figura 10. Esquema de la Propuesta.....	57
Figura 11 Ubicación.....	59
Figura 12. Modelo de stock de balones.....	64
Figura 13. Kardex diario de Inversiones Lisval E.I.R.L.....	66
Figura 14. Proceso de despacho.....	95
Figura 15. Distribución indirecta.....	96
Figura 16. Modelo de sistema de almacén.....	98
Figura1 Evidencia de encuesta.....	112

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo proponer un sistema de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L-2022, que se toma como referencia para este estudio los fundamentos teóricos de Cross docking y gestión logística. El tipo de investigación es básica, no experimental, propositiva de diseño descriptivo, considerando como muestra a 30 personas las cuales están involucradas en el proceso de la empresa, a quienes se les aplico una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario.

A base de los resultados obtenidos de la investigación, se identifica que el 73,4% muestra deficiencia en las actividades que influyen la distribución del proceso logístico relacionado a la recepción de información, además el 66,7 % en falta de cumplir con los tiempos de entregas. Ante la situación se sugiere aplicar la propuesta ya que las estrategias están basadas a un sistema de Cross docking indirecto para poder aumentar el desempeño logístico; tomando como factor clave la distribución y optimización de tiempos ya que se encontró que tienen un ciclo de proceso de 6 horas con 18 minutos, por lo que con las estrategias planteadas se llegaría a reducir a 3 horas con 32 minutos las actividades que serán rentable.

Palabras clave: Cross Docking, Gestión logística, optimización de tiempos, inventario

Abstract

The objective of this thesis is to propose a Cross Docking system to improve logistics management in the investment company Lisval E.I.R.L-2022, which takes as a reference for this study the theoretical foundations of Cross docking and logistics management. The type of research is basic, non-experimental, purposeful descriptive design, considering as a sample 30 people who are involved in the company's process, to whom a survey was applied using the questionnaire as an instrument.

Based on the results obtained from the investigation, it is identified that 73.4% show deficiency in the activities that influence the distribution of the logistics process related to the reception of information, in addition to 66.7% in failure to comply with the times of deliveries. Given the situation, it is suggested to apply the proposal since the strategies are based on an indirect Cross docking system in order to increase logistics performance; taking as a key factor the distribution and optimization of times since it was found that they have a process cycle of 6 hours with 18 minutes, so that with the strategies proposed, the activities that will be profitable would be reduced to 3 hours with 32 minutes.

Keywords: Cross Docking, logistics management, time optimization, inventor

I.INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Internacional

En Cuba, Lao et al (2017) Se debe imponer fases para lograr que recursos físicos sean modelados de manera potencial en su participación logística de instituciones comercializadoras, estas decisiones se basan de modelos anteriores que quizás antes fue implementada y no dio del todo los resultados esperados, por ello la evolución base un sistema de multicriterios es primordial en la decisión gerencial para no traer conflictos en el futuro de la organización.

En España, según Andrés (2018) Indica que continuamente los sectores industriales vienen reinventándose siendo una obligación en ser competitivas en el mercado; Desde el punto de vista de nuestro país la técnica de Cross Docking es poca desarrollada en relación a las tareas logística , dado que la empresa trabajan de acuerdo a las necesidades instantáneas y son pocas ordenadas ,sin embargo esta estrategia logra que los procesos de las actividades sean más agilizados disminuyendo el stock de productos ,generando una alta tasa de utilidad y eficiencia organizacional , para lo cual también es importante tener inversión para dar marcha a Cross docking ,pues son más usuales en las empresas industriales .

En Chile, Sanchez & José (2018) nos indica que planificar en las empresas se ha vuelto complicado pues conlleva y recursos, dado que es importante un análisis de los aspectos faltantes en la empresa y así seleccionar que módulo se adecua ante las necesidades en varios aspectos, no solo los económicos sino estratégicos, funcionales y técnicos relacionados a su servicio; buscando que la empresa con el tiempo en el desarrollo de sus actividades no se encuentren defectos.

En Colombia, La Rotta & Becerra (2018) nos explica que lograr un margen de ventaja a base de minimizar actividades y costos innecesarios es posible midiendo el almacenaje , pues es importante para aplicar un sistema

logístico como el Cross docking , logrando que los tiempos de ejecución de las actividades sean precisas y las operaciones sean a costos mínimos, para ello se debe diseñar una programación de rutas logrando cortos procesos de almacenamiento teniendo como fin la satisfacción de los clientes de dicha empresa ; además de los múltiples beneficio que esta técnica puede ofrecer como prevalecer en el mercado

En Colombia, Reyes (2021) nos menciona que el emplear Cross Docking tiende a la necesidad de la empresa , para retroalimentarse en las actividades que conllevan a pedidos masivos ,mejorando la agrupación de productos que son des consolidados, siendo a su vez una razon para emplear guias , sistema de validacion en informacion diaria y complementar con sistema de distribucion en logistica , teniendo como respuestas reduccion de operaciones y tiempo de desplazamiento.

En Ecuador, Silva (2021) indica que las empresas ahora tienen ventaja en el mercado disminuyendo actividades que afecta a la naturaleza , siendo aprovechado a lo maximo los residuos ,que en consecuencia empleando la logistica inversa logran rentabilidad de mano con los suministros que implican la elaboracion y comercializacion de nuevos productos,buscando innovación medioambientales destacando la complejidad de elaboración de productos a base de residuos , con el objetivo de que los insumos que se pretende desechar sean reutilizados y así generar beneficios en la empresa , además de aportar al medio ambiente y ser recocida por ello.

En la Habana, Sánchez (2021) nos indica que la logística en las empresas tienen una participacion importante en toda crisis conllevando a realizar proceso de recuperación económica, pues actualmente la pandemia creo nuevos retos empresariales para afrontar nuevas posturas de comercialización, desarrollando medios de comunicación electrónica , como estrategias de rutas en distribución y proceso productivo, adaptándose a los canales de comercialización de manera virtual, logrando competitividad en aspectos en costo y tiempo de las operaciones realizadas,

Nacional

Lima, Iglesias (2017) en esta investigación se basa que las mercancías en muchos casos se acumulan por la razón de no tener a disposición en el momento adecuado el medio de transporte ,para ello se buscan estrategias como el Cross docking facilitando que las mercancías no estén paradas en los almacenes, logrando espacio en ello, para no tener dinero estancado en los inventarios, además de agilizar el servicio al cliente para la satisfacción de ellos ,pues acortar procesos internos en cuanto a la información recibida da como resultado menos gastos y mayor rentabilidad.

Lima Secco (2018) es importante estimar bien los tiempos en las actividades que requieren de transporte, ya que los costos en servicio o producto son distintos por su desplazamiento, siendo la razón de tener un análisis de distribución de los costos que cubra lo que se requiere desde almacén hasta el cliente, haciendo posible el posicionamiento de la empresa y eficiencia en sus recursos en base a un análisis de tasas actuales de rendimiento y de tiempos de tránsito para optimizar el servicio brindado.

Lima, Viscaya(2018) nos habla del progreso que Sodimac que enfrentó junto a sus proveedores, buscando la optimización de las actividades ya que notaban procesos lentos por lo cual se implementa el Cross docking para dar diversos beneficios como la reducción de los inventarios, generando un gran ahorro transformándose en capital y sobre todo hacer crecer la cartera de clientes generando mayor utilidad , a base de menos costos y menos procesos en sus operaciones , base a su sistema logístico proporciona un servicio de calidad, y juntos a los proveedores adaptan la mejor modalidad de abastecimiento y entrega de la variedad disponible en precios y productos .

Arequipa, Aragón(2020), no indica que es importante tomar decisiones para la empresa textil basándose en una clara información del sistema productivo, ya que cambios repentinos podría afectarlos como los problemas comunes en la gestión de almacenes que se presentan en pymes, y en consecuencia tiene retrasos de actividades por metodología tradicional, sin embargo, atreves de simulaciones de acuerdo al mercado textil se busca

adaptarse a los cambios tecnológicos, logrando que los procesos de almacén, recepción y despacho sean más eficientes originando cortos recorridos y evitar gastos por negligencias en las operaciones.

Lima, Lopez (2020) dado a las consecuencias por covid -19 además de afectar al país, la exportadora (Adex) fue impactado negativamente en el promedio del Producto Bruto Interno, lo que significa que la crisis sanitaria afecta de manera relevante al mercado inmobiliario, siendo el sector industrial y logísticos los menos perjudicados por la relación fuerte con la manufactura no primaria, sin embargo los centros de distribución como almacenes han estado operando de manera interrumpida para salvaguardar al consumidor , diseñándose estrategias relacionadas a la distribución logística y haciendo uso de la tecnología ,logrando así control en el movimiento del mercado .

Lima, Siles (2021) Las empresas se someten a riesgos que influyen de manera directa en la gestión logística y en la cadena de suministros, siendo por la naturaleza sus repentinos cambios, que deben ser identificar a temprana etapa, pues Perú es uno de los países integrados en la convención de anti soborno conllevando que las empresas deben adaptando estructuras físicas y proceso de control comprometidos en contar con abastamientos que faciliten de manera rápida

Lima, Tarazona (2022) nos menciona que la pandemia por Covid–19 ha impactado duramente sobre las empresas en el Perú, siendo obligadas en la adaptación digital para que puedan reinventarse logrando a crear servicios que complementen a la necesidad de la demanda , tomando un papel importante el área logística en relación a la cadena de valor en las empresas como Falabella que a gran escala hace el uso de robots que genera espacios para que el personal haga sus actividades más enfocadas logrando satisfacción y gran valor empresarial.

Local

La empresa Inversiones Lisval E.I.R.L, es establecida en el mercado de distribución de gas natural en el año 2010, ubicada en Cal. Santos Dumont Nro. 170 P.J de la ciudad de Chiclayo

La empresa tiene como principal actividad la distribución de gas natural hacia los hogares de la región Lambayeque, siendo distribuidor exclusivo de la marca LIMA GAS relativamente reconocida y ya establecida en el consumo peruano de gas natural.

En cuanto al transporte la empresa distribuye a diferentes zonas de la región además de la compra directa, pues se cuenta con clientes mayoristas y minoristas, siendo uno de los requisitos que la compra como mínimo sean de 5 balones, lo cual deberá ser entregada a tiempo, sin embargo en esta situación se genera incumpliendo ya que no está bien abastecido el almacén siendo deficiente los tiempos de entrega, cabe mencionar que el control de inventarios manual se realiza diario acabando la repartición de pedidos que son ejecutados por los 5 camiones que tiene la empresa.

Esta distribuidora no cuenta con una gestión logística adecuada para lograr el óptimo desarrollo en las operaciones que esperan tener como respuesta a las actividades realizadas, pue aun afrontándose a la situación actual de la pandemia por Covid 19, decretándose el aislamiento social y poco a poco se está restableciendo las actividades, la empresa por ser un consumo masivo y básico en la canasta familiar se continuo generando las ventas, sin embargo la deficiencia logística continua reflejándose cuando se origina el rechazo y devolución de los pedidos, generando una perdida sustancial en los tiempos de entrega y como consecuencia no se logra la venta ocasionando pérdidas en la empresa afectando directamente la rentabilidad del negocio.

En base a esta situación para la empresa es fundamental implementar estrategias de mejora continua en las actividades realizadas a la entrega de pedidos solicitados, logrando la diferenciación en cuanto a la eficiencia y mejora en el sistema de distribución llegando a la percepción que el cliente puede tener de la empresa, ya que estos lo asocian en cuanto al producto, pues lo que se busca es ganar espacio en el mercado interno y las faltas de control se reduzcan al mínimo dados por falta de balones o deficiencia en las estrategias de distribución, sin embargo actualmente existe alternativa que garantiza la optimización de recursos y elevado nivel de servicio al cliente

para mejorar las actividades de distribución logística por medio de un sistema de Cross Docking , ya que todo impacto positivo a la empresa genera una alta rentabilidad

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Colombia , Quesada (2017), en su tesis “Propuesta de diseño tipo Cross Docking para plataforma del sector de telecomunicaciones de un operador logístico” El objetivo de a investigación es identificar cual es mejor método en optimizar los tiempos por medio de un tipo de Cross docking ; para lo cual tomo como población las empresas en el rubro de telecomunicación y como muestra se identificaron las que trabajan con sistema logístico , concluyendo que al elaborar un diseño base a un recorrido u , reducirá la distancia en las actividades y mejorara las operaciones lo que conlleva identificación de actividades optimizando los tiempos de espera por los clientes y aumentar la rentabilidad .

Ecuador, Castro (2018) en su tesis “Diseño de distribución Cross-Docking para alimentación escolar en colegios privados de Vía a la Costa “ tiene el objetivo de implementar Cross docking en las instituciones acatando las condiciones saludables de los alimentos , se tomó como población documentales bibliográficos y como muestra los registros de la Empresa Pública Ecuatoriana, llegando a la conclusión que se debe aplicar un sistema directo para que las instituciones no realicen stocks permanentes de insumos , además de permitir un flujo acelerado de estos, por ende se logra un ahorro significativo al consolidar con los proveedores.

Medellín, Angulo (2020) en su tesis” Sistema de almacenamiento para la distribución y zonificación del centro logístico sede la Diez: inter rapidísimo S.A“ ; tiene como objetivo de diseñar y planificar simples almacenamiento, logrando una distribución accesible de mercancías, mediante una propuesta para mejorar los procesos logísticos de abastecimiento , tomando como población y muestra a su vez la base de datos académicas de la Institución Tecnológico de Antioquia, Google ,Académico, Dialnet, Redalyc, Scielo y

REDIB , a su vez emplean la literatura en cuanto al problema de estudio ;concluyendo que la empresa al implementar un sistema de almacenamiento y zonificación se ejecutaran con eficiencia las actividades en el centro de proceso de recepción y movimiento de carga que ayudara en los tiempos muertos por ende la iniciativa de innovar actuales condiciones de almacén de mercancías brindándole eficiencia.

Colombia, Herrera (2021), en su investigación “Propuesta de mejoramiento del proceso de distribución de una empresa comercializadora de alimentos mediante el modelo Cross-docking “teniendo como objetivo eficiencia operativa que conlleva a la satisfacción del cliente, teniendo como población documentación disponible y pertinente, siendo esta analizada en enfoque de croos docking además el uso de entrevista al jefe logístico regional de la empresa y a partir de la observación propia se concluye que al tener un mejor manejo de inventario base a la estrategia de gestión de inventarios la cual busca optimizar las ventas por medio de esfuerzos en el proceso de mejora para ello toma en cuenta la sincronización de fechas de pedidos especificadas en el cuadro de manejo de los alimentos.

Ecuador Sucuy (2021) en su investigación “Plan de mejora para el proceso logístico de la empresa Servientrega – Riobamba, provincia de Chimborazo.” tiene como objetivo realizar un plan en el sistema logísticos de la empresa ,detallando hasta lo mínimo soluciones en un rediseño de flujos de procesos logísticos , presentando una población de 50 clientes corporativos y 165 656 clientes al contado que representan el 98% de la población con la mayoría de edad y siendo el valor de la muestra es de 384 personas; recopilando información por medio de los instrumentos de cuestionario, ficha para las entrevistas y las fichas de observación, esta tesis tiene como conclusión la recepción de mercancías se debe evitar repetir actividades que contrarreste los canales tecnológicos para facilitar los procesos de envíos .

Nacional

Lima, Macotela (2017) investigo sobre “Aplicación de la mejora continua en el diseño de la red de distribución logística para la mejora de la productividad del área de distribución de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S. A., Lima 2017”, presenta como objetivo que es aplicar un diseño barrido en los procesos logísticos para el consumo masivo para disminuir los desplazamientos y sean eficientes en la distribución de las cervezas. Teniendo como población estudiada datos referentes a la variable independiente y como muestra los indicadores en los 10 meses de la implementación de la mejora continúa basado en el instrumento que son los registros sobre estadísticas en distribución, concluyendo así que el sistema empleado reducirá tiempos y recursos de camiones, logrando que reclamos disminuyen y devoluciones por la espera del producto.

Lima, Rojas (2018) “El Cross Docking como instrumento de distribución logística en una empresa distribuidora de productos para frenos por fricción”; que como objetivo es emplear el croos docking para reducir los costos en almacén como en mantenimientos, lo cual tiene como población estudiada 1,100 clientes en cartera y como muestra 8 clientes internos y 294 clientes externos obtenidos por el instrumento aplicado siendo esta la encuesta , llegando a la conclusión que el aplicar croos docking sería rentable para empresa estimada en 26,4% permitiendo que los gastos operativos no se vean afectados por la variación significativa en relación a las ventas y rentabilidad

Lima, Angeles (2018) en su investigación “Lean Manufacturing para incrementar la productividad en el proceso de cross docking de un cliente retail” tiene como objetivo Implementar Lean Manufacturing en los procesos logísticos para incrementar la productividad , contando con 598 personas que son los recepcionistas siendo una población finita y una muestra de 234 recepciones basado en tener como instrumento registros históricos de revisión del proceso (2015-2016), concluyendo así mejorar continuamente , generando operaciones que permitan el ahorro con una inversión mínima , implementando proceso de Cadena de Valor, y el árbol de Objetivos,

logrando reducir un 20% de 124 min a 82 min el tiempo de inspección y actividades en la producción.

Lima, Condor (2019) en su tesis “Análisis de gestión de la cadena de abastecimiento logístico de repuestos Dercomaq y propuestas de mejora”, indica como objetivo analizar los procesos de abastecimiento logístico y medir las variables que afectan a la post venta, podrán dar respuestas inmediatas en los procesos. tiene como población las sucursales y como muestra sector construcción al ser JCB y como instrumento el 69.27% de las ventas totales proporcionadas en los 5 años últimos de post venta. Se tiene como conclusión un profundo análisis de la cadena de suministros fortaleciendo el área logística para eliminar el stock por medio de campañas de venta, el abastecimiento no se encontraría aglomerado, por consecuencia se evitaría pérdida de materiales y ganancias

Lurín, Lopa (2020) en su investigación “logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac, Lurín – 2020” hace referencia como objetivo la calidad de servicio por medio de la planificación y optimización en las rutas de transporte de mano con las herramientas tecnológicas, considerando para este estudio una población de 80 colaboradores del área de almacén incluyendo a las sub áreas y como muestra 67 pertenecientes a la logística integral, usando como instrumento la encuesta para ambas variables además concluyendo que la mejora en el medio de transporte está basada en una programación de tiempos y aprovechando la infraestructura moderna que presentan, en consecuencia los proveedores tienden a tener mejor interacción de información con la empresa.

Trujillo, Alvarado (2020) en su tesis “La logística de abastecimiento para incrementar la productividad en Pymes”. Con el objetivo de implementar la logística de abastecimientos para promover la integración y productividad, esta investigación tuvo como población la suma de 47 artículos de todas las revistas en temas logísticos y como muestra 20 artículos que han sido seleccionados, siendo la herramienta utilizada en esta investigación el

programa Microsoft Excel y como conclusión en comparación de los años se lograra incrementar los ingresos en las Pymes reduciendo costos y tiempos basado en la actividad clave de la cadena de suministros como también la coordinación e integración con proveedores disponibles para lograr la eficiencia .

Cajamarca, Hernandez & Marcel (2021) en su tesis “Centro de almacenamiento y distribución de frutas, verduras y tubérculos con características funcionales basadas en teorías Cross docking, Cajamarca – 2021” presenta el objetivo de determinar tareas análisis ligadas a teorías de Cross docking que se puedan adaptar al sistema de distribución y almacenamiento; tomando como población para la investigación los 2459 aproximadamente según el PDU 2016-2026 y como muestra el 63% de estos a base del sistema social y el 40 % de sistema económico referidos al consumo , pues las fichas de casos y documentales fueron las fuentes de información para la investigación , llegando a la conclusión que al diseñar un centro de distribución y almacenamiento la finalidad es la calidad de entrega de producto , pues a base de faltas de descargas por pandemia se logra con la teorías de Cross docking mejora el almacenamiento de las misma respondiendo así al exceso de descarga por camiones .

Lima, Pareja (2021) en su tesis Nivel de servicio del operador logístico y su relación con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2019 tiene como objetivo lograr un nivel en los servicios del operador logístico en relación a la eficiencia del proceso interno con relación a las ventas de la empresa, haciendo uso de 10 colaboradores siendo la población y a la vez muestra del estudio, empleando cuestionario como herramienta en información, se concluyó que las vetas aumentarían, empleando una cadena de valor consolidada y siendo capacitadas constantemente en operaciones la área logística , además emplear procesos internos eficientes en relación a la a la venta directa por catálogo.

Local

Chiclayo, Farro & Huancas (2017) en su tesis “Optimización de la gestión de almacenes basados en el modelo de las 5S que genera orden y control en la almacenera-huáncar S.A.C-Chiclayo “En su tesis tiene por objetivo mejorar las técnicas de control en el almacén, tomando como población y muestra los 10 trabajadores del área empleando una encuesta para mayor información. Se concluye que en la recepción de materiales se hace el conteo mas no la verificación, dificultando el flujo y la seguridad preventiva ya que al proponer la metodología de 5s buscando el orden del almacén.

Chiclayo, Huamán & Villalobos (2019) en su tesis “Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria Caraz S.A.C. 2019 “con el objetivo de proponer procesos logísticos calculando la productividad de la empresa., teniendo como población para esta investigación la totalidad tanto en áreas como de producción, finanzas recursos y administrativa , y su muestra siendo resultados de los procesos logísticos en las áreas de abastecimiento , compra e distribución y usaron como herramienta la entrevista que involucra al personal , concluyendo a base de una evaluación sobre la gestión que maneja cada área se dio a conocer los problemas existentes en como la ausencia de control en las áreas, además de la ineficiencia en planeamientos de políticas de ventas y cobranza, por lo cual se busca estrategias tanto para el área logística y comercial para generar mejores resultados,

Chiclayo, Peláez & Tapia (2021) en su tesis “mejora en la gestión logística para aumentar la rentabilidad en la empresa M. Catalán 2020“tiene como objetivo es mejorar la logística e incrementar la rentabilidad, para este estudio tomo como población la relación de los procesos en las áreas de operaciones recursos , mantenimiento y contabilidad , resultando como muestra la relación directa a las actividades logística de la empresa y como conclusión que determinando la impuntualidad en las entregas de los productos conlleva un pronóstico en realizar el inventario óptimo evitando

tiempos muertos y consolidar las actividades con el sistema ABC que disminuirán las rutas largas .

Chiclayo, Orbegoso(2020) en su tesis “Procesos de aprovisionamiento para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Almacenera Huancar S.A.C, Chiclayo” , con el objetivo mejorar los procesos de gestión de inventarios y a su vez de riesgos en la distribución de consumo al por mayor , tiene como población para esta investigación 18 colaboradores siendo estos también la muestra que a base del cuestionario aplicado se pudo recolectar la información a desarrollar , la cual concluye que el diagnóstico del aprovisionamiento de la empresa presenta deficiencias en planes estratégicos y sistemas software , por lo cual aplicar la mejora en procesos de aprovisionamiento ayuda en la gestión de los inventarios en la empresa haciendo que las compras para almacén sean a tiempo empleando como también el sistema de Cross docking optimizara la adecuada distribución .

Chiclayo, Chafloque & Reaño(2020) en su tesis “Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa fabrica de dulces Sipán S.A.C., 2020.” Tiene como objetivo identificar los problemas logísticos que permitan desarrollar procesos simplificados que muestren resultados en las tareas, para el estudio presenta como población todos los procesos logísticos y trabajadores de la fábrica siendo a su vez la muestra estudiada, la cual recolectan datos a base de la entrevista y encuesta, llegando con la conclusión que la gestión actual en la logística era deficiente , identificando los principales problemas para establecer la homologación de proveedores cumpliendo con la calidad y a su vez proponer dos almacenes siendo para materia prima y el otro para envases .

Chiclayo, Espinoza (2021) “Cross Docking para Minimizar los Costos de la Empresa de Conservas de Pescado El Cautivo Del Mar, Chiclayo, 2018” tuvo como objetivo minimizar costos en el proceso de conserva, se consideró como población la información en relación a los costos de la empresa y siendo su muestra los documentos referente a estos costos ,se aplicó la entrevista y el análisis documental como instrumento , concluyendo que el

sistema de abastecimiento se encuentra deficiente , pues al aplicar la estrategia expuesta se centra en mejorar la recepción de pedidos de clientes para luego solicitar al proveedor que de manera inmediata se distribuya y así disminuir costos .

Chiclayo, Hernandez (2021) “Mejora de la gestión logística de la empresa metal Lambayeque E.I.R.L. para exportar directamente máquinas despulpadoras de café al mercado de Ecuador – Lambayeque, Chiclayo”. Tiene como objetivo identificar los procesos logísticos a mejorar para exportar máquinas despulpadoras y estudiando una población conformada por los colaboradores y como muestra obtenida 25 de ellos para la investigación, concluyendo que al no contar con sistemas adecuados de manera empírica , conlleva a un análisis y con los resultados que han tenido previos , implantar técnicas nuevas que se realiza en cada área y en cada proceso como es el implemento de las capacitaciones para generar visitas constantemente a los clientes como servicio postventa

Chiclayo , Cortez (2021) en su tesis “Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro norte S.A., 2019” , tiene el objetivo de precisar la influencia en la administración logística y obtener rendimiento de las operaciones , tomando como al acervo documentario de procesos de compra y el acervo documentario del periodo 2019 como muestra para el estudio , dando como conclusión que existe una incidencia elevada de 89,6% , lo cual con la propuesta empleada se busca mejorar la rentabilidad en un 89% por medio de la mejora logística .

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Cross Docking:

1.3.1.1. Definición de Cross Docking:

Para Sanchez (2017, p.30), Consiste en la preparación del producto, sin tener mercancías en stock, ya que es recibida en la plataforma para que sean clasificadas en función al destino entregado.

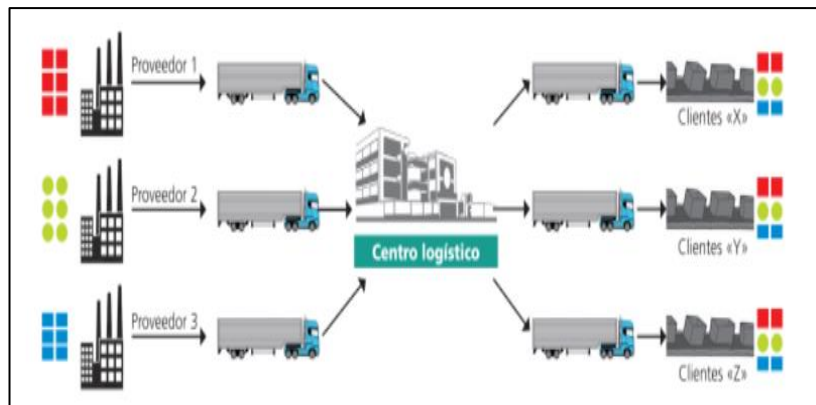
Según Escudero (2019) El Cross Docking es un sistema de distribución en el cual la mercadería recibida en centro de distribución no es almacenada, sino que es preparada de manera inmediata para su próximo envío, ya que el almacén debe ser propiamente un simple tránsito sin stock. (pag.15)

El stock de una mercadería provoca a la empresa no generar mayores ingresos, lo cual se requiere un modelo de sistema de distribución que se adecue en la preparación instantánea del pedido hacia el cliente; llegando a obtener mejores resultados.

El modelo del Cross Docking se centra en la asociación entre la cadena de suministros de consumo masivo llegando disminuir el tiempo al entregar una mercancía y tener la oportunidad de estar en el punto de venta para el respectivo consumo.

Figura 2.

Modelo del Cross Docking



Nota: Escudero (2019), Pg.14

1.3.1.2 Objetivo del Cross Docking.

Es eliminar el inventario retenido y no es productivo por el centro de distribución del mayorista o minoristas. El beneficio surge en utilizar optimo los espacios disponibles aproximando el producto hacia los puntos de consumo incluyendo el ingreso de datos asociados al sistema informático de manejo de inventarios (La Arada , 2019, p.2)

1.3.1.3. Ventajas y desventajas del Cross Docking.

Ventajas: El proceso logístico Cross Docking es adecuada al existir la coordinación entre las empresas que lo utilizan como fabricantes, distribuidores y transportistas. Escudero; 2019, p.7):

Reducir los tiempos y mayor disponibilidad del producto hacia el cliente.

Minimizar los costes no operativos de distribución.

Disminuir el tiempo de localizaciones en el almacén.

Reducir los costes base la manipulación innecesaria y deterioro de mercancías

Desventajas

Ineficiencias por situaciones no continuas.

Mayor costo en infraestructura física.

Las empresas distribuidoras requieren de un proceso agilizado en la distribución de sus productos la cual el Cross docking es un sistema basado preparación de pedido inmediata, ya que sus operaciones buscan benéficos en cuanto a los tiempos de entrega dada por transporte y despacho de pedidos, incluso con el absoluto compromiso de los que integran la cadena de suministro. (Bouyssou, 2017, p.5)

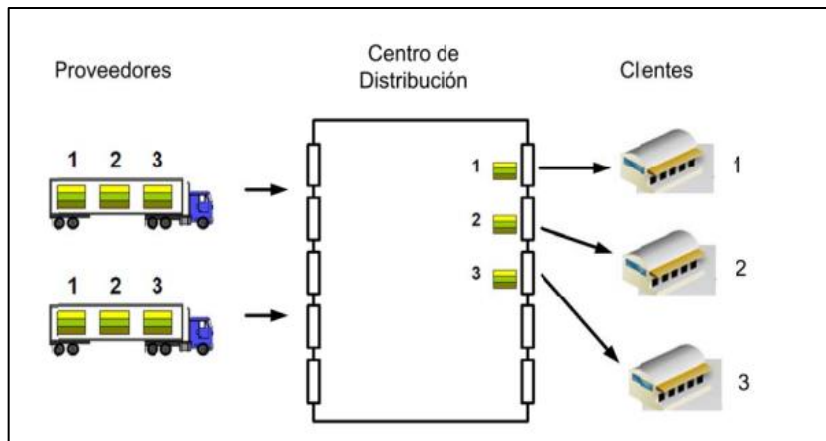
1.3.1.4. Tipos de Cross Docking

Cross Docking directo:

El Cross Docking directo también se conoce como pre-distribuido. Los pedidos son preparados por el proveedor en función a cada uno de los puntos de destino o clientes y lo que desarrolla el centro de distribución es recepcionarla y posicionarlos en el despacho donde es cargada hacia la salida para el cliente Escudero (2019)

Figura 3

Modelo del Cross Docking directo



Nota: Palma (2014)

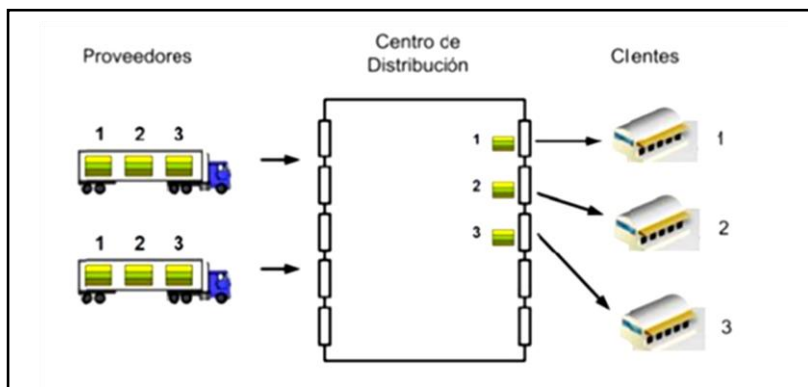
El detalle para la preparación de los productos lo ejecuta el proveedor siendo el facilitador y medio de despacho centralizado, esta metodología es usada frecuentemente para productos frescos con el objetivo de incrementar su vida útil como aplicada en productos de menos rotación entregadas a clientes de medio tamaño.

Cross Docking indirecto:

En este tipo de Cross Docking, el proveedor prepara la mercancía solicitada para el centro de distribución siendo esta la encargada de la preparación, a su vez clasificación de la mercadería para cada destino. Una vez consolidada la mercadería en su totalidad se procede a despachar en el almacén interno para su envío hacia los destinos finales (Escudero 2019, p.15)

Figura4

Modelo del Cross Docking indirecto



Nota: Palma (2014)

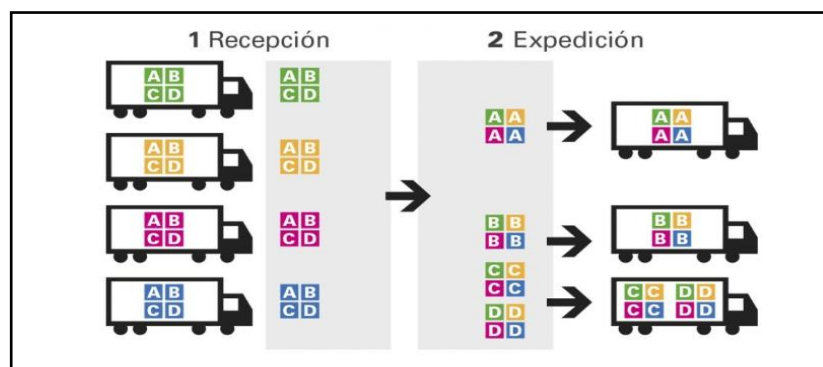
1.3.1.5. Escenarios

A continuación, los escenarios que respaldan el cross docking directo e indirecto, que estudian distintos enfoques base un mismo mensaje utilizando distintos procesos (Torres 2018 ,p.2)

Cross Docking Directo

Figura 5.

Escenario del Cross Docking directo



Nota: Torres (2018)

Las organizaciones minoristas emiten sus órdenes de compra a l centro de distribución.

La oficina central o centro de distribución reciben las ordenes y las envía sin ningún tipo de modificación al proveedor para consolidar un único mensaje.

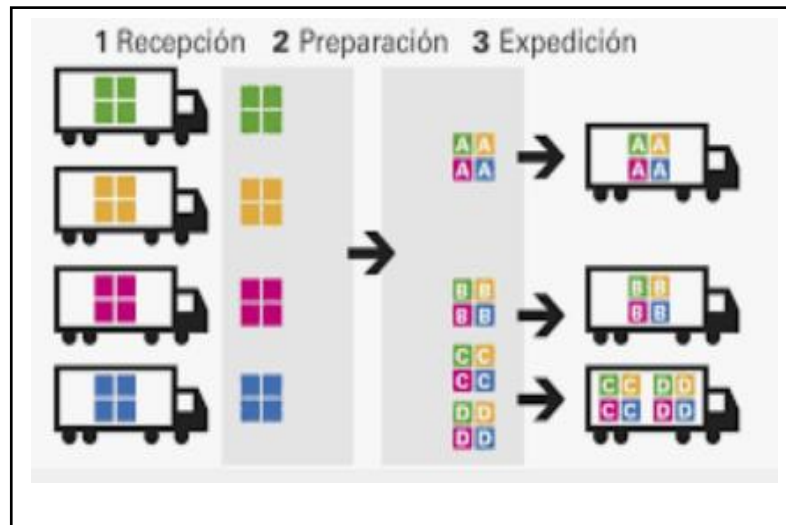
El proveedor gestiona la órden de compra que consiste en la preparación individualizada según cada local, para luego enviar el aviso de traslado al centro de distribución para que el área de despacho des consolide la entrega final según lo que solicito cada local

La mercadería pre empacada recibida por el centro de distribución en relación al destino de entrega, finalmente es transportada por el aviso de centro de distribución al despacho de cada local haciendo la entrega respectiva.

Cross Docking Indirecto

Figura 6

Escenario del Cross Docking Indirecto



Nota: Torres (2018)

El minorista emite una Orden de Compra al proveedor con las necesidades por consolidar de todos los locales. Lo cual se especifica en la orden que la mercadería será entregada en el centro de distribución

El proveedor ejecuta la orden de compra y crea la consignación usando la configuración estándar de packaging para que est sea entregada al centro de distribución.

El proveedor emite una copia del aviso de Despacho al minorista para informarle que la mercadería ha sido enviada al Centro de Distribución.

El minorista genera una hoja de Instrucciones sobre manipuleo de pedidos al centro de distribución detallándose cómo tienen que re-empacarse las mercaderías y a su vez etiquetarse de acuerdo con los locales de entrega final.

. El Centro de Distribución traslada la mercadería re-empacada a través de los docks de entrega a los locales, avisando al despacho de cada local para recibir la entrega.

1.3.1.6. Proceso operativo de Cross docking

El proveedor monta sus pedidos

La orden de compra se imprime de acuerdo a los almacenes

Las órdenes de compra se entregan al proveedor en las oficinas centrales

La bodega legaliza mercancía y envía inmediatamente los pedidos por almacén para su respectivo despacho

Se transporta de acuerdo a la programación de vehículos la mercancía a los diferentes puntos de venta

La mercancía es recibida y colocada para su venta.

1.3.1.7. Dimensiones de Cross docking:

Según García (2018), la fase preliminar y de implementación de una estrategia de Cross Docking está en consideración de varias dimensiones fundamentales para el óptimo provecho de la metodología, estos son:

Participación de la dirección: en el proceso de emplear la estrategia de Cross docking se requiere del compromiso gerencial, para emplear la tomada de decisión común de la distribución del producto, respaldando el proyecto que abarca distintos movimientos de stock y sea puesta en marcha con éxito

Análisis de costos basado en actividades en la aplicación del Cross docking, se toma como primera fase un análisis tipo ABC para correctamente cuantificar la relación de costo y beneficio contemplado toda la cadena de suministro, posteriormente tomar la mejor opción en actividades convenientes es decir el tipo de Cross docking a aplicar en los almacenes.

Inversión en tecnología informática: el Cross docking requiere que los socios deben intervenir en el intercambio de datos por medios electrónicos rastreando los flujos de mercancías de manera confiable y rápida en el proceso.

Organización: Cross docking no es un proyecto de cruzamiento funcional total, sin embargo, tiene relación con los sistemas informáticos, de logística y de ventas estén involucrados en el proceso.

Sincronización del tiempo de entrega: Las entregas por transporte al centro de distribución deben ser coordinadas por lo general, entre los proveedores en relación a un sistema de reservas y de horarios, de tal modo que los tiempos de arribo de los vehículos estén escalonados a lo largo del día laboral y puede ser útil en la transferencia de información entre las organizaciones en función de la sincronización de entrega.

1.3.2. Gestión Logística

1.3.2.1. Definición de gestión logística:

Escudero (2019) es conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o servicio, especialmente de distribución; ya que para el comercio las actividades logísticas son importantes, sirviendo de enlace entre los mercados y centro de producción separados por tiempo y espacio.

Desde el punto empresarial la gestión logística garantiza el diseño y la dirección de los flujos de materiales como de información, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, esto debe realizarse de forma coordinada además de racional con el objetivo de proporcionar al cliente productos y servicios en la cantidad requerida, con la calidad exigente, en el plazo y lugar determinado, con competitividad y garantizado la perseverancia del medio ambiente

1.3.2.2. Objetivo de la logística.

Es conseguir que el producto esté en el lugar correcto con la cantidad adecuada, dispuestos en el momento oportuno y con el menor tiempo, costo y esfuerzo posible

Por lo tanto, en la medida que el proceso logístico se diseñe y se ejecute de la forma más eficiente posible permitirá a las empresas fidelizar a sus usuarios e aumentado cuotas en el entorno del mercado, en caso no se

optimiza la gestión empleada podrá ocasionar pérdida de clientes y dejar margen a otros competidores Molinillo(2020,p.10)

1.3.2.3. Logística como fuente de ventaja competitiva

El momento y lugar añade valor a un producto, para lo cual es rentables llegando a dominar la logística, gestionando procesos, información, prevención de demanda, devoluciones entre otros, cuando más complejo es el negocio se contara con más variables y la necesidad de contar con herramientas es mayor ,cada empresa tiene un modelo único de gestión para tener un lugar en el mercado .Por ello cada actividad que se realizada ayudara a diferenciarse en costos y en el valor añadido con la finalidad de separar las actividades esenciales de las que no son .

Tabla 1

Ventaja competitiva

Actividades primarias	Actividades de apoyo
El aprovisionamiento	La prevención de
La producción	infraestructura
La distribución	Los recursos humanos
El marketing y las ventas	El desarrollo tecnológico
La presentación posventa	Las finanzas

Nota: Gómez (2016 ,p.10)

La función logística coordina las actividades primarias y su correcto funcionamiento aporta un ahorro considerable de recursos a la empresa al actuar sobre costos y sobre valor global en las empresas

La ventaja competitiva en las empresas se basa en las estrategias empleadas, basada en los competidores del mismo sector; teniendo mejor eficiencia de los recursos empleados en las actividades generando menos gastos y mayor rentabilidad, para lo cual estas actividades son estratégicamente divididas tanto en primaria como las de apoyo en la ejecución.

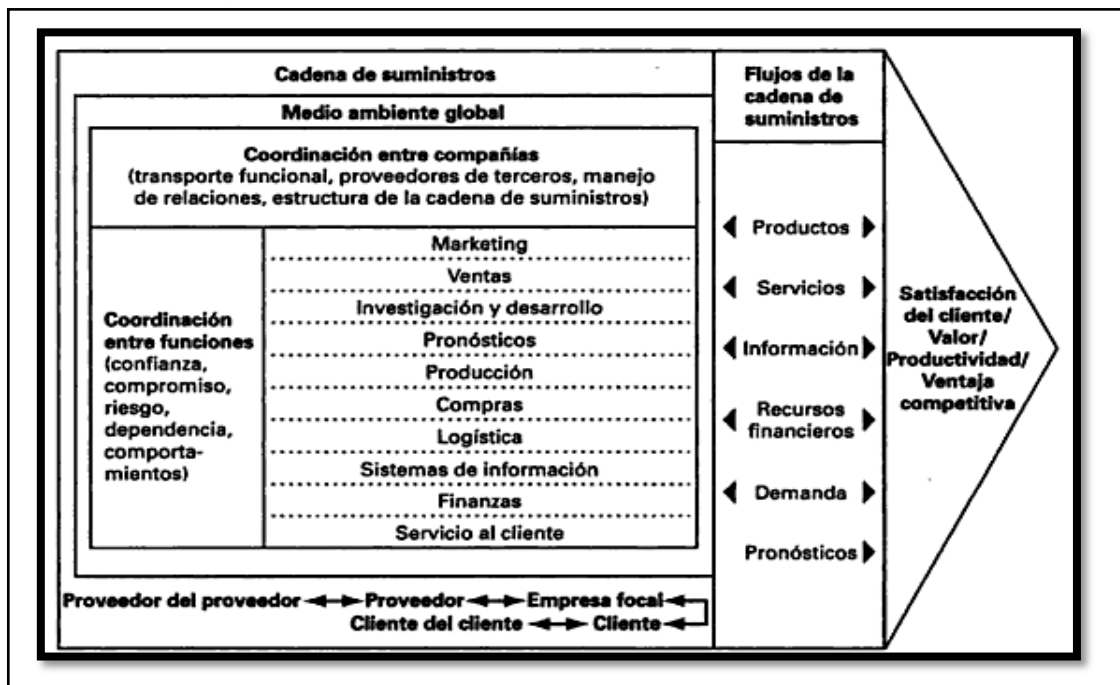
1.3.2.4. Logística de negocio

La logística de los negocios es el conjunto de actividades en relación al flujo de información, materiales que la empresa ocupan continuamente así como las actividades en almacenamiento y movimiento (inventario – transporte) la cual añade valor a los servicio o productos para la satisfacción del cliente y ventas (p.4)

La administración de la cadena de suministro es la coordinación de eslabones que involucran de manera e indirecta para la satisfacción siendo estratégica con el fin que las empresas individuales se desempeñen a largo plazo y de la cadena de suministros de manera colectiva. (p.5)

Figura 7.

Escenario de logística –cadena de suministro tradicional



Nota: Implica que la decisión independiente que implica cada proceso en la fabricación de productos, esta es empleada en su mayoría en empresas que no lidian con cantidades grandes.

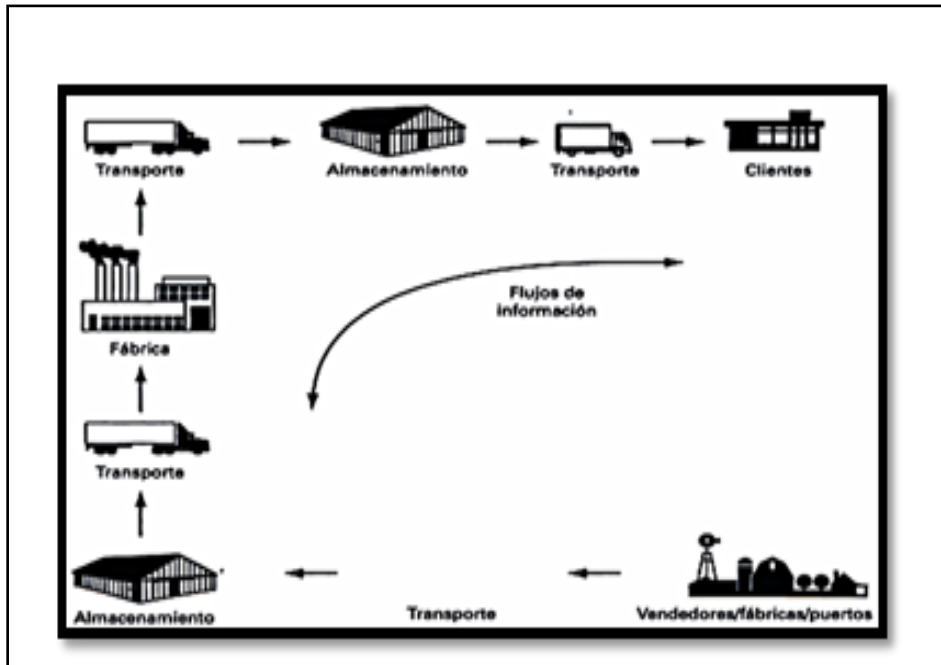
1.3.2.5. La cadena de suministros

Logística y cadena de suministro se compone de proveedores, fabricantes para la elaboración del producto, almacenes donde guardan los

productos para su uso, distribución que gestiona la entrega a los minoristas, y los consumidores que reciben el producto, se debe desarrollar alianzas para mejorar soluciones en costos; muchas veces están presentes a lo largo de la cadena de flujo añadiendo valor para el usuario.

Figura 8

Escenario de la cadena de suministro



Nota: Hernández (2019,p.1)

Es un conjunto de elementos que permite a la empresa llevar de manera ordenada el desarrollo del servicio o producto, comenzado con el proveedor que trae las materias primas para agregarles valor y debe ser eficiente, para la cual el transporte es lo principal que dimensionan todos los movimientos de la logística de los negocios de una empresa.

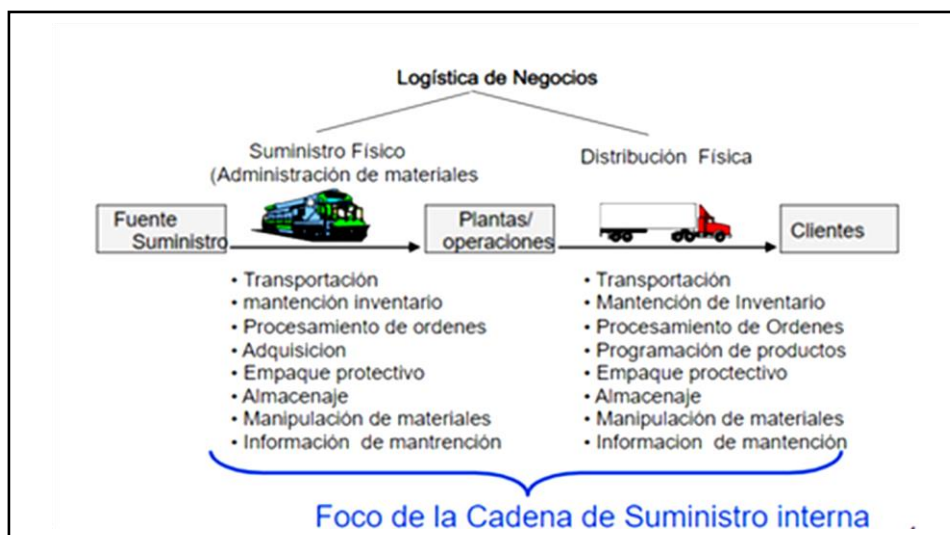
Canal físico de suministro (conocido como administración de materiales) se refiere a coordinar los flujos de materiales base a la brecha de los tiempos empleados, centrados en minimizar los gastos totales, además de proveer el nivel del servicio al cliente, comenzando con la planeación, almacenamiento, control y con la adecuada información de proveedores.

1.3.2.6. Mezcla de actividades (Logística y Cadena de suministro)

Las actividades que se dirigen para el proceso de la cadena de suministro varía de acuerdo a la empresa basada en la estructura organizacional, de la administración respecto de lo que constituye la cadena de suministro para su negocio y de la importancia de las actividades individuales para sus operaciones (p.7)

Figura9

Escenario de la Logística y Cadena de suministro



Fuente: Barraza, (2004), Pg.7.

Nota: Mora (2018)

1.3.2.7. Macro procesos en la gestión logística

Mora (2018) nombra a cuatro macro procesos en la gestión logística:

Gestión de compras y almacenamiento, que es el proceso donde el comprador debe ser guiado por una planificación en el control de adquirir los materiales, siendo este punto el principal de la cadena de suministro

Gestión del transporte y distribución de carga, es gestionar de una forma breve y sencilla los materiales recibidas cumpliendo los requisitos de la normativa y de la compañía para que se registre facilitando el seguimiento del proceso de distribución que ocupa todas las actividades directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino.

El llamado tiempo de transporte corresponde al periodo de disponibilidad de mercancías dispuestas para que sean descargadas sin tiempo de espera al lugar de destino; incluye necesariamente conceptos tales como: descarga de vehículos, parada en ruta.

La calidad del servicio está en función de tener mejor rentabilidad en la empresa, base al cumplimiento y atención a las exigencias de distintos clientes que están en el mercado

Puntualidad en cada entrega.

Fiabilidad en los objetivos propuestos.

Credibilidad en la información

control de transporte y velocidad de respuesta.

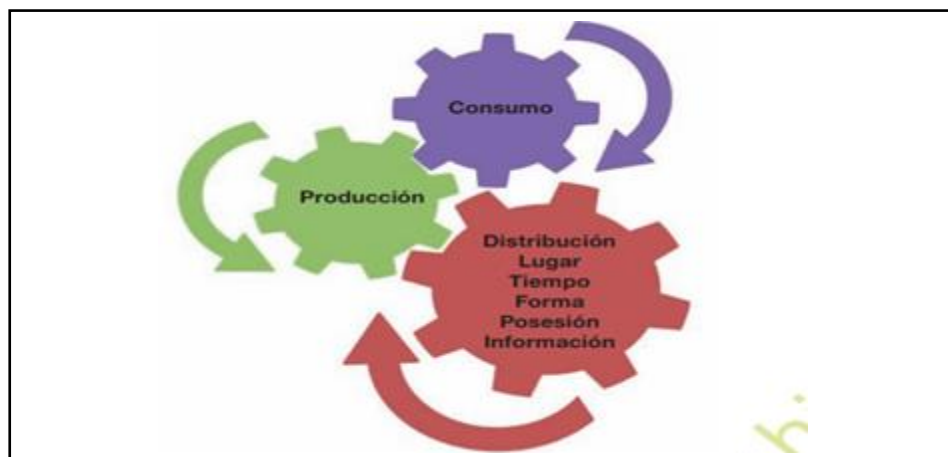
Cumplimiento de los condicionantes dadas por el cliente evidentemente es un reto para las empresas como gestores de servicio.

1.3.2.8. Planificación de la red logística.

La logística es más amplia que funciones de transporte y almacén, se crea niveles adecuados de inventarios, medios de transporte como de información para que la red este totalmente comunicada disponiendo del objetivo diseñado a disposición del cliente. (p.17)

Figura 10

Red Logística



Nota: Gómez (2016 ,p.17)

La planificación de la red logística es el flujo de los productos, que al ser diseñada es primero conocer al tipo de cliente, evaluando el enfoque de la empresa como mejorar la calidad, reducir costos, o lanzar nuevos productos, adaptando un tipo de transporte, que llegara a equilibrar las ventas.

Pinehiro (2017 ,p.267) menciona que en las empresas la planificación es lo primordial; basado en la gestión logística las actividades estratégicas se deberán adecuar al traslado de los pedidos hacia los clientes sin generar tiempo muertos

Transporte empleado entre las instalaciones entre almacenes desde el inicio, se emplea métodos como el uso de ferrocarril, carretea, aéreo hasta el destino. Como consueña los niveles de inventarios se mantienen en cada almacén acorde al producto desplazado

1.3.2.9. Dimensiones de Gestión Logística

Según Rojas y Caldas (2017) refiere que el objetivo de una gestión logística es poder aumentar las ventajas competitivas, generando beneficios económicos a través de la rentabilidad de la empresa, así también, el poder captar y retener los clientes, para ello es necesario tener en cuenta las dimensiones siguientes como:

La Distribución: Este es un proceso muy importante dentro de una empresa, ya que está relacionado con la entrega del producto al cliente (distribuidor o cliente final), pero para que todo esto se cumpla de manera exitosa, es necesario que se tenga en cuenta también, los tiempos de entrega, los puntos de entrega, el transporte y la capacidad de distribución.

El almacenamiento: cuando se adquiere la materia prima para su fabricación o para la distribución final de un producto, lo tradicional es que se transporte y se almacene en un lugar determinado, con determinadas técnicas eficientes de almacenaje y teniendo en cuenta los stocks disponibles, la capacidad, seguridad, así como también el orden del almacén, para que posteriormente hasta que sean demandados por el cliente.

Compra: Este indicador básicamente se basa en la cantidad que se va a ofertar, tanto para el cliente como también para el distribuidor. Este indicador debe expresar también, el precio de la competencia, la información de los clientes, el seguimiento de las compras, y por lo tanto debe calcularse los pedidos urgentes y los pedidos programados, y, por último, el precio final de los productos para la posterior compra.

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿De qué manera el sistema de Cross Docking contribuirá a la mejora de gestión logística en la empresa Inversiones Lisval E. I.R. L Chiclayo - 2022?

Problema específico

¿Qué tipo de sistema de Cross docking contribuirá a la mejora en la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L ?

¿Cuál es el proceso de gestión logística a emplear en la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L ?

¿Qué tipo de Cross docking será conveniente para mejorar la gestión logística de la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L.?

1.5. Justificación e importancia

Este proyecto de investigación se justifica que al aplicar esta estrategia en la empresa, a base del sistema de “Cross docking”, optimizara los procesos internos, una mejor distribución y la reducción de costos, mejorar el control de mercaderías al tener un mínimo de stock en almacén, una mejora en la organización de los tiempos, entregas, distribución, almacenamiento y compra; lo cual generara un cumplimiento en la hora indicada con el cliente, como consecuencia tendrá menos costo de almacén ya que habrá un mínimo de balones de gas natural llenos sin trabajar al término de las actividades, por ende esto mejorara la gestión logística, los ingresos de la empresa distribuidora de gas “Inversiones Lisval E.I.R.L.

Esta investigación es realizada con el motivo de contribuir a la mejora continua de distribución de la empresa Inversiones Lisval E.I.R.L , por lo cual se realizara un estudio de un sistema de Cross Docking como estrategia de mejorar la distribución logística de balones de gas natural , ya que se centra como alternativa en la reducción de tiempo de entrega que genera como efecto la satisfacción de los pedidos acordados con el cliente , así mismo permitirá mejorar el control de mercadería al tener e mínimo stock en almacén

A un análisis más detallado el propósito es de establecer ajustes adecuados en la gestión logística para generar rentabilidad, ya que permita agilizar los procesos dentro de la organización tomando como referencia que la empresa no cuenta con un sistema logístico estructurado por lo que sus operaciones se tornan lentos como son en los pedidos solicitados, a base de ello se busca que a empresa este estable en el mercado de distribución a periodos prolongados.

1.6. Hipótesis

H1: El uso del sistema de Cross Docking mejora la gestión logística en la empresa distribuidora de gas “Inversiones Lisval E.I.R.L”, Chiclayo-2022.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un sistema de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L, Chiclayo -2022.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar el tipo de Cross docking en la empresa distribuidora de gas “Inversiones Lisval E.I.R.L, Chiclayo.

Identificar el proceso de la gestión logística en la empresa distribuidora de gas “Inversiones Lisval E.I.R.L, Chiclayo.

Determinar qué tipo de Cross docking será conveniente para mejorar la gestión logística en la empresa distribuidora de gas “Inversiones Lisval E.I.R.L , Chiclayo.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación es tipo básica. Según Ñaupas, et al (2018) está interesada por un objetivo de buscar el desarrollo de la teoría, diseñando estudios que pueden probarlos y descubrir nuevos conocimientos

La investigación tiene enfoque cuantitativo, tomando la técnica de encuesta para medir la percepción del Cross docking para mejorar la gestión logística de la empresa por parte de los empleados que son analizados y responder a la hipótesis establecida.

Al respecto Ñaupas, et al (2018) mencionan que es la medición de las unidades de análisis, el muestreo y tratamiento estadístico.

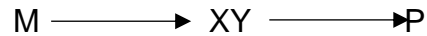
2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño es No experimental – transversal, según Arias(2021) Considera que no hay condiciones experimentales que las variables de estudio puedan someterse

Los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar y es transversal porque se recolecta en un solo momento datos, para luego describirlas en la investigación,

El tipo de esta investigación es descriptiva, para (Ñaupas et al (2018) afirma que el objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades revisten las variables, en este caso, de Cross Docking y Gestión Logística

A la vez es propositiva, según (Moreno, 2015), manifiesta con razones algo para conocimiento de alguien para inducir a adoptar una propuesta que puede ejecutarse o no, en ese sentido, plantea una propuesta. basada en Cross Docking para mejorar la Gestión Logística y a la vez dar solución a la problemática que viene aconteciendo en la empresa Inversiones Lisval E.R.L



M = Muestra

XY= Cross Docking y Gestión Logística

P= Propuesta

2.2. Población y muestra

La población según Arias (2021) la totalidad de elementos que conforman para el estudio y lo determina el investigador según las características que conlleva su investigación.

Consideran que la población es finita ya que se conoce la cantidad de participantes que se integran. La población de estudio estará conformada por 30 personas de ambos sexos de la distribuidora de gas Inversiones Lisval que gestionan en todo el proceso que intervienen para la entrega de pedidos.

Este trabajo se utilizó el método de muestreo probabilístico ya que todos los participantes tienen las mismas probabilidades de ser elegidos, siendo la forma suficientemente representativa de una población, la información que se recibe permite inferir las propiedades de toda la población cometiendo un error y que acota a la investigación, aplicando la fórmula estadística siempre y cuando esta es conformada por personas., según Arias(2021)

2.2.3. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de inclusión:

Trabajadores de las áreas en administración, recepcionista, secretaria y almacenamiento

Trabajadores que oscilan entre 18 y 60 años de edad y de ambos sexos

Criterios de exclusión:

Clientes de la empresa.

Gerente general.

2.3. Variable y Operacionalización

Variable Independiente: Cross docking

García (2018) el Cross Docking es una estrategia que trata de ajustar los tiempos en el intercambio de mercancías, generando el ahorro, optimización de transporte sin necesitar un almacenaje como punto intermedio del almacén

Variable Dependiente: Gestión logística

Mora (2018) Se relaciona con el comportamiento del mercado lo que permite estructurar diseños de procesos para la gestión de cadena de abastecimientos , adquirido herramientas necesarias para el cumplimiento de órdenes , gestión de inventarios , materias y transporte integradas para la comercialización y las altas finanzas empresarial

Tabla 2:

Operacionalización de la variable independiente Cross Docking

Variable Independiente	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos	
Cross Docking	Participación de Dirección	Compromiso	¿Considera que el nivel de compromiso que tiene con la empresa motiva su desempeño?	Instrumento: Cuestionario	
		Agilizar	¿Considera usted que la actividad realizada busca agilizar los tiempos en cuanto al pedido de balón de gas solicitado?		
	Costos	Respaldo	¿Considera que existe el respaldo de sus compañeros en alguna dificultad con su actividad?		Técnica: Encuesta
		Técnica	¿Considera usted que las técnicas empleadas en cuanto a la gestión y reparto de balones son adecuadas?		
		Implementación	¿Considera usted la empresa realiza implementación actualizada (tecnología) en la realización de las actividades?		
		Beneficio	¿Considera que la empresa dispone de un beneficio considerado antes ciertos costos efectuados?		
	Tecnología informática	Intercambio	¿Considera útil mejorar los elementos de comunicación (teléfonos, celulares) para generar intercambio de información más efectiva?		
		Datos	¿Considera que la empresa cuenta con una base de datos de sus clientes para mejorar el reparto de balones de gas?		
	Organización	Departamentos	¿Considera que la información es actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a las áreas de la empresa?		
		Proceso	¿Considera que la empresa cuenta con procesos definidos en la ejecución de sus actividades?		
Sincronización del tiempo	Horarios	¿Considera usted que los horarios de abastecimiento por su proveedor son adecuados y disponibles?			

Tabla 3

Operacionalización Variable Dependiente Gestión Logística

Variable Dependiente	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
Gestión logística	Distribución	Entrega	¿Considera usted que en algún momento existió confusión en la entrega de balón de gas?	Instrumento: Cuestionario
		Tiempo	¿Considera usted que la entrega de balones es en tiempo apropiado o acordado con el cliente?	
		Transporte	¿Considera usted que la empresa cuenta con medios de transporte apropiado para la entrega del producto?	
	Almacenamiento	Stocks	¿Considera usted que la empresa dispone de balones en momento de emergencia?	
		Seguridad	¿Considera usted que es seguro el lugar donde se almacena los productos?	
	Compra	Cantidad	¿Considera usted que la empresa cumple con la cantidad de pedidos que solicita el cliente?	
		Precio	¿Considera usted que es accesible el precio establecido ante la demanda del mercado?	
		Información	¿Considera usted que se brinda información al cliente ante las dudas del servicio o producto?	

2.4. Técnicas e Instrumentos de datos, validez y confiabilidad.

Según Ñaupas (2018) se refiere a la técnicas de recolección de datos como un procedimiento para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo a la técnica de recolecciones datos que regulan el proceso de investigación.

La técnica de recolección de datos a utilizar será la encuesta para recoger información de los trabajadores que involucran el proceso.

Las cualidades fundamentales de un instrumento de medición son: validez y confiabilidad, objetividad, amplitud, y practicidad (p ,274)

Se realizó un cuestionario con diversas alternativas a la muestra, que son los trabajadores que involucran en todo el procedimiento que conlleva la entrega de pedidos.

Para determinar la Confiabilidad de los instrumentos a emplear se utilizará como método el Alfa de Cron Bach que se determinará por medio del uso del programa SPSS.

Tabla .4

Cuadro de alfa de cron Bach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,925	19

Según Hernández (2018) certifica que cuando el alfa de Cron Bach está en 0.925 el instrumento obtiene excelente confiabilidad, por lo cual es válido y puede ser aplicable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y la recolección de datos se procederá a encuestar a los colaboradores de la empresa distribuidora de gas inversiones Lisval E.I.R.L., con la finalidad de saber cómo se encuentra su gestión logística y asimismo dar como solución la aplicación de

Cross Docking, esta encuesta será aceptada de forma voluntaria en la presente investigación siempre y cuando se apruebe la autorización de los representantes de la empresa

Procedimiento para la recolección de datos

Recepción de Materiales y Equipos: Se seleccionarán los equipos (Cámara), a utilizar en la visita de campo, además de los materiales (cuestionario); documentos de encuestas que se aplicara.

Visita al Lugar: Realizar la visita al objeto de estudio de la investigación, a la colaboradora de la empresa distribuidora de gas inversiones Lisval E.I.R.L., para observar su calidad en servicio, forma de atención, entre otras cualidades rescatantes, por consiguiente, se verificará si efectivamente es válida la información, que va a servir de referencia para mi encuesta final.

Se realizará un cuestionario a los colaboradores de la empresa distribuidora de gas de inversiones Lisval E.I.R.L.

Observación: Acción que permitirá adquirir algún conocimiento sobre la gestión logística actual de la empresa distribuidora de gas inversiones Lisval E.I.R.L.

Para procesar toda la información se utilizó el software SPSS versión 25, con el objetivo de realizar un análisis estadístico en el desarrollo del trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos serán representados en tablas de frecuencia simple considerando el estilo APA 7ma edición.

2.6. Aspectos éticos

Para el estudio se tendrán se cumplió con los aspectos éticos, pues se contó con la autorización de la representación legal de la empresa.

Consentimiento Informado ya que los trabajadores de aceptar el llenado de la encuesta como de la información verbal proporcionada para la investigación

Así mismo se mantuvo el respeto mutuo y consideración para procesar la información recibida, sin adulteraciones

2.7. Criterios de rigor científico

Confiabilidad: Llevando a cabo los cálculos estadísticos para determinar la consistencia del instrumento que se aplicó para recolectar los datos

Validación: por medio de Juicio de Expertos, se validaron los instrumentos de recolección de datos y la propuesta de solución.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

Tabla 5.

Resumen de resultados de las dimensiones de variables diagnosticadas

Valoración	Cross Docking		Gestión Logística	
	f	f(%)	f	f(%)
Desacuerdo	6	40,0	8	53,3
No opina	3	20,0	1	6,7
De acuerdo	5	33,3	4	26,7
Totalmente de acuerdo	1	6,7	2	13,3
Total	15	100,0	15	100,0

Nota: En la tabla 5 se observa sobre la variable de Cross docking, siendo el 20% en desacuerdo por el compromiso de dirección, seguido de un 33,3% que prefiere reservar su opinión y el 26,7% están de acuerdo por mejor el sistema de tiempos y entregas para optimizar la Gestión logística siendo esta la segunda variable que presenta un 26,7% en desacuerdo por el temor de emplear nuevas técnicas, y un 33,3% que les interesa mejorar la gestión de las actividades logísticas y no retrasar pedidos .

Tabla 6.

Resumen de resultados de las dimensiones de la variable de Cross Docking

Valoración	Participación de Dirección	Costos	Tecnología	organización	Sincronización de tiempo
	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)	f(%)
Totalmente en desacuerdo	20,0	0,0	13,3	6,7	20,0
Desacuerdo	40,0	46,7	20,0	60,0	46,7
No opina	6,7	33,3	13,3	13,3	6,7
De acuerdo	26,7	6,7	33,3	6,7	20,0
Totalmente de acuerdo	6,7	13,3	20,0	13,3	6,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: En la tabla 6 se muestra que en relación a la variable de Cross docking refleja un baja valoración referido a la dimensión de participación de dirección que se interpretan en un alto porcentaje con respecto a Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo en un 60% seguido del 6,7% prefiere no opinar , lo que refleja el 33,4% entre de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión , lo que revela una alta desconformidad por parte de los colaboradores en la falta de presencia de la dirección .

En la misma tabla en cuento a la dimensión referidos a los costos se observa un 46,7% en desacuerdo siendo la categoría alta, seguido del 33,3% que no opinan y el 20% de acuerdo y totalmente de acuerdo con las actividades que se vienen empleando; sin embargo de acuerdo a la mayor valoración en relación a la dimensión da a notar la deficiencia en cuento a la atención de pedidos y entregas de balones, lo cual es ocasionado por falta de buen uso de recursos que generan costos innecesarios.

Se observa que un 33,3% están entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo en base a la tecnología siendo esta la dimensión estudiada, a su vez el 13,3% considera no opinar y el 53,3% están desacuerdo y totalmente de acuerdo con referente a la base de datos que tienen siendo esta amplia y en mejorar la eficiencia en los medios de comunicación para no generar confusiones

Con referente a la dimensión de la organización presenta un 66,7% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la ejecución del proceso informativo y operaciones definidas que amerita la empresa, además presenta un 13,3% de colaboradores que reservan su opinión y un 20% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los procesos empleados.

Por ultimo en la tabla se refiere a la sincronización de tiempos siendo esta la dimensión que presenta un 66,7% entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo siendo este el porcentaje elevado donde consideran que por temas logísticos en transporte retrasan los

pedidos, además un 6,7% reserva su opinión y un 26,7% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los pedidos.

Tabla 7.

Resumen de resultados de las dimensiones de Gestión Logística

Valoración	Distribución f(%)	Almacenamiento f(%)	Compra f(%)
Totalmente en desacuerdo	13,3	0	6,7
Desacuerdo	46,7	60,0	40,0
No opina	13,3	6,7	6,7
De acuerdo	13,3	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	13,3	13,3	26,7
Total	100,0	100,0	100,0

Nota: En la tabla 7 nos muestra que en relación a la dimensión de la distribución, presenta el 60% entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo basado en la descoordinación en las entregas de los pedidos, seguido de un 13,3% que prefiere no opinar y 26,9% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el manejo de la distribución de las actividades ya que se encuentran adaptados al mismo sistema; cabe resaltar que el tiempo acordado con el cliente dependería de una mejor distribución y accesibilidad del medio de transporte

Así mismo se observa referente al almacenamiento siendo esta dimensión que presenta el 60% en desacuerdo con la disponibilidad de balones en emergencia no siendo estos suficientes almacenados y la distancia de almacén hacia punto de venta, un 6,7% no opina y el 33,3% entre de acuerdo y totalmente en desacuerdo ya que el proveedor cumple la función de entregas.

También en la misma tabla se observa en relación a la dimensión de compra que un 46,7% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo por razón que el precio es elevado, modificándose muchas veces, sin embargo, el 6,7% prefiere no opinar respecto al

precio ya establecido y un 46,7% están de acuerdo y totalmente de acuerdo ya que consideren una mayor rentabilidad para la empresa.

Tabla 8.

Nivel de Cross Docking según los indicadores de la empresa Inversiones Lisval E.I.R.L

Indicador	TD		D		I		A		TA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	(%)
¿Considera que el nivel de compromiso que tiene con la empresa motiva su desempeño?	5	33,3	4	26,7	3	20,0	2	13,3	1	6,7	100,0
¿Considera usted que la actividad realizada busca agilizar los tiempos en cuanto al pedido de balón de gas solicitado?	5	33,3	6	40,0	1	6,7	1	6,7	2	13,3	100,0
¿Considera que existe el respaldo de sus compañeros en alguna dificultad con su actividad?	6	40,0	3	20,0	1	6,7	2	13,3	3	20,0	100,0
¿Considera usted que las técnicas empleadas en cuanto a la gestión y reparto de balones son adecuadas?	7	46,7	4	26,7	1	6,7	2	13,3	1	6,7	100,0
¿Considera usted la empresa realiza implementación actualizada (tecnología) en la realización de las actividades?	2	13,3	7	46,7	2	13,3	2	13,3	2	13,3	100,0
¿Considera que la empresa dispone de un beneficio considerado antes ciertos costos efectuados?	3	20,0	6	40,0	1	6,7	1	6,7	4	26,7	100,0
¿Considera útil mejorar los elementos de comunicación (teléfonos, celulares) para generar intercambio de información más efectiva?	4	26,7	5	33,3	0	0,0	1	6,7	5	33,3	100,0
¿Considera que la empresa cuenta con una base de datos de sus clientes para mejorar el reparto de balones de gas?	4	26,7	4	26,7	2	13,3	1	6,7	4	26,7	100,0
¿Considera que la información es actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a las áreas de la empresa?	3	20,0	7	46,7	1	6,7	2	13,3	2	13,3	100,0
¿Considera que la empresa cuenta con procesos	4	26,7	6	40,0	1	6,7	2	13,3	2	13,3	100,0

definidos en la ejecución de sus actividades?												
¿Considera usted que los horarios de abastecimiento por su proveedor son adecuados y disponibles?	3	20,0	7	46,7	1	6,7	3	20,0	1	6,7	100,0	

Nota: De acuerdo a la tabla 8 se observa la valoración alta correspondiente a la dimensión costos siendo esta del 73,4% desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la deficiencia vinculada a indicador de técnica en relación a la gestión y distribución adecuada de los balones, la pregunta referente a la dimensión de la participación de dirección vinculado al indicador compromiso predomina la categoría no opino con un 20% que posiblemente tienen poca participación en las actividades, seguido las categorías de acuerdo y totalmente en de acuerdo con 40% referente a la dimensión de tecnología informática en relación al indicador intercambio, considerando que podría haber mejor intercambio de información siendo el buen uso de los recursos en comunicación

Tabla 9.

Nivel de Gestión logística según los indicadores de la empresa Inversiones Lisval E.I.R.L

Indicador	TD		D		I		A		TA		TOTAL (%)
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
¿Considera usted que en algún momento existió confusión en la entrega de balón de gas?	6	40,0	4	26,7	0	0,0	3	20,0	2	13,3	100,0
¿Considera usted que la entrega de balones es en tiempo apropiado o acordado con el cliente?	7	46,7	3	20,0	1	6,7	3	20,0	1	6,7	100,0
¿Considera usted que la empresa cuenta con medios de transporte apropiado para la entrega del producto?	5	33,3	4	26,7	2	13,3	3	20,0	1	6,7	100,0
	3	20,0	7	46,7	0	0,0	2	13,3	3	20,0	100,0

¿Considera usted que la empresa dispone de balones en momento de emergencia?												
¿Considera usted que es seguro el lugar donde se almacena los productos?	5	33,3	5	33,3	1	6,7	2	13,3	2	13,3	100.0	
¿Considera usted que la empresa cumple con la cantidad de pedidos que solicita el cliente?	5	33,3	5	33,3	1	6,7	3	20,0	1	6,7	100.0	
¿Considera usted que es accesible el precio establecido ante la demanda del mercado?	3	20,0	5	33,3	1	6,7	1	6,7	5	33,3	100.0	
¿Considera usted que se brinda información al cliente ante las dudas del servicio o producto?	3	20,0	3	20,0	2	13,3	2	13,3	5	33,3	100.0	

Nota: Se observa en la tabla 9 que la categoría totalmente en desacuerdo y desacuerdo presenta un 66,7 %siendo deficiente en relación a la dimensión distribución que se vincula con el indicador tiempo, ya que los balones no son repartidos a tiempos acordados con el cliente llegando a la insatisfacción de los mismos, además en relación al indicador transporte presenta un 13,3% en no opinar ya que posiblemente desconocen las condiciones del medio de transporte como rutas , siendo el mismo porcentaje para la dimensión compra en vinculación al indicador de información que reserva su opinión y de la mismas preguntas un 46,6% en las categorías de desacuerdo y totalmente en desacuerdo ya que consideran que la información es básica para el usuarios dejando algún tipo de dudas .

3.2. Discusión de resultados

Las empresas actualmente valoran el tiempo de actividades y satisfacción al cliente, pues este presente estudio muestra el propósito que tiene el Cross docking en mejorar las actividades de la gestión logística en la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L-Chiclayo , siendo eficientes sus recursos y mejorando el usos de sus tiempos en la distribución del producto .Con cualidades en comunes se encontró la investigación que pertenece a Rojas (2018) donde analiza un diagnostico que involucra los procesos logísticos en problemas sobre stock que es afectada por falta de implementos de distribución ,por efecto busca un sistema de planificación en almacén para dirigir las entradas con mayor eficiencia siendo el croos docking consolidado , que ayuda a los pedidos no lleguen tarde , y por ende su almacén este al día , llegando a la conclusión de generar mejor rentabilidad optimizando los procedimientos en la gestión logística basado en un sistema que solucione lo diagnosticado como ya mencionado consolidando las entregas sin retrasos , también tiene características comunes con la la investigación de Espinoza (2021) indicando que los efectos de un almacenamiento no planificado trae consecuencias en pérdidas de costos y así mismo riesgo a la empresa de conserva , al aplican el Cross docking de manera que cambien es sistema de satisfacción al usuario ,se busca contar con los pedidos a base de un orden de inventario , así mismo guarda similitud expresado por Escudero (2019) El Cross Docking es un sistema de distribución en el cual la mercadería recibida en un centro de distribución no es almacenada, sin embargo, el transporte de las unidades desde los proveedores a la plataforma y después hacia los clientes se puede dar con sistemas de multi-recogidas, multi-entrega .El conflicto se da cuando la satisfacción del cliente es fuera del tiempo acordado, ya que su principal objetivo es satisfacer algunos clientes que son considerados fieles , coincidencias en las falacias de otra investigación de estrategias en distribución de pedidos , se propone un sistema logístico para satisfacer problemas relativos al transporte, así como la

importancia del envío directo ,por último amerita las operaciones que abarca la satisfacción del cliente están a disposición acordado con la parte gestión que consolidan el despacho de los balones de gas.

Analizando la agilización de las actividades y referente al segundo objetivo de la investigación, observamos en la tabla 6 nos muestra como bueno un 20% de sus colaboradores, así mismo el 66,7% como malo referente a la variable independiente. Estos resultados concuerdan el análisis de la investigación de Lopa (2020) donde estiman 53,73% de la perspectiva de los colaboradores con deficiencia a la capacidad de respuestas en las tareas y un 19,40% como bueno , se consideró el problema de satisfacer peticiones de transporte de un conjunto de proveedores hacia el destino final del cliente sean más eficientes, aplicando la gestión de distribución agilizar actividades que inicia con la consolidación de pedidos hasta su reparto , teniendo un promedio de entregas ; también guarda relación con la investigación de Angeles (2018) que el sistema de entrega de pedidos al no ser adecuados proporciona el rechazo por los clientes , para lo cual implementar la filosofía lena permite mejorar los tiempos con un ahorro de inversión mínima , así mismo guarda similitud con lo que manifiesta Torres (2018) que el enfoque elegido desde el punto gerencial es una estrategia necesaria para manejar de forma integral la cadena de suministros , dado en un conjunto de datos que logran un mismo mensaje , de tal forma lograr un balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos disponibles de la empresa . En este sentido la estrategia a emplear deberá ser evaluada por la empresa ya que busca optimización de las actividades empleadas, además de contar con los recursos necesarios que abarca desde el inicio hasta el consumo del cliente no dejando de respetar los tiempos acordado dentro la logística

Además, con respecto al cumplimiento del tiempo acordado con el cliente en los pedidos solicitados en la misma tabla se muestra un 66,7% como malo siendo elevado y un 26,7% como bueno, por temas logísticos los pedidos son retrasados considerando que las rutas son distintas de los pedidos de acuerdo a esto algunos clientes muestran su

molestia, coincide con la investigación de Pareja (2021) quien muestra en su tesis 57,14% siendo elevado en la operaciones logísticas como deficientes y 25,71%, por lo que se determina que en la medida sea eficientemente ,además guarda en relación a lo que indica Molinillo(2020) indica que el momento oportuno y con un menor costo genera un margen de ventaja las empresas en su distribución de recursos , fidelizando a los cliente con un esfuerzo posible .En coincidencia es tener una adecuada gestión en la área logística , para lograr costos innecesarios haciendo que la parte operativa buscar agilizar los despachos de los pedidos sin retraso alguno .

En cuanto a la optimización de distribución que se incluye en la logística, se muestra con un 60% como malo base al desplazamiento de los recursos que amerita la satisfacción del cliente, seguido de un 26,9% como bueno; en efecto los resultados concuerdan con la investigación de Cortez (2019) basándose en el nivel de eficiencia de la gestión en distribución siendo un 66,67% malo en función a la distribución de toda la cadena de suministro, además de un 8,33% como bueno, dado que la propuesta de una administración organizacional optimizara los indicadores tanto en almacén como de aprovisionamiento distribuyendo el servicio de manera eficiente . guardando similitud en lo que manifiesta Hernández (2019) que la coordinación de las tareas genera la ventaja competitiva y productividad en los colaboradores en forma colectiva en funciones que requieren la empresa. También en la investigación de Alvarado(2020) concluye que anualmente las empresas Pymes se exigen en la adaptación de medio electrónico para aumentar la productividad logrando el poder de controlar los flujos de materiales se podrá cubrir las necesidades del cliente Es por eso la importancia de que las estrategias en la distribución y asignación de tareas estén en función a estrategias adaptadas a la organización, logrando el éxito del cumplimiento en una buena gestión basada en carga y descarga de materiales, sin generar un stock no productivo.

Por último, la existencia de un almacén disponible base la mejora de la gestión logística, en la tabla 7 muestra un 60% malo en relación al manejo de que lleva la empresa en almacenamiento de los balones y un 33,3% como bueno coincide con el estudio de la investigación de Orbegoso (2020) en la cual se muestra un 50% como negatividad en la deficiencia en el proceso de la gestión de almacén, así mismo un 28% como bueno, concluyendo que los procesos en almacenamiento sean los correctos, para tomar en cuenta la recepción en realizar el conteo y a su vez realizar la verificación del estado de la mercadería, por consecuencia al emplear procesos de aprovisionamiento mejorara los resultados y la toma de decisiones de los responsables, también tiene coincidencias con la investigación de Peláez & Tapia (2021) indica que al estandarizar las actividades en cuenta logística la empresa sera rentable en un 14,28% a diferencia de los años anteriores, con ello se refiere a mayor medida organizacional las soluciones seran satisfactoriamente, además que guarda relación con la teoría Molinillo(2020) indica que la empresas distribuidoras al tener un diseño logístico y se logre ejecutar, buscando un mejor control inmediato e inventario de las mercancías. Esta coincidencia se da ya que el almacén de la empresa se encuentra a disposición, sin embargo, cuando está saturado por camiones estos son retrasados en los tiempos de espera al momento de abastecerse para poder destinar a su punto de venta o en todo caso a la distribución directa.

3.3. Propuesta

3.3.1 Título

Propuesta de Cross docking indirecto para mejorar la gestión logística de la empresa distribuidora inversiones Lisval E.I.R.L.

3.3.2. Introducción

La presente propuesta de implantar el Cross docking del tipo indirecto con el propósito de optimizar la gestión logística de la empresa distribuidora de gas Inversiones Lisval E.I.R.L, Chiclayo, para lo cual se han formulado estrategias que buscan cumplir con los objetivos implantados.

Actualmente la empresa cuenta con capacidad instalada de balones de gas base al proveedor, ameritando que la gestión sea eficiente en todo sentido, sin embargo, existe un inadecuado flujo de información que generan muchas veces tiempos muertos desde el ingreso de un pedido por el área de ventas, logística, almacén y despacho.

Con esta propuesta se planea obtener mejores resultados en cuanto algunos factores que hacen parte de la estructura de la distribución y que generan alto impacto en el servicio al cliente son:

Tiempo de respuesta: es el tiempo que tarda el cliente en recibir el balón de gas.

Variedad productos: es la variedad o las diferentes configuraciones que se le pueden ofrecer al cliente.

Disponibilidad del producto: es la capacidad de suplir un pedido inmediatamente cuando se genera.

La empresa distribuidora de gas Inversiones Lisval E.I.R.L requiere de estos factores para generar mayor beneficio, es por ello que se propone el Cross docking Indirecto la cual busca diversas ventajas que tienen que ver con operaciones logísticas, reduciendo el tiempo de actividad, lo que permite la disponibilidad del producto de manera casi inmediata, es otro de los puntos a favor.

3.3.3. Objetivos

Objetivo general:

Optimizar los procesos de la gestión logística basado de la implementación del Cross docking indirecto

Objetivo específico

Mejorar la disponibilidad y tiempos de entrega de balones de gas

Eliminar el inventario no productivo

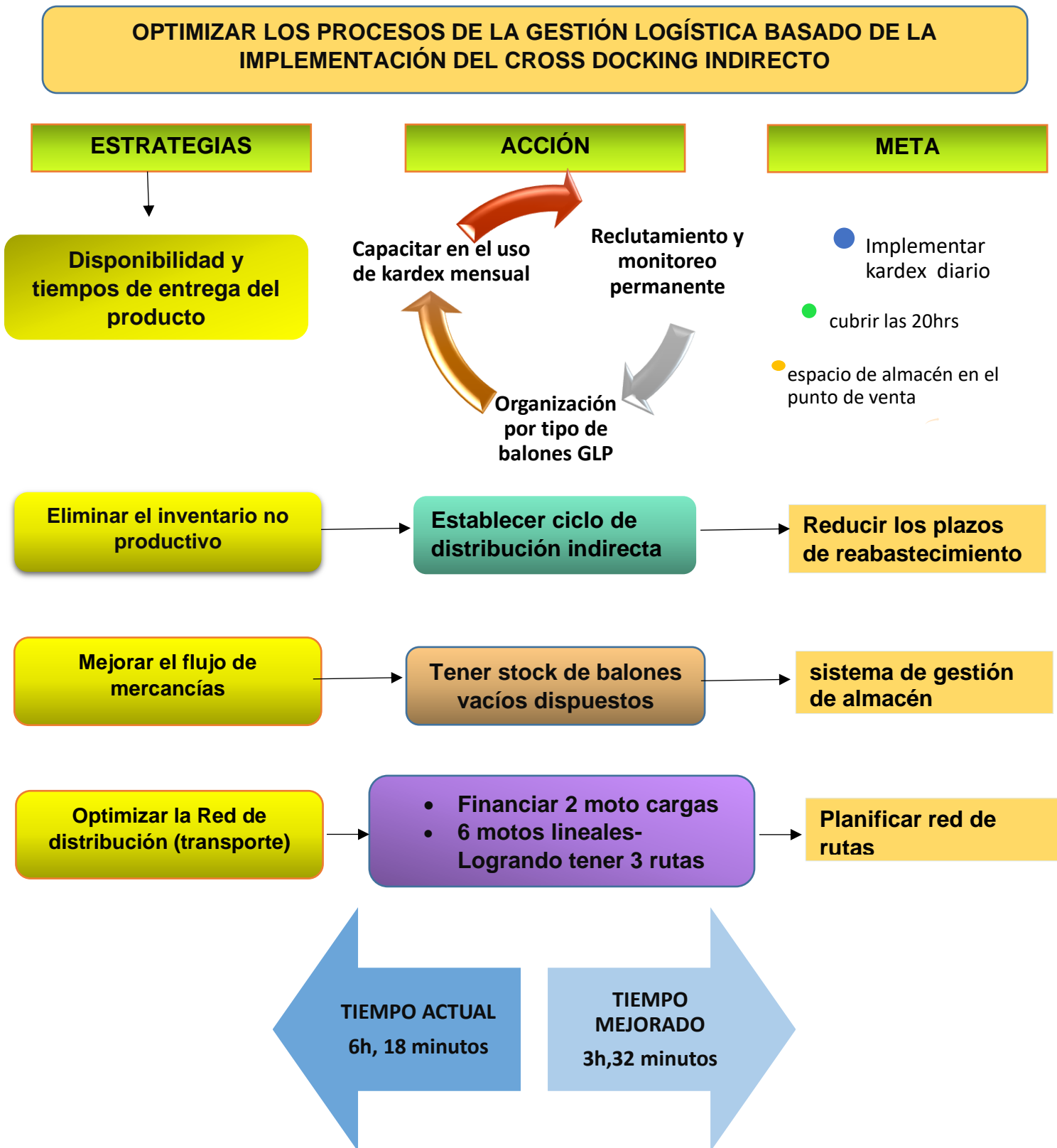
Mejorar el flujo de mercancías

Optimizar la Red de distribución (transporte)

3.3.4. Propuesta de mejora

Figura 11

Esquema de la Propuesta



3.3.5. Justificación

La presente propuesta de investigación titulada “Propuesta de Cross docking indirecto para mejorar la gestión logística de la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L, Chiclayo” se ha ido elaborando a base la información brindada por los colaboradores siendo esta las molestias en cuenta al manejo de las actividades en la gestión logística logrando retrasos de pedidos y malestar en los clientes como colaboradores

Este documento considerando los resultados deficientes en el cuestionario planteado a los colaboradores de la empresa, ya que diversos factores están afectando la rentabilidad de la distribuidora

Así mismo la estrategia considera los resultados más relevantes de los factores de gestión logística, con la finalidad que los colaboradores se desempeñen mejorando las actividades y posteriormente brinde un mejor servicio, generando la disminución de su inventario, tiempo y costos.

3.3.6. Datos generales de la empresa

Misión

Somos una empresa que nos dedicamos al abastecimiento de gas y los demás recursos necesarios para su utilización segura, confiable, oportuna y eficiente en los hogares e industrias del Perú

Visión

Ser la empresa reconocida de distribución de gas, para desarrollo industrial del Perú y en la mejora constante de la calidad de vida de los hogares peruanos

Valores

Honestidad

Responsabilidad

Puntualidad

Seguridad

Ubicación

Inversiones Lisval -Lima Gas E.I.R.L. está ubicado en Cal. Santos Dumont Nro. 170 P.J. Muro (Cal. Caceres Cdr. 01)

Figura 12

Ubicación



Análisis FODA de la empresa.

Fortalezas

FEPC provee de fondos a las empresas para evitar el alza en los productos derivados del petróleo. En caso contrario, las empresas generaban aportaciones al fondo

Servicio –osinergmin la cual genera consumo a las viviendas de recursos bajos

Marca de confianza por el proveedor Lima Gas

Empresa consolidada con el sector

Oportunidades

Distintos programas de fomento y apoyo para PYMES

Afiliarse a otras marcas genera rentabilidad para la empresa

Agilizar las actividades a base de construir un propio almacena para la empresa

El GLP es insumo de primera necesidad para la población

Debilidades

Capacitación de personal; por falta de experiencia para las gestiones en la empresa

No abarca todo el mercado de la región

No se brinda un análisis económico de soporte

Falta de almacenamientos subterráneos y los cuellos de botellas en alguna zona concreta

Amenazas

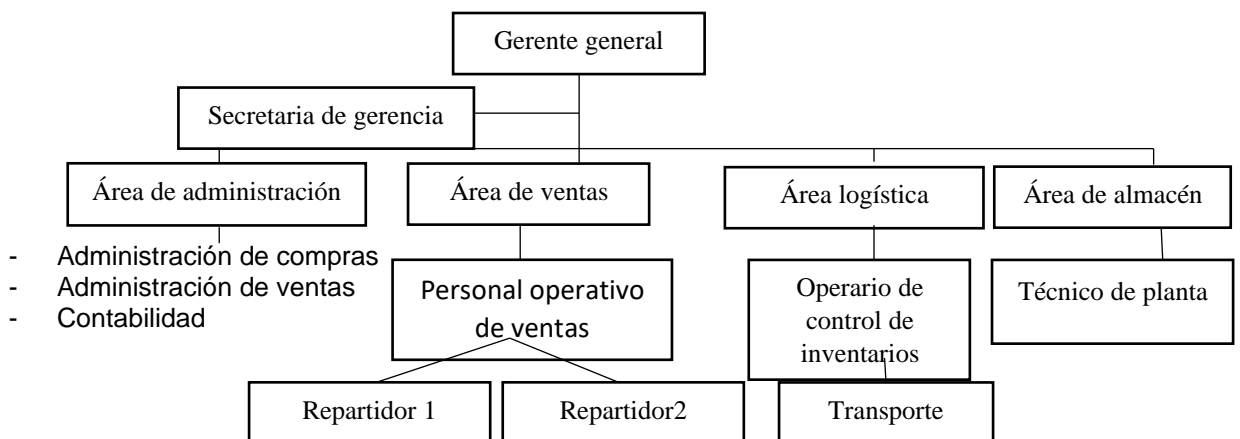
Crisis económica

Desventaja competitiva respecto a otros países genera mayores costos en la productividad de las empresas y genera reducción del crecimiento económico.

Modificación de la normativa que organiza y regula el mercado de producción eléctrica

Cambios inesperados en la demanda

Organigrama



3.3.7. Identificación del Problema

Durante el proceso se ha identificado los siguientes problemas:

Al consolidar el pedido de balones de GLP sea de tipo normal o Premium de 10kg y balones de 45kg, la empresa no requiere en el momento todos los tipos para poder abastecer a los clientes sin demora alguna.

No se cuenta con actividades agilizadas en lo que respecta a la distribución de plataforma a la empresa distribuidora, lo cual se basa también en la llegada del transporte a despachar la carga.

Tampoco requiere suficientes medios de transportes para mejorar el servicio al cliente y sobre todo genera pérdidas indeseadas que en consecuencia queda un alto stock diario.

En el siguiente cuadro se muestra el tiempo en minutos del proceso actual para la entrega de pedidos

Tabla 10.

Tiempo actual de la empresa

ACTUAL	
ÁREA	TIEMPO (En minutos)
Área de almacén(proveedor)	78 min.
Operación de despacho(camiones)	180 min
Área de logística	60 min
Entrega de pedido	60 min.
Total de tiempo	378 minutos

Nota: Tal y como se puede apreciar que los 378 minutos hacen un tiempo de 6 horas con 18 minutos

Tabla 11.*Tiempo mejorado de la empresa*

MEJORADO	
ÁREA	TIEMPO (En minutos)
Área de almacén(proveedor)	47 min.
Operación de despacho(camiones)	100 min
Área de logística	40 min
Entrega de perdido	25 min.
Total de tiempo	212 minutos

Nota: Tal y como se puede notar que los 212 minutos hacen un tiempo de 3 horas con 32 minutos

Este tiempo es muy valioso especialmente en temporadas en que se presentan gran cantidad de pedidos, de los cuales muchos de ellos son rechazados por no contar con la habilidad de las actividades que se requiere en temporadas donde se presentan gran cantidad de clientes; pues se muestra el ahorro de tiempos en un 56,08%

3.3.8. Metodología**Tabla 12.***Metodología de la propuesta*

Estrategias	Metas	Periodo	Responsable
Mejorar la disponibilidad y tiempos de entrega de balones de gas	Capacitar al personal en el uso de kardex mensual (programa Excel	Tres veces por año	
	Reclutamiento y monitoreo permanente	Todos los meses del año	
	Organización por tipo de balones GLP	Una vez al año	Gerente General de la empresa distribuidora
Eliminar el inventario no productivo	Reducir los plazos de reabastecimiento (Lead Times)	Una vez al año	Inversiones Lisval E.I.R.L.

Mejorar el flujo de mercancías	Tener stock de balones vacíos dispuestos	Una vez al año
Optimizar la Red de distribución (transporte)	Para la venta directa al por menor 2 motos lineales por cada ruta	Una vez al año
	Establecer las moto cargas para venta al por mayor	Una vez al año

3.3.9. Desarrollo de estrategias y actividades

Estrategia 01:

Mejorar la disponibilidad y tiempos de entrega del producto en la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L

Tabla 13.

Disponibilidad y tiempos de entrega del producto

Meta	Actividad	Temática	Periodo	Responsable	Costo
Implementar kardex diario manual	Capacitar al personal en el uso de kardex mensual (programa Excel)	Ordenar información del cliente basados en datos preciso	Tres veces por año	Administradora	S/.0.00*
Personal part-time para cubrir las 20hrs	Reclutamiento y monitoreo permanente	Mejorar la cobertura de atención por medio de llamadas y venta directa	Todos los meses del año	Supervisor de atención al cliente	S/.120.00
Emplear un espacio de almacén en el punto de venta	Organización por tipo de balones GLP	Monitoreo permanente de ordenar balones de GLP 10kg y 45kg	Una vez al año	Personal operativo	S/.1,200.00
Total					S/.1400.00

Capacitación al personal en el uso de kardex diario

Esta capacitación estará en la responsabilidad de la administradora la cual consiste en:

Actualización del formato diario.

Llenado de datos de acuerdo al pedido de los clientes

Clasificación de los balones por el precio establecido

Manejo del conteo de balones vacíos y llenos de acuerdo al tipo

Manejo del stock mínimo que debe quedar a consecuencia de las ventas

Liquidación de las ventas realizadas en el día.

El kardex diario no generará ningún gasto en la empresa ya que cumple como función de la administradora la cual lo deberá realizar y así mismo capacitar a la personal de atención al cliente

Se establece un cuadro de stock la cual están clasificadas por tipo de balones que deberá ser llenada diariamente para tener el conteo de balones vacíos y llenos que se tiene durante las ventas del día; siendo información para el almacén del local

Figura 13.

Modelo de stock de balones

BALONES DE GLP 10KG Y 45KG			
	NORMAL	PREMIUN	45KG
LLENOS			
VACIOS			

Modelo de kardex para la empresa Inversiones Iisval E.I. RL:

Se establece un modelo de kardex realizado en Excel la cual es establecida desde la ordenen que se toma del pedido hasta los totales de balones vendidos realizados en el día; la cual tiene el beneficio de tener información precisa para no generar con funciones como perdidas de balones o dinero., teniendo en cuenta que ayudara a aumentar la base de datos de la empresa y generar confianza con el cliente.

Consta de un Excel basada en:

Datos de pedido: Es esta parte se llenarán con los datos desde la fecha de solicitud de pedido; pagos al contado o crédito; tipo de documentación ya sea boleta o factura. En caso de los créditos se empleará un comentario para su posterior cobranza

Datos del cliente: Se registrará nombre; teléfono, el tipo de balón que usa y dirección del cliente para generar una base de dato estable

Precio de balones: Se registrará la cantidad de tipos de balones que se vende por el precio ya establecido

Total, de balones: Se especifica la cantidad vendida en el día por tipo de balones y en general.

Figura14.

Kardex diario de Inversiones Lisval E.I.R.L

DATOS DE PEDIDO				CLIENTE				PRECIOS			TOTAL DE BALONES		
FECHA INGR-SALI	DESCRIPCION	TIPO DE DOC.	NUMERO DOC.	NOMBRE Y APELLIDOS	TELEFONO	DIRECCION	TIPO DE BALON	NORMAL S/.52.50	PREMIUN S/.52.50	45GK S/. 140.00			
24/05/2022	FISE	BOLETA	002-1500267	GLENDACUMPA CARVALLO	943162853	BOLOGNESI-231	NORMAL	1	2		3		
24/05/2022	CONTADO	FACTURA						COMENTARIO					
24/05/2022	CREDITO												
24/05/2022													
24/05/2022													

TOTAL S/.

TOTAL S/.

TOTAL S/.

TOTAL CANTIDAD

Se detalla en el cuadro un kardex la cual ordena información del cliente, tipo de documento y el precio de los tipos de balones el cual busca aumentar la base de datos y satisfacción del cliente

Reclutamiento y monitoreo permanente

Actualmente la empresa cuenta con una persona en la zona de atención al cliente lo cual hay una deficiencia generada por el cansancio ya que laboran 18 horas en un día. Para eso se establece la actividad de rotación del personal basada al control de ventas que se realiza, es por ello que se requiere de dos personas para el manejo de los teléfonos tomando así medio tiempo cada una de ellas, por lo que hará más efectivas las ventas siendo ya capacitadas en el manejo del kardex; teniendo como atención de Personal part – time para cubriendo las 20hrs mejorando la disponibilidad del producto.

Para ello el reclutamiento se refiere a tener un personal capacitado para el cumplimiento de las expectativas, es por ello que se requiere de contratar de una persona para cubrir los días sábados y domingos en atención al cliente; lo cual se requiere de la inversión de un pago; considerando que lo puede realizar un practicante de administración; posteriormente se le capacitara en el manejo de información

Organización por tipo de balones GLP

Esta actividad es propuesta a base que la empresa no optimiza sus tiempos al emplear el despacho de los balones, por lo cual se propone emplear un espacio de almacén en el punto de venta, la cual esta será ordenada por tipos de balones de 10kg en balones Premium o normales y de 45kg la cual es más factible para la disposición del repartidor y no generar atrasos en la entrega, tomando en cuenta la satisfacción de los clientes.

La inversión de establecer un almacén dentro del punto de venta es factible en la empresa distribuidora ya que cuenta con un espacio la que deberá estar hábil para fácil despacho de motos lineales; este propósito es también para generar una cierta cantidad de balones

vacíos la cual es transportada al almacén general y estas enviarla al proveedor para su respectivo llenado.

Figura15.

Proceso de despacho



Nota: Se detalla en las imágenes la distribución de almacén general al nuevo almacén del local la cual se deberá financiar para su mejor traslado y optimización de tiempo

Estrategia 02:

Eliminar el inventario no productivo en la empresa distribuidora
Inversiones Lisval E.I.R.L

Tabla 14.

Reducir el inventario no productivo de la empresa

Meta	Actividades	Temática	Periodo	Responsable	Costo
Reducir los plazos de reabastecimiento (Lead Times)	Establecer ciclo de distribución indirecta Distribuidor a proveedor	Orden de compra al proveedor sea especifica en cantidad y tipo de balones mensual	Mensual.	Jefe de almacén	S/.0.00*
Total					S/.0.00

Ciclo de distribución indirecto local-proveedor

Esta estructura tiene como principal punto que la empresa distribuidora transmite un solo pedido mensual al proveedor el cual deberá ser un pronóstico a base de las ventas que se realizan en un

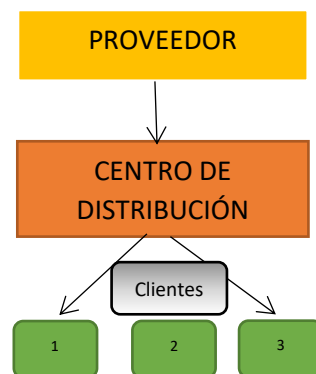
mes dado por el tipo de balones ; generando mayor eficiencia en la actividades de centro de distribución al cliente ; con el objetivo que el almacén del centro de distribución des consolide la carga para posteriormente realizar el orden de estas en el almacén y el producto debe organizarse en el camión de tal manera que permita el descargue por orden de compra.

Sin embargo, se debe tener un pronóstico de la demanda a base de la información computarizada; determinando la cantidad por cada tipo de balón se realiza aproximadamente mensual para disminuir el inventario obsoleto

No genera un gasto ya que la empresa deberá tener en cuenta esta estrategia basándose en la planificación; además de tener como responsabilidad el jefe de almacén la cual deberá ser una sus funciones

Figura 16.

Distribución indirecta



Nota: Se detalla en el diagrama la simplificación de actividades para llegar a la satisfacción del cliente, lo que se refiere a tener la carga en general por parte del proveedor y esta la distribuye al cliente

Estrategia 03:

Mejorar el flujo de mercancías en la empresa distribuidora Inversiones Lisval.

Tabla 15.*Gestión de almacén*

Meta	Actividades	Temática	Periodo	Responsa ble	Costo
Aplicar un sistema de gestión de almacén	Tener stock de balones vacíos dispuestos	Abastecer el almacén con suficientes balones vacíos para su posterior llenado	Una vez al año	Jefe de almacén	S/. 100.00
Total					S/. 100.00

Sistema de almacén:

En esta actividad se presenta un Excel de stock de balones, establecida por información desde el almacén de punto de venta para realizar un conteo de balones vacíos y llenos en general existentes; posteriormente se ordena de acuerdo a los viajes de despacho en los camiones.

Este sistema está clasificado por el tipo de balón y cada una tiene el conteo de llenos y vacíos; la cual se deberá tener como resultado coincidente

Descripción del modelo de control de almacén:


Como principal punto se deberá realizar el llenado con el stock tanto vacíos y llenos por cada tipo de balón; ya que para eso se establece una compra mensual al proveedor y tenerlos en reserva en el almacén general de la empresa

Luego se detallará la fecha y salidas de los viajes de los camiones en el día; la cual está conformada por la venta a mayoristas y despacho a la distribuidora para la venta directa

Al finalizar el día el 4 camión deberá detallar cuantos balones GLP vacíos y llenos de 10kg y 45kg tienen y posteriormente el jefe de almacén hacer su llenado en la plantilla para saber cuánto balón quedan en si a base del stock en general tantos en vacíos como llenos

Figura17.

Modelo de sistema de almacén

		INVERSIONES LISVAL EIRL															
		sistema de almacén del 1 de julio al 31 del 2018															
		LLENOS LIMA GAS 10KG								STOCK BALONES DE 45 KG							
DETALLE	ENTRADA LIMA GAS	ENTRADA PREMIUM	SALIDA LIMA GAS GLP	SALIDA PREMIUM	ENTRADA CIOS	SALIDA VACIOS	STOCK LLENOS LIMA GAS	STOCK LLENOS PREMIUM	STOCK VACIOS	TOTAL LLENOS Y VACIOS	ENTRADA BALONES 45KG	SALIDA BALONES DE 45KG		STOCK LLENOS Y VACIOS 45KG			
	GLP	GLP	GLP	GLP	ENV	ENV	LLENOS LIMA GAS	LLENOS PREMIUM	VACIOS	LLENOS	VACIOS	GLP	ENV.	GLP	ENV	LLENOS	VACIOS
							2031	9	104	2040	104					27	2
01/07/2012	1° VIAJE		21		21		2010	9	125	2019	125		9	9		18	11
01/07/2012	2° VIAJE		100		120	120	1910	9	125	1919	125					18	11
01/07/2012	3° VIAJE		20		70		1890	9	195	1899	195					18	11
01/07/2012	4° VIAJE		51	70	105		1839	59	300	1898	300					18	11
01/07/2012	5° VIAJE	2	92	10	92	120	1749	59	272	1808	272					18	11
01/07/2012	6° VIAJE	2	70	50	71		1681	9	343	1690	343					18	11
01/07/2012	7° VIAJE		220		95	120	1461	9	318	1470	318					18	11

Se detalla un modelo de control de almacén para el control general de balones en stock, llegando a tener una cantidad alta de balones vacíos para su posterior llenado y luego venta

Estrategia 04:

Optimizar la Red de distribución (transporte) en la empresa distribuidora Inversiones Lisval

Tabla 16

Planificaciones rutas

Meta	Actividad	Temática	Periodo	Responsable	Costo
Planificación red de rutas de motos lineales moto furgoneta	De las 6 motos lineales establecer parrilleros para 4 balones a cada moto	Para la venta directa al por menor 2 motos lineales por cada ruta	Una vez al año	Personal operativo	S/. 200.00
	Establecer por cuadrantes las avenidas de Chiclayo. Logrando tener 3 rutas				
	Financiar 2 moto cargas	Establecer las moto cargas para venta al por mayor	Una vez al año	Personal operativo	S/.2200.00
Total					S/.2400.00

Planificación Rutas del transporte:

A ciudad de Chiclayo está establecida por avenidas lo cual la empresa deberá contar con la planificación de sus rutas; tomando en cuenta las 6 motos lineales la cual realiza la venta directa; estas deben contar con cuatro parrilleros en la cual se podrá satisfacer varios pedidos en poco tiempo; ya que actualmente solo cuenta cada moto lineal con dos parrilleros,

Esta planificación de rutas deberá ser del norte sur y centro de Chiclayo; tomando en cuenta el tiempo que lleva la distancia de los pedidos; para ello se deberá contar con un conocedor de las rutas posibles que debe tomar la empresa como estrategia en la disminución de tiempos en la entrega de los pedidos

Financiamiento de moto cargas

La empresa deberá invertir en dos motos cargas para la ejecución de las actividades realizadas por las motos lineales la cual es venta al por mayor; teniendo como deficiencia en su venta directa sin tiempo de poder despachar a estos clientes. Así mismo se podrá establecer las rutas de las motos cargas a cuál realiza la venta al por mayor teniendo una capacidad de 10 balones

Tabla 17

Cronograma de actividades

Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	My	Ju	Jul	Ag	Se	Oc	No	Di
Capacitación al personal en el uso de kardex diario	x				x					x		
Reclutamiento y monitoreo permanente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Organización por tipo de balones GLP(almacén del loca)	x											
Ciclo de distribución indirecto local-proveedor	x											
Sistema de almacén	x											
Planificación Rutas del transporte	x											
Financiamiento de moto cargas												x

Costo total de la propuesta

Tabla 18

Costo total de la propuesta de forma anual

Actividad	Costo por mes	Veces al año	Costo (Anual)
Capacitación al personal en el uso de kardex diario	S/. 0.00	3	S/. 0.00
Reclutamiento y monitoreo permanente	S/. 120.00	12	S/. 4800.00

Organización por tipo de balones GLP(almacén del loca)	S/. 1200.00	1	S/. 1200.00
Ciclo de distribución indirecto local-proveedor	S/. 000	1	S/.0.00
Sistema de almacén	S/. 100.00	1	S/. 100.00
Planificación Rutas del transporte	S/. 200.00	1	S/. 200.00
Financiamiento de moto cargas	S/. 2200.00	1	S/. 2200.00
Total			S/. 8,500.00

Presupuesto y financiamiento

Dado que Inversiones Lisval E.I.R.L. ha tenido una gran demanda en estos últimos meses, el presupuesto y financiamiento será respaldado por la misma empresa sin necesidad de acudir alguna entidad financiera.

Beneficios de la propuesta

En la Tabla 19 se muestra los beneficios de la propuesta en un plazo de un año, además se pronostica que, con la aplicación de este documento, las ganancias de empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L. aumentarán en un 6%, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 19

Ganancias con la aplicación de la propuesta

Meses	Ingresos actuales	Incremento (6%)	Beneficio
Enero	S/ 45,990.00	S/ 2,759.40	S/ 48,749.40
Febrero	S/ 35,770.00	S/ 2,146.20	S/ 37,916.20
Marzo	S/ 48,034.00	S/ 2,882.04	S/ 50,916.04
Abril	S/ 48,107.00	S/ 2,886.42	S/ 50,993.42
Mayo	S/ 35,806.50	S/ 2,148.39	S/ 37,954.89
Junio	S/ 35,983.50	S/ 2,159.01	S/ 38,142.51
Julio	S/ 46,026.00	S/ 2,761.56	S/ 48,787.56
Agosto	S/ 35,874.00	S/ 2,152.44	S/ 38,026.44
Setiembre	S/ 31,076.00	S/ 1,864.56	S/ 32,940.56
Octubre	S/ 36,123.50	S/ 2,167.41	S/ 38,290.91
Noviembre	S/ 45,057.00	S/ 2,703.42	S/ 47,760.42
Diciembre	S/ 47,012.00	S 2,820.72	S/ 49,832.72
Total	S/ 490,859.50	S/ 29,451.57	S/ 520,311.07

El incremento con la aplicación de la propuesta es de S/ 29,451.57 y los beneficios totales (Ganancias más el incremento) es de S/.

520,311.07 además de que el plazo en que recupera la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L. es de cuatro meses, ya que, a partir de ese mes, supera los S/. 8,500.00 con una suma total de S/. 10,674.06 (Desde enero hasta abril) por tanto, el presente documento es bastante beneficioso para la empresa.

Así mismo, la propuesta trae consigo los siguientes beneficios:

Mayor rendimiento laboral.

Menor tiempo de entrega de los balones glp

Mejor disponibilidad de los balones glp

Menores actividades en la distribución de pedidos

Mayores ventas diarias

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La optimización de tiempos y la distribución es un factor clave dentro de la empresa para que esta pueda realizar sus procesos deberán ser agilizados desde la consolidación de pedido hasta su entrega al cliente, la cual abarca su mayor énfasis en la gestión logística; ya que depende de ello la satisfacción de los clientes y beneficios para la empresa

Dentro de los procesos que representan demoras en la des consolidación de carga en los camiones y posteriormente en la venta directa, ya que hay áreas que son el soporte para que un pedido se pueda entregar sin demoras se refiere al área logística y área de ventas la cual se debe emplear el Cross docking indirecto generando menos actividades en los despachos de los pedidos de los clientes

Las estrategias de mejora que se tienen que tomar en cuenta en la gestión logística de balones de gas en la empresa destructora Inversiones Lisval E.I.R.L, es contar con la disposición de balones en almacén clasificadas por tipos de 10kg y 45 kg a precios ya establecidos; además de determinar el proceso de entradas y salidas de balones llenos y vacíos de manera que se pueden identificar los cuellos de botella, basado en un sistema de almacén.

Al diseñar los procesos de producción en la empresa Inversiones Lisval EIRL, se encontró que tienen un ciclo de proceso de 6 horas con 18 minutos, por lo que con las estrategias planteadas se ha reducido a 3 horas con 32 minutos.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa que para el buen funcionamiento de la distribuidora Inversiones Lisval EIRL, se debe tomar en cuenta que los procesos en ser optimizados basado en los recursos, facilitando el trabajo al personal tanto en almacén como en el área ventas, es por ello implementar un almacén de manera que este ordenado por tipo de balones dentro de la empresa distribuidora para que se pueda disminuir los tiempos de traslado, por ende, la entrega.

Se recomienda al gerente mantener estándares altos en cuanto al servicio debido a que existe innumerable competencia en el mercado de combustible, de ello va depender poder seguir manteniéndose activos y poder crear fidelización de los clientes; tomando en cuenta esto se debe emplear el fácil manipuleo de las ventas directas diarias y por camiones la cual se informa al despacho de almacén para el respectivo conteo que se queda como stock para el día siguiente considerando la actividad del proveedor a empresa distribuidora y posteriormente al cliente llamado Cross docking indirecto .

Se recomienda al jefe de logística que para eliminar demoras en la ejecución de las actividades deberá gestionar el manejo del sistema de almacén teniendo una adecuada cantidad de balones vacíos para su posterior llenado y estas ser luego devueltas a almacén general de la empresa de manera que se eliminen los tiempos muertos (retrasos)

Se recomienda a la administradora y al jefe de logística de la empresa gestionar las actividades de distribución ya que esto depende de la rentabilidad para la empresa, reduciendo deficiencias y tiempos muertos, este va generar que se ahorren costos, para ello se quiere de la capacitación e inversión respecto a lo indicado

V.REFERENCIAS

- Alvarado, N. (2020). *a logística de abastecimiento para incrementar la productividad en pymes: una revisión sistemática entre el 2009 – 2019 (Trabajo de investigación)*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/25846>
- Andrés, R. (2018). Cross Docking: descripción y análisis. *Revista de ciencias* , 1. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/25717/TFG-G%202407.pdf?sequence=1>
- Angeles, M. (2018). *Lean manufacturing para incrementar la productividad en el proceso de cross docking de un cliente retail (Titulo de grado , Universidad Ricardo Palma)*. Repositorio Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1508>
- Aragón, L. (2020). Optimización de los procesos de producción en la industria textil utilizando simulación de eventos discretos. *Revista Innovacion y Software*, 1(1), 6-10. Obtenido de <https://revistas.ulasalle.edu.pe/innosoft/article/view/9/4>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed.). Enfoque Consulting . Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed.). Enfoques consulting. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Castro , B. (2018). *Diseño de distribución cross-docking para alimentación escolar en colegios privados de Vía a la Costa. (Tesis de grado maestría, Universidad de Guayaquil)*. Repositorio Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15739>
- Chafloque, I., & Reaño, L. (2020). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Fabrica de Dulces Sipán S.A.C., 2020.(Tesis de Grado , Universidad Señor de Sipan)*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7680>
- Condor, E. (2019). *Análisis de gestión de la cadena de abastecimiento logístico de repuestos Dercomaq y propuesta de mejora (Tesis de grado de Magíster en Supply Chain Management ,Universidad ESAN)*. Repositorio institucional Esan. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1644>
- Cortez, R. (2021). *Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A., 2019,(Tesis de Grado , Universidad Cesar Vallejo)*. Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54054>
- Eider, H. (2021). *Propuesta de mejoramiento del proceso de distribución de una empresa comercializadora de alimentos mediante el modelo Cross-docking,(tesis de grado),Universidad Nacional Abierta y a Distancia*

UNAD de Colombia. Tecnología en Logística Industrial. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43993>

Escudero, J. (2019). *Logística de almacenamiento* (2 ed.). Editorial Carmen Lara Carmona. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=vcSPDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=tipos+del+cross+docking&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_9qW1nKv3AhUmrZUCHX0TB7QQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=tipos%20del%20cross%20docking&f=false

Escudero, J. (2019). *Logística de almacenamiento*. 2. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=vcSPDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=tipos+del+cross+docking&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_9qW1nKv3AhUmrZUCHX0TB7QQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=tipos%20del%20cross%20docking&f=false

Espinoza, K. (2021). *Cross Docking para minimizar los costos de la empresa de conservas de pescado el cautivo del mar, Chiclayo, 2018*, (Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio digital institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66673>

Farro, R., & Huancas, E. (2017). *Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5s, que genera orden y control en la almacenera –Huancar S.A.C-Chiclayo. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo*. Repositorio de Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/4213/Farro%20Ramon%20-%20Huancas%20Caicedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernando, M. (2017). *Aplicación de la mejora continua en el diseño de la red de distribución logística para la mejora de la productividad del área de distribución de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus & Johnston S. A., Lima 2017* (Tesis para obtener el título de in. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11208>

Gómez, J. (2016). *Gestión logística y comercial*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>

Hernandez, T., & Marcelo, K. (2021). *Centro de almacenamiento y distribución de frutas, verduras y tubérculos con características funcionales basadas en teorías Cross docking, Cajamarca – 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/29539>

Hernández, M. (2019). *Logística y administración de la cadena de suministro*. Obtenido de <https://moiseshernandez.blogspot.com/2019/05/tarea-n-2-cadena-de-suministro.html?showComment=1557934356761>

Huamán, M., & Villalobos, W. (2019). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria Caraz S.A.C. 2019*, (Título de

- grado* , Universidad Señor de Sipan). Repositorio de Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4213>
- Iglesias, A. (2017). Beneficios del Cross-Docking en la gestión de almacenes y manejo del inventario. *Revista Connexió ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/02/27/beneficios-cross-docking-gestion-almacenes-manejo-inventario/>
- Insignia. (2019). *Metodo de abastecimiento de la cadena de Distribucion*. Obtenido de <https://elinsignia.com/2019/06/18/cross-docking-metodo-de-abastecimiento-de-la-cadena-de-distribucion/>
- Katherin, H. (2021). *Mejora de la Gestión Logística de la Empresa Metal Lambayeque E.I.R.L. para Exportar Directamente Maquinas Despulpadoras de Café al Mercado de Ecuador - Chiclayo - 2015 - 2016,(Tesis de Grado , Universidad Pedro Ruiz Gallo)*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/976>
- La Rotta, E., & Becerra, M. (2018). Plataformas de intercambio con ruteo de vehículos. Una revisión del. *Revista Dyna*, 84(200), 271-280. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/496/49650910033.pdf>
- Lao, O., vega, O., Delgado, F., & Perez, M. (2017). Procedimiento para modelar recursos restrictivos en el sistema logístico de empresas comercializadoras. *Revista de Ingeniería Industrial*, 1(28). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v38n1/rri050117.pdf>
- Lopa , M. (2020). *colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín - 2020 (Tesis de Grado ,Universidad Autónoma del Perú)*. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1092>
- Lopez, V. (2020). Estudio de Mercado Logístico. *Revista Nai Perú*, 3-24. Obtenido de https://www.naiperu.com/files/archivos/Estudio_de_Mercado_Logstico.pdf
- Molinillo, S. (2020). *Distribución comercial aplicada* (Vol. 2). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=j8YPEAAAQBAJ&pg=PT525&dq=El+objetivo+de+la+log%C3%ADstica,&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiw6Prd0av3AhVwuJUCHfXoCtQQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=El%20objetivo%20de%20la%20log%C3%ADstica%2C&f=false>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación* (5 ed.). Colombia. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Orbegoso, M. (2020). *Procesos de aprovisionamiento para mejorar la gestión de inventarios de la empresa almacenera Huancar S.A.C, Chiclayo*(Titulo de

Grado, Universidad Señor de Sipan). Repositorio de Universidad de Señor Sipan. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7616>

- Pareja, L. (2021). *Nivel de servicio del operador logístico y su relación con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2019*, (Bachiller en ciencias Administrativas , Universidad Peruana de las Américas). Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1073>
- Peláez, C., & Tapia, K. (2021). *Mejora en la gestión logística para aumentar la rentabilidad en la empresa M. Catalán 2020*, (Tesis de Grado , Universidad Señor de Sipan). Repositorio Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8486>
- Pinehiro, O., Breval, S., & Carlos, R. (2017). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Quesada, M. (2017). *Propuesta de diseño tipo Cross Docking para plataforma del sector de telecomunicaciones de un operador logístico. (Tesis de grado), Universidad Católica de Colombia, Bogotá*. Biblioteca Virtual de ODUICAL. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15736/2/RAE.pdf>
- Reyes, A. (2021). Implementación del sistema Cross Docking para el proceso de distribución en una empresa de confección de prendas de vestir. *Sena*, 8(1). doi:<https://org/10.23850/2422068X.3932>
- Rojas, C. (2018). *El Cross Docking como instrumento de distribución logística en una empresa distribuidora de productos para frenos por fricción. (Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima)*. Repositorio San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3577>
- Sanchez , P., & José, G. (2018). Metodología para la comparación de sistemas de planificación de recursos empresariales para servicios logísticos portuarios. *Revista chilena de ingeniería*, 25(3), 547-560. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000300547&script=sci_abstract&tlng=en
- Sánchez, Y. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Revista Conectando Investigación e Investigadores*, 42(1), 109-165. Obtenido de <https://orcid.org/http://orcid.org/0000-0003-1095-1865>
- Secco, G. (2018). Gestión de costos de Transporte y Distribución. *Logística 360*, 6(25). Obtenido de <http://logistica360.pe/2018/06/22/gestion-de-costos-de-transporte-y-distribucion/>
- Siles, P. (2021). logística y cadena de suministro. *Revista Securityty*, 2(1). Obtenido de

<https://bascperu.org/pdf/principales/Revista%20Cargo%20Security%20N%C2%B040.pdf>

- Silva, K. (2021). Reverse logistics, a strategic alternative for latin american companies to compete in international markets. *Revista compendium; Cuadernos de economía y administración*, 8(1), 65-84. Obtenido de <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/885/842>
- Sucuy, C. (2021). *Plan de mejora para el proceso logístico de la empresa Servientrega – Riobamba, provincia de Chimborazo, (Licenciado en Gestión del Transporte), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. ESPOCH.* Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15195>
- Tarazona, L. (2022). Sector Logístico Peruano y oportunidades para el 2022. Obtenido de <https://www.logistica360.pe/sector-3/>
- Torres, C. (2018). Cross Docking. *Condal.* Obtenido de <http://www.isicondal.com/cross-docking-mas-rapido-preparando-pedidos/cross-docking-indirecto-o-por-producto-2/>
- Tulia, Á. (2020). *Sistema de almacenamiento para la distribución y zonificación del centro logístico sede la diez: Inter Rapidísimo S. A. (Trabajo de grado - Pregrado), Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.* Repositorio digital tdea. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/765>
- Viscaya, C. (2018). Una nueva logística con Cross Docking de JDA. *Revista Gerencia*, 1(1). Obtenido de <http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=3124&sec=12>

Anexos

Matriz de Consistencia

Título: Cross docking para mejorar la gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L" - Chiclayo

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/TIPO/DISEÑO	TÉCNICAS/ INSTRUMENTO
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera el sistema de Cross Docking contribuirá a la mejora de gestión logística en la empresa Inversiones Lisval E.I.R.L. Chiclayo-2022?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Qué tipo de sistema de Cross docking contribuirá a la mejora en la empresa distribuidora Inversiones Lisval ?</p> <p>¿Cuál es el proceso de gestión logística a emplear en la empresa distribuidora Inversiones Lisval?</p> <p>¿Qué tipo de Cross docking será conveniente para mejorar la gestión logística de la empresa distribuidora Inversiones Lisval E.I.R.L.?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Proponer un sistema de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L.-2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Diagnosticar el tipo de Cross docking en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L.</p> <p>Identificar el proceso de la gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L.</p> <p>Determinar qué tipo de Cross docking será conveniente para mejorar la gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L.</p>	<p>H1: El uso del sistema de Cross Docking mejora la gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval" E.I.R.L", Chiclayo -2022</p>	<p>V.I.: Coss Docking</p> <p>V.D.: Gestión logística</p>	<p>Unidad de análisis</p> <p>Colaboradores de la empresa Inversiones Lisval E.I.R.L.</p> <p>Población</p> <p>Colaboradores de la empresa Inversiones Lisval E.I.R.L. 30</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra coincide con la población lo constituyen los 30 colaboradores</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo</p> <p>Básico</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, transversal, descriptivo, propositiva</p>	<p>Encuesta /Cuestionario</p>

Cuestionario

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad **(Proponer el uso de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L-Chiclayo)**

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Puntuaciones de escala Likert

TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera que el nivel de compromiso que tiene con la empresa motiva su desempeño?					
2	¿Considera usted que la actividad realizada busca agilizar los tiempos en cuanto al pedido de balón de gas solicitado?					
3	¿Considera que existe el respaldo de sus compañeros en alguna dificultad con su actividad?					
4	¿Considera usted que las técnicas empleadas en cuanto a la gestión y reparto de balones son las más adecuadas?					
5	¿Considera que la empresa realiza implementación actualizada (tecnología) en cuanto a la ejecución de sus actividades?					
6	¿Considera que la empresa dispone de un beneficio considerado antes ciertos costos efectuados?					
7	¿Considera útil mejorar los elementos de comunicación para generar intercambio de información más efectiva?					
8	¿Considera que la empresa cuenta con una base de datos de sus clientes para mejorar el reparto de balones de gas?					
9	¿Considera que la información es actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a las áreas de la empresa?					
10	¿Considera que la empresa cuenta con procesos definidos en la ejecución de sus actividades?					
11	Considera usted que los horarios de abastecimiento por su proveedor son adecuados y disponibles?					
12	¿Considera usted que en algún momento existió confusión en la entrega de balón de gas?					
13	¿Considera usted que la entrega de balones es en tiempo apropiado o acordado con el cliente?					
14	¿Considera usted que la empresa cuenta con medios de transporte apropiado para la entrega del producto?					
15	¿Considera usted que la empresa dispone de balones en momento de emergencia?					
16	¿Considera usted que es seguro el lugar donde se almacena los productos?					
17	¿Considera usted que la empresa cumple con la cantidad de pedidos que solicita el cliente?					
18	¿Considera usted que es accesible el precio establecido ante la demanda del mercado?					
19	¿Considera usted que se brinda información al cliente ante las dudas del servicio o producto?					

Encuesta

Sr. / Sra. / Srta.:

Con motivo de desarrollar la tesis para la obtención del título de Bachiller en Ciencias Administrativas con el **Tema:** EL CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS “INVERSIONES LISVAL EIRL” -CHICLAYO

Se le solicita y agradece su colaboración, a la vez se le indica que la presente encuesta es totalmente confidencial, cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada.

Objetivo: Recabar la información necesaria para: Proponer el uso de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L.

INFORMACIÓN GENERAL

Instrucciones: Por favor marque con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.

SEXO: Femenino Masculino

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Instrucciones: Lea las preguntas que se citan a continuación y marque con un aspa (X) el casillero de su preferencia, teniendo en cuenta la siguiente escala del 1 al 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Preguntas:

1. ¿Considera que el nivel de compromiso que tiene con la empresa motiva su desempeño?

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. No opina
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera usted que la actividad realizada busca agilizar los tiempos en cuanto al pedido de balón de gas solicitado?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
3. ¿Considera que existe el respaldo de sus compañeros en alguna dificultad con su actividad?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
4. ¿Considera usted que las técnicas empleadas en cuanto a la gestión y reparto de balones son las más adecuadas?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
5. ¿Considera que la empresa realiza implementación actualizada (tecnología) en cuanto a la ejecución de sus actividades?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
6. ¿Considera que la empresa dispone de un beneficio considerado antes ciertos costos efectuados?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina

4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
7. ¿Considera útil mejorar los elementos de comunicación para generar intercambio de información más efectiva?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
8. ¿considera que la empresa cuenta con una base de datos de sus clientes para mejorar el reparto de balones de gas?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
9. ¿Considera que la información es actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a las áreas de la empresa?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
10. ¿Considera que la empresa cuenta con procesos definidos en la ejecución de sus actividades?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
11. ¿Considera usted que los horarios de abastecimiento por su proveedor son adecuados y disponibles?

1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
12. ¿Considera usted que en algún momento existió confusión en la entrega de balón de gas?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
13. ¿Considera usted que la entrega de balones es en tiempo apropiado o acordado con el cliente?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
14. ¿Considera usted que la empresa cuenta con medios de transporte apropiado para la entrega del producto?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
15. ¿Considera usted que la empresa dispone de balones en momento de emergencia?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. Desacuerdo
 3. No opina
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
16. ¿Considera usted que es seguro el lugar donde se almacena los productos?

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. No opina
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

17. ¿Considera usted que la empresa cumple con la cantidad de pedidos que solicita el cliente?

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. No opina
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

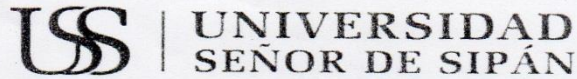
18. ¿Considera usted que es accesible el precio establecido ante la demanda del mercado?

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. No opina
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

19. ¿Considera usted que se brinda información al cliente ante las dudas del servicio o producto?

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. No opina
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Validación de encuesta



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Jose F. Eigure Urbina-Cauye</i>
PROFESIÓN	<i>Lic. Administración</i>	
ESPECIALIDAD	<i>Administración</i>	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>14 años</i>	
CARGO	<i>Docente a tiempo parcial</i>	
EL CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL E.I.R.L." CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTA		
NOMBRE	CUMPA CARVALLO GLENDA LISSET	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer el uso de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L</p>	
	<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Diagnosticar el nivel de Cross Docking en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L." <input type="text"/> Chiclayo</p> <p>Identificar el nivel de la gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L." <input type="text"/> Chiclayo</p> <p>Determinar la relación entre la estrategia de Cross Docking y gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L." – <input type="text"/> Chiclayo.</p>	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

CROSS DOCKING

1.-¿El nivel de compromiso que tiene con la empresa motiva su desempeño?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

2.- ¿Considera usted que las actividades realizadas busca agilizar los tiempos en cuanto al pedido de balón de gas solicitado?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

3.- ¿Considera que existe el respaldo de sus compañeros en alguna dificultad con su actividad?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

4.- ¿Considera usted que las técnicas empleadas en cuanto a la gestión y reparto de balones son adecuadas?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

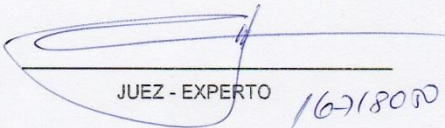
a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	<hr/>
5.- ¿Considera usted la empresa realiza implementación actualizada (tecnología) en la realización de las actividades? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
6.- ¿Considera que la empresa dispone de un beneficio considerado antes ciertos costos efectuados? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
7.- ¿Considera útil mejorar los elementos de comunicación (teléfonos, celulares) para generar intercambio de información más efectiva? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
8.- ¿considera que la empresa cuenta con una base de datos de sus clientes para mejorar el reparto de balones de gas ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
9. ¿considera que la información es actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a las áreas de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>

a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	
10.-¿Considera que la empresa cuenta con procesos definidos en la ejecución de sus actividades ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11.-¿Considera usted que los horarios de abastecimiento por su proveedor son adecuados y disponibles ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
GESTION LOGISTICA	
12.-¿Considera usted que en algún momento existió confusión en la entrega de balón de gas ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13.- ¿Considera usted que la entrega de balones es en tiempo apropiado o acordado con el cliente? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>14.- ¿Considera usted que la empresa cuenta con medios de transporte apropiado para la entrega del producto?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.-¿Considera usted que la empresa dispone de balones en momento de emergencia ?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.- ¿Considera usted que es seguro el lugar donde se almacena los productos?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.- ¿Considera usted que la empresa cumple con la cantidad de pedidos que solicita el cliente?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.- ¿Considera usted que es accesible el precio establecido ante la demanda del mercado?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Total Desacuerdo	
19.- ¿Considera usted que se brinda información al cliente ante las dudas del servicio o producto?	TA(<u>X</u>) TD()
a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO 16218070

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Cesario Hago Nunez</i>
PROFESIÓN		<i>Abogado en Abogado</i>
ESPECIALIDAD		<i>Docente en Administr.</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>7 años</i>
CARGO		<i>Director de Invest. de la USS</i>
EL CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL E.I.R.L", CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTA		
NOMBRE	CUMPA CARVALLO GLENDA LISSET	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer el uso de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Diagnosticar el nivel de Cross Docking en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L", Chiclayo	
	Identificar el nivel de la gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L." - Chiclayo	
	Determinar la relación entre la estrategia de Cross Docking y gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L" - Chiclayo.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

CROSS DOCKING

1.-¿El nivel de compromiso que tiene con la empresa motiva su desempeño?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

2.- ¿Considera usted que las actividades realizadas busca agilizar los tiempos en cuanto al pedido de balón de gas solicitado?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

3.-¿Considera que existe el respaldo de sus compañeros en alguna dificultad con su actividad?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

4.-¿Considera usted que las técnicas empleadas en cuanto a la gestión y reparto de balones son adecuadas?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

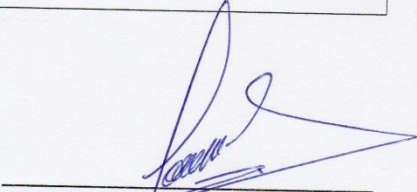
a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	<hr/>
5.- ¿Considera usted la empresa realiza implementación actualizada (tecnología) en la realización de las actividades? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
6.- ¿Considera que la empresa dispone de un beneficio considerado antes ciertos costos efectuados? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
7.- ¿Considera útil mejorar los elementos de comunicación (teléfonos, celulares) para generar intercambio de información más efectiva? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
8.- ¿considera que la empresa cuenta con una base de datos de sus clientes para mejorar el reparto de balones de gas ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
9. ¿considera que la información es actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a las áreas de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>

a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	
10.-¿Considera que la empresa cuenta con procesos definidos en la ejecución de sus actividades ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11.-¿Considera usted que los horarios de abastecimiento por su proveedor son adecuados y disponibles ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
GESTION LOGISTICA	
12.-¿Considera usted que en algún momento existió confusión en la entrega de balón de gas ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13.- ¿Considera usted que la entrega de balones es en tiempo apropiado o acordado con el cliente? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>14.- ¿Considera usted que la empresa cuenta con medios de transporte apropiado para la entrega del producto?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.-¿Considera usted que la empresa dispone de balones en momento de emergencia ?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.- ¿Considera usted que es seguro el lugar donde se almacena los productos?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.- ¿Considera usted que la empresa cumple con la cantidad de pedidos que solicita el cliente?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.- ¿Considera usted que es accesible el precio establecido ante la demanda del mercado?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Total Desacuerdo	
19.- ¿Considera usted que se brinda información al cliente ante las dudas del servicio o producto?	TA(<u>X</u>) TD()
a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ EXPERTO

DNI: 16451057.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Cristhion Jhoir Sánchez Urte</i>
	PROFESIÓN	<i>lic. en Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mej. en Gestión del Talento Humano</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>6</i>
	CARGO	<i>Administrativo CREO Lombayque / USS-TP</i>
EL CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" -2018, CHICLAYO		
DATOS DE LOS TESISISTA		
NOMBRE	CUMPA CARVALLO GLENDA LISSET	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer el uso de Cross Docking para mejorar la gestión logística en la empresa inversiones Lisval E.I.R.L	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Diagnosticar el nivel de Cross Docking en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L Chiclayo	
	Identificar el nivel de la gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L." Chiclayo	
	Determinar la relación entre la estrategia de Cross Docking y gestión logística en la empresa distribuidora de gas "Inversiones Lisval E.I.R.L" - , Chiclayo.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

CROSS DOCKING

1.-¿El nivel de compromiso que tiene con la empresa motiva su desempeño?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

2.- ¿Considera usted que las actividades realizadas busca agilizar los tiempos en cuanto al pedido de balón de gas solicitado?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

3.- ¿Considera que existe el respaldo de sus compañeros en alguna dificultad con su actividad?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

4.- ¿Considera usted que las técnicas empleadas en cuanto a la gestión y reparto de balones son adecuadas?

TA() TD()

SUGERENCIAS:

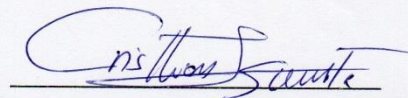
a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	<hr/>
5.- ¿Considera usted la empresa realiza implementación actualizada (tecnología) en la realización de las actividades? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
6.- ¿Considera que la empresa dispone de un beneficio considerado antes ciertos costos efectuados? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
7.- ¿Considera útil mejorar los elementos de comunicación (teléfonos, celulares) para generar intercambio de información más efectiva? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
8.- ¿considera que la empresa cuenta con una base de datos de sus clientes para mejorar el reparto de balones de gas ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
9. ¿considera que la información es actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a las áreas de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>

a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	
10.-¿Considera que la empresa cuenta con procesos definidos en la ejecución de sus actividades ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11.-¿Considera usted que los horarios de abastecimiento por su proveedor son adecuados y disponibles ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
GESTION LOGISTICA	
12.-¿Considera usted que en algún momento existió confusión en la entrega de balón de gas ? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13.- ¿Considera usted que la entrega de balones es en tiempo apropiado o acordado con el cliente? a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>14.- ¿Considera usted que la empresa cuenta con medios de transporte apropiado para la entrega del producto?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.-¿Considera usted que la empresa dispone de balones en momento de emergencia ?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.- ¿Considera usted que es seguro el lugar donde se almacena los productos?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.- ¿Considera usted que la empresa cumple con la cantidad de pedidos que solicita el cliente?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18.- ¿Considera usted que es accesible el precio establecido ante la demanda del mercado?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Total Desacuerdo	
<p>19.- ¿Considera usted que se brinda información al cliente ante las dudas del servicio o producto?</p> <p>a) Total Acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total Desacuerdo</p>	<p>TA(<u>X</u>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
46267702

Validación de la propuesta
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN FICHA
DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS

Estimado Señor.
 Dra. Suysuy Chambergo Ericka Julissa

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta / Modelo / Plan intitulado: CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" - CHICLAYO

cuyo autor es el Br. Cumpa Carvallo, Glenda Lisset. En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta/Modelo/Plan).

Datos del Experto:

Nombre: Suysuy Chambergo Ericka Julissa

DNI: 45361468

Profesión: LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Último Grado obtenido: DRA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" - CHICLAYO, presentado por el Br. Cumpa Carvalho, Glenda Lisset se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: Suysuy Chambergo Ericka Julissa

DNI: 45361468

FIRMA. ..


Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS

Estimado Señor.
MAG. Rafael Ángel Olaya León

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta / Modelo / Plan intitulado: CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" - CHICLAYO cuyo autor es el Br. Cumpa Carvalho, Glenda Lisset. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta/Modelo/Plan).

Datos del Experto:

Nombre : Rafael Ángel Olaya León
DNI : 16727207
Profesión : Licenciado en Administración
Último Grado obtenido : Magister en administración estratégica de negocios

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" - CHICLAYO, presentado por el Br. Cumpa Carvalho, Glenda Lisset se otorga la siguiente calificación.

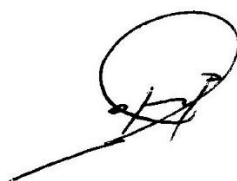
CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: Rafael Ángel Olaya León

DNI : 16727207



FIRMA

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE
SIPÁN ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN FICHA
DE JUICIO DE EXPERTO**

PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS

Estimado Señor.

Dr. José William Córdova Chirinos

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta / Modelo / Plan intitulado: CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" - CHICLAYO

cuyo autor es el Br. Cumpa Carvallo, Glenda Lisset. En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta/Modelo/Plan).

Datos del Experto:

Nombre: José William Córdova Chirinos

DNI. 09582232

Profesión: Administración

Último Grado obtenido: Doctor

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

debe establecer un mismo tipo y número de letra para todo el documento

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" - CHICLAYO, presentado por el Br. Cumpa Carvalho, Glenda Lisset se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

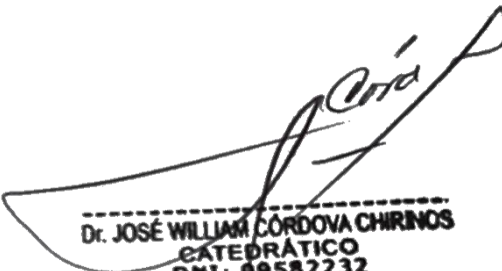
Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: José William Córdova Chirinos

DNI: 09582232

FIRMA.



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

Carta de Presentación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, mayo del 2022

Lic. Sanjinéz Heredia Liliana del Pilar
Representante Legal – Inversiones Lisval E.I.R.L

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto investigación, denominado:
"CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS
"INVERSIONES LISVAL EIRL" – CHICLAYO

Por el presente, es grato dirigirme para expresarle el saludo institucional que AUTORIZA a la alumna Cumpa Carvalho Glenda Lisset identificado con DNI N°48255400, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, y autor del trabajo de investigación denominado: "CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" – CHICLAYO el uso de dicha información a base de encuestas y lo necesaria para efectos exclusivamente académicos

Atentamente.


INVERSIONES LISVAL E.I.R.L.
Liliana del Pilar Heredia

Lic. Sanjinéz Heredia Liliana del Pilar

Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0196-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 29 de abril de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0126-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 27 de abril de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 28/04/2022, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 01 - 2022, de la EP de Administración, a cargo de la PhD. Heredia Llatas Flor Delicia, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 01 - 2022, a cargo de la PhD. Heredia Llatas Flor Delicia, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA

Pimentel, 24 de mayo del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

La suscrita:
Cumpa Carvallo Glenda Lisset con DNI 48255400

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS "INVERSIONES LISVAL EIRL" – CHICLAYO presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en administración de empresas , de la Facultad de Ciencias empresariales , Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Cumpa Carvallo Glenda Lisset	48255400	

Encuesta al personal de la distribuidora “Inversiones Lisval E.I.R.L

Figura18

Evidencia de encuesta



Reporte turnitin

PAPER NAME	AUTHOR
tinitin enviar final .docx	GLENDALISSET CUMPA CARVALLO

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
16097 Words	84443 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
70 Pages	3.0MB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jun 1, 2022 4:59 AM GMT-5	Jun 1, 2022 5:04 AM GMT-5

● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database

- Crossref database

- Submitted Works database

- 0% Publications database

- Crossref Posted Content database 12%

Summary

Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0994-FACEM-USS-2021 del (los) estudiantes CUMPA CARVALLO GLENDA LISSET, titulada CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS “INVERSIONES LISVAL EIRL” - CHICLAYO Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N°221-2019/PD-USS

Pimentel 24 de mayo del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Flor Delicia', is written over a faint circular stamp.

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N° 41365424