

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL GRUPO
LLAMPAYEC S.R.L., BAGUA - AMAZONAS, 2019.**

Autora:

Bach. Betsy Marisabel Carrasco Roncal

Asesor:

Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck.

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, quien me guía por el buen camino y por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de bendiciones, experiencias y sobre todo la felicidad.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de mi vida, y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi familia quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera.

Betsy Marisabel.

Agradecimiento

Mi gratitud a mi alma mater la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, con la cual tengo una deuda infinita por la formación académica, profesional y personal que he recibido en sus aulas.

A mi asesor Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito y llevar a cabo el desarrollo de la presente tesis.

Al Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, por las facilidades y apoyo para la realización de esta tesis.

**Autoridades de la Universidad Nacional Torívio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada PLAN DE MUESTRA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL GRUPO KAMPAYES S.R.L., BAYNA, AMAZONAS, 2019; del egresado BETSY MARISABEL CARRASCO RONCAL de la Facultad de CIENCIAS ESPACIALES Y ADMINISTRATIVAS, Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de esta Casa Superior de Estudios.



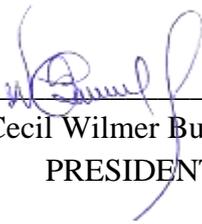
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 22 de SEPTIEMBRE del 2021

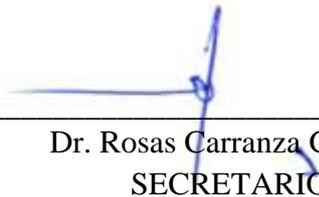
Firma y nombre completo del Asesor

Mg. Juan Alberto Avalos Hubick.

Jurado Evaluador de la Tesis



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos
PRESIDENTE



Dr. Rosas Carranza Guevara
SECRETARIO



Mg. Alex Javier Sánchez Pantaleón
VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-0

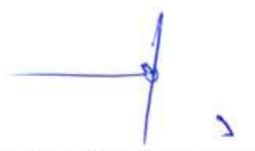
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRUEBAS
EN EL GRUPO LAMPAYEC S.R.L., BASA, AMAZONAS, 2019.
presentada por el estudiante ()egresado (x) BEISY MARISABEL CARRASCO RONCAL
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
con correo electrónico institucional beisy.marisabel@untrm.edu.pe
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 12% de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 22 de SEPTIEMBRE del 2021


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 29 de OCTUBRE del año 2021, siendo las 11:00 horas, el aspirante: BETSY MARISABEL CARRASCO RONCAL, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: PLAN DE MIESCRA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL GRUPO CAMPAYEC S.R.L., BAENA, AMAZONAS, 2019, teniendo como asesor a Mg. JUAN ALBERTO AVAROS HUDECK, para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. CECIL WIKMER BURKA CAMPOS

Secretario: Dr. ROSAS CARRERA GUYARA

Vocal: Mg. ALEX JAVIER SÁNCHEZ PONTALEÓN



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Índice del Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis	vii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	viii
Índice del Contenido	ix
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	31
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	31
2.2. Población, muestra y muestreo.....	32
2.3. Determinación de variables.....	34
2.4. Métodos	36
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.6. Análisis de datos.....	38
III. RESULTADOS.....	40
3.1. Presentación y análisis.....	40
3.2. Resultados, análisis e interpretación del cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.....	40
3.3. Análisis e interpretación del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.....	53
IV. DISCUSIÓN.....	86
V. CONCLUSIONES.....	90

VI. RECOMENDACIONES..... 93
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 94
ANEXO 98

Índice de Tablas

Tabla 1.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 1.	40
Tabla 2.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 2.	41
Tabla 3.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 3.	42
Tabla 4.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 4.	43
Tabla 5.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 5.	44
Tabla 6.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 6.	45
Tabla 7.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 7.	46
Tabla 8.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 8.	47
Tabla 9.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 9.	48
Tabla 10.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 10.	49
Tabla 11.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 11.	50
Tabla 12.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 12.	51
Tabla 13.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 1.	53
Tabla 14.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 2.	54
Tabla 15.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 3.	55
Tabla 16.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 4.	56
Tabla 17.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 5.	57
Tabla 18.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 6.	58
Tabla 19.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 7.	59
Tabla 20.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 8.	60
Tabla 21.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 9.	61
Tabla 22.	Frecuencia absoluta y relativa - Pregunta N° 10.	62
Tabla 23.	Problemas identificados	70
Tabla 24.	Alternativas de solución.	72
Tabla 25.	Propuesta de solución seleccionada.	76
Tabla 26.	Análisis de la propuesta de solución.	77
Tabla 27.	Cronograma de actividades.	82
Tabla 28.	Seguimiento y control.	83

Índice de Figuras

Figura 1.	Representación gráfica - Pregunta N° 1	41
Figura 2.	Representación gráfica - Pregunta N° 2	42
Figura 3.	Representación gráfica - Pregunta N° 3	43
Figura 4.	Representación gráfica - Pregunta N° 4	44
Figura 5.	Representación gráfica - Pregunta N° 5	45
Figura 6.	Representación gráfica - Pregunta N° 6	46
Figura 7.	Representación gráfica - Pregunta N° 7	47
Figura 8.	Representación gráfica - Pregunta N° 8	48
Figura 9.	Representación gráfica - Pregunta N° 9	49
Figura 10.	Representación gráfica - Pregunta N° 10	50
Figura 11.	Representación gráfica - Pregunta N° 11	51
Figura 12.	Representación gráfica - Pregunta N° 12	52
Figura 13.	Representación gráfica - Pregunta N° 1	53
Figura 14.	Representación gráfica - Pregunta N° 2	55
Figura 15.	Representación gráfica - Pregunta N° 3	56
Figura 16.	Representación gráfica - Pregunta N° 4	57
Figura 17.	Representación gráfica - Pregunta N° 5	58
Figura 18.	Representación gráfica - Pregunta N° 6	59
Figura 19.	Representación gráfica - Pregunta N° 7	60
Figura 20.	Representación gráfica - Pregunta N° 8	61
Figura 21.	Representación gráfica - Pregunta N° 9	62
Figura 22.	Representación gráfica - Pregunta N° 10	63
Figura 23.	Método Ishikawa	65
Figura 24.	Propuesta de organigrama de la empresa Grupo Llampayec S.R.L.	69
Figura 25.	Elaboración del expediente de valorización de pago	108
Figura 26.	Realización de la documentación que envían a ruta	108
Figura 27.	Usando la vestimenta para la liberación de los productos	109
Figura 28.	Clasificación de los productos en el área de almacén	109

Resumen

La investigación titulada: Plan de mejora en el proceso de distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019. Tuvo como objetivo: Proponer un plan de mejora del proceso de distribución de productos en el grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019, se planteó con la finalidad de mejorar las operaciones básicas existentes en el proceso de distribución de productos en la empresa Grupo Llampayec S.R.L, el tipo de investigación fue descriptivo-propositivo con diseño no experimental/transeccional aplicado en un solo momento, la muestra de estudio, fue estudiada sobre 18 colaboradores y los 83 directores usuarios inmediatos que directamente están relacionados con todo el proceso de la empresa. El procesamiento de datos se realizó con la estadística descriptiva y la presentación de resultados en tablas y figuras del instrumento aplicado a colaboradores y directores que fueron muestra de estudio. Los resultados indican que la empresa Grupo Llampayec S.R.L no cuenta con un plan que permita mejorar el proceso de distribución de productos, por lo que se elaboró la propuesta de mejora que servirá como escenario más claro para que la gerencia tome decisiones inmediatas en el momento que se susciten inconvenientes que impidan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Palabras claves: Plan de mejora, distribución de productos.

Abstract

The research entitled: Plan of improvement in the process of distribution of products in the Grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019. It had as objective: To propose a plan of improvement of the process of distribution of products in the group Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019, was proposed with the aim of improving the existing basic operations in the product distribution process in the company Grupo Llampayec S.R.L, the type of research was descriptive-propositional with non-experimental design/transectional applied in a single moment, the sample of study, was studied on 18 collaborators and the 83 immediate user directors that are directly related to the whole process of the company. The data processing was done with descriptive statistics and presentation of results in tables and figures of the instrument applied to collaborators and directors who were study samples. The results indicate that Grupo Llampayec S.R.L. does not have a plan to improve the product distribution process. Therefore, an improvement proposal was developed that will serve as a clearer scenario for management to make immediate decisions at the time when problems arise that prevent the development of activities within the company.

Keywords: Improvement plan, product distribution.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las instituciones a nivel internacional, nacional y local en cuanto al mercado de la logística y distribución de productos a nivel general, se encuentran en una faceta de inflexión respecto a lo que se venía haciendo en años anteriores, saliendo a flote una serie de problemas en los procesos de distribución que se han vuelto comunes en el sector, teniendo en cuenta que las instituciones buscan gestionar de la mejor manera las actividades que se realizan dentro de la logística; una de ellas es la distribución o salida de productos, por lo que las organizaciones deben constituir logísticas de manera eficientes y competitivas que distribuyan la entrega de productos en las mejores condiciones de calidad en el momento oportuno, preciso y eficiente.

La distribución de productos, es un área que ha ido ganando valor en el transcurso del tiempo, considerándose como una parte elemental en las instituciones y organizaciones ya sean públicas o privadas, captando nuevas y mayores competencias, por ello, el proceso de distribución de productos es una estrategia empresarial que se encamina a la eficacia cuando se realiza de manera pertinente, porque de esta manera ayuda a alcanzar los objetivos logísticos de las instituciones o empresas. Los procesos de distribución son procesos importantes, porque se convierten en elementos determinantes para la existencia de las instituciones y organizaciones. Enfatizando que en toda organización existen planes estratégicos de mejoras, los cuales rigen el funcionamiento de la empresa; estos son de gran importancia, pues reflejan los objetivos que esta tiene. Pero más importante que la existencia de estos planes, es el lograr alinearlos con los planes tácticos de cada una de las áreas que funcionan dentro de la empresa; entre estas, las áreas de distribución, al ser la encargada de hacer llegar el producto al cliente, tiene gran influencia en cuanto a la percepción de valor por parte del cliente y por lo tanto a la satisfacción estos y todo plan estratégico de mejoras menciona como objetivo conseguir dicha satisfacción.

En el Perú, el mercado de los costos de distribución representa un relativo porcentaje de las ventas de productos de las empresas nacionales, por esta razón las empresas y las instituciones día a día necesitan de una distribución de productos de manera eficiente capaz de satisfacer las exigencias de los usuarios. En las Instituciones Públicas del país, la excesiva burocracia y la poca presencia de supervisión del estado

provocan que las actividades cuyo beneficiario directo que es la población, no reciba el mejor servicio.

Esta problemática en la empresa Grupo Llampayec S.R.L. de la ciudad de Bagua, no es ajena a esta realidad nacional, considerando que la empresa está dedicada a la comercialización y distribución de los productos de alimentos a las instituciones educativas del ITEM Chachapoyas, a la cual pertenecen 105 instituciones educativas, haciendo hincapié las carencias y dificultades que atraviesa la empresa Grupo Llampayec S.R.L., de la ciudad de Bagua, que trabaja con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, por lo que se observan una serie de situaciones que no permiten la correcta, oportuna y eficaz distribución de los productos a los beneficiarios. Asimismo es necesario considerar que los programas sociales establecidos por el Gobierno, mediante el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012, creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma”, que tiene como visión promover el desarrollo humano por intermedio de un servicio alimentario de calidad en cogestión con las comunidades locales, y como misión el brindar servicio alimentario con complemento educativo a todos los niños matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, con el propósito de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, impulsando la intervención y la corresponsabilidad de la comunidad local” (MIDIS, 2012).

Las carencias y dificultades que atraviesa la empresa Grupo Llampayec S.R.L., y la población beneficiaria ubicada en zonas rurales de mayor pobreza en lo que al proceso de distribución de los productos se refiere, es la mayor dificultad, debido a que en primer lugar los mercados locales no son lo suficientemente grandes para ofrecer productos de calidad que satisfagan los requerimientos de los comités de Compra, y en segundo lugar la calidad de los proveedores, no es el adecuado, realidad que afecta el debido proceso, por lo que la gran mayoría, no tienen experiencia en el ámbito de la alimentación escolar y corresponden a otros ámbitos que buscan tomar parte en los procesos con el propósito de aumentar sus utilidades sin que les interese el producto final que reciban los usuarios beneficiarios, además los costos por ración no se ajusta a la realidad geográfica de los distintos lugares de nuestro país, lo que afecta la calidad de los productos adquiridos (Vásquez, 2013).

Tomando en consideración que los problemas presentados ponen de manifiesto las carencias en el proceso de distribución de los productos, así como en la integración y articulación de los procesos que se llevan a cabo; a su vez, la estructura organizacional ha permitido la descentralización del programa y la cogestión del mismo, mediante la participación de los distintos actores.

Del mismo modo lo manifiesta López (2013), que la necesidad de la evaluación y monitoreo de los programas sociales debido a que de esta manera se obtiene información que permite solucionar los problemas que se presentan en los programas.

En ese mismo sentido y con el fin de implementar mejoras en el proceso de distribución de los productos con las mejores condiciones de calidad de los productos y por ende la calidad de los servicios que se brindan a los beneficiarios, se planteó la presente investigación, titulada: Plan de mejora en el proceso de distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019; para el efecto se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera se puede mejorar el proceso de distribución de productos, a través de la propuesta de un plan de mejora en el Grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019?

Para la realización de la investigación se ha considerado como objetivo general: Proponer un plan de mejora del proceso de distribución de productos en el grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019. Asimismo, se tuvo como objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual en el proceso de distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L. de Bagua – Amazonas 2019. Identificar los factores críticos que inciden en la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L. de Bagua – Amazonas 2019. Formular el plan de mejora de la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019, y, finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el proceso de distribución y por ende generar el máximo de beneficios y bienestar a los usuarios del programa.

En el presente estudio se tuvo en cuenta el marco teórico relacionado con las variables de estudio y el respectivo marco metodológico, los mismos que proporcionaron una base científica a la propuesta de mejora planteada desde el lado de la administración de empresas, considerando que en la actualidad las empresas viven diferentes situaciones como es la gran competencia en todos los ámbitos, y más hoy en día, por

el impacto provocado por la crisis económica que crece como un desplome, por lo que no pueden enfrentar esta problemática de manera organizada y eficiente quizá por la carencia de un plan de mejora, que es el principal instrumento para tomar decisiones acertadas en el problema de la deficiente distribución de productos como es el caso de la empresa Grupo Llampayec S.R.L. de la ciudad de Bagua.

El estudio se justifica en las bases teóricas de las variables de investigación: plan de mejora y la distribución de productos, el plan de mejora, según Barraza & Dávila (2008), especifica que un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento de sus procesos, buscando de esta manera la mejora de la calidad de los procesos y productos en un tiempo corto obteniendo resultados positivos y rápidos, en este caso es mejorar el proceso de distribución de productos de Grupo Llampayec S.R.L., de la ciudad de Bagua. A través de un plan de mejora del proceso de distribución de productos el cual debe influir en una mejora probada del mismo. El plan de mejora forma parte del objetivo del proceso de mejora continua, por lo que es una etapa fundamental en el desarrollo dentro del mismo, teniendo en cuenta que la elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables que, de una u otra forma, tengan relación con el proceso de mejora.

El plan de mejora integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido por los usuarios beneficiarios, además el plan servirá de soporte para la localización de los factores críticos y poder implantar las mejoras, en cuanto a control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como adherir las acciones encargadas ante posibles amenazas no previstas, considerando que el plan de mejora es una herramienta que se utiliza para obtener la calidad total y la excelencia empresarial de forma continua, para conseguir resultados eficientes.

Del mismo modo se tuvo en cuenta la base teórica de la distribución de productos, según Kotler (2003), define la investigación de mercados como el diseño, la obtención, el análisis y la presentación sistemáticos de datos y descubrimientos pertinentes para una situación de marketing específica que enfrenta la empresa, dentro de un diseño de canal de distribución, la información obtenida gracias a una investigación de mercado

es la base y el sustento real del contexto al cual se pretende ingresar y a partir de esta se definen y diseñan estrategias y planes de acción que estén encaminados a la satisfacción de las necesidades identificadas del mercado. En relación a lo indicado por el autor debo precisar que cuando se realiza un análisis minucioso de la realidad problemática de una empresa, encontraremos la carencia de estrategias y planes de acción orientados a la satisfacción, como en este caso existe deficiencia en el proceso de distribución de los productos, siendo indispensable tener en cuenta el tamaño de orden, tiempo de entrega, nivel de inventario.

Asimismo, Ayala (2016), expone que la distribución de productos es el conjunto de actividades que se ocupan del flujo de productos terminados (y del flujo de información asociado a él) desde el final del proceso de fabricación hasta que dichos productos se encuentran en manos de los clientes en tiempo, lugar, calidad y cantidad exigida. La distribución del producto tiene como objetivo fundamental poner en contacto a fabricantes y consumidores, utilizando para ello distintos canales de distribución o agentes intermediarios, para que se realice la llegada de los productos desde el lugar de fabricación hasta el establecimiento comercial o consumidor final y en el tiempo estimado de entrega.

Por otro lado, Chirouze (1982), indica que la distribución de los productos es la función que permite el traslado de productos y servicios desde su estado final de producción al de adquisición y consumo, sabiendo que abarca el conjunto de actividades o flujos necesarios para situar los bienes y servicios producidos a disposición del comprador final, es decir individuos u organizaciones en las condiciones de lugar, tiempo, forma y cantidad adecuados. Bureao (2011), también aporta a la investigación que los canales de distribución constituyen una serie de organizaciones independientes que hacen llegar los productos y servicios desde los fabricantes hasta los consumidores y usuarios finales, como pueden ser: intermediarios, compañías de distribución física, agencias de servicios, intermediarios financieros, etc. (p. 343).

Socialmente el estudio se justifica porque al contar con un plan de mejora del proceso de distribución de productos en el grupo Llampayec S.R.L., Bagua – Amazonas, se podrá brindar un servicio más pertinente y de calidad que se merecen los niños beneficiarios de las diferentes instituciones educativas.

En este contexto y mediante un análisis de la problemática actual relacionadas con las operaciones logísticas de distribución de productos en la empresa Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, haciendo mención que la empresa se encuentra dedicada a la comercialización y distribución de los productos de alimentos a las instituciones educativas del ITEM Chachapoyas la misma que comprende de 105 ítems, considerando que el Grupo Llampayec S.R.L., de la ciudad de Bagua, trabaja con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; esta empresa ha tenido varias limitaciones desde que comenzó a trabajar con el programa, teniendo en cuenta que los productos que distribuían llegaban faltando o en mal estado a las instituciones educativas por los limitados protocolos de distribución de los productos, por ello es indispensable usar estrategias de mejora para la distribución de los productos que lleguen con las mejores condiciones de calidad y completos y con el menor tiempo posible a los usuarios beneficiarios, es decir lleguen a las instituciones educativas.

El estudio se comenzó realizando un diagnóstico de la situación actual de la empresa, del área y del proceso de distribución de productos, teniendo en cuenta que, la distribución de productos es la parte de la administración que se encarga de movilizar la cantidad de recursos necesarios (tanto para producción como para venta) de insumos productivos o bienes (tangibles o intangibles) con el fin de cubrir las necesidades de logística de las empresas en los tiempos y lugares precisos.

Los antecedentes que dan consistencia al estudio de investigación, sus aportes se organizan de la siguiente manera, ámbito internacional y nacional, en el ámbito local se han hecho las investigaciones en las principales instituciones del nivel superior de la región Amazonas, no encontrándose trabajo alguno que se haya abordado con el tema de estudio.

Serón (2017), realizó la tesis titulada: Diseño de un plan de mejoras de la estrategia de distribución de Agrosuper Comercial en la ciudad de Puerto Mont. Tuvo como objetivo general: Diseñar un plan de mejoras para el proceso de distribución de productos de Agrosuper Comercial sucursal Puerto Montt, mediante aplicación de criterios de zonas de reparto, para disminuir costos, aumentar la utilización de la flota de camiones y eliminar ineficiencias. La investigación es de tipo descriptiva. Para la realización de esta investigación o diagnóstico se utilizaron técnicas e instrumentos. Arribando a la conclusión que el sistema actual de la empresa se puede hacer más

eficaz y eficiente, mediante el desarrollo de la investigación se obtuvieron resultados positivos, el rediseño de la estrategia de distribución ayudo obtener mayores beneficios que repercutieron en los indicadores logísticos de gestión, a través de los cuales también se reducen los costos económicos, utilizando de mejor manera los recursos disponibles y descartando ineficiencias de la estrategia actual.

Quintero y Sotomayor (2018), realizó la tesis titulada: Propuesta de Mejora para la Gestión Logística de la Empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán. Tuvo como objetivo general: Desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del cantón Durán. La investigación es de tipo descriptiva, documental y de campo. Para la realización de esta investigación o diagnostico se utilizaron técnicas e instrumentos. Arribando a la conclusión que por medio del desarrollo de la investigación se evidenció los inconvenientes dentro del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda., generando insatisfacción del servicio brindado, además se probó mediante la percepción de la mayoría de los clientes que el servicio no es bueno, debido a que la gran mayoría de las encomiendas y gestiones llegan a su destino de manera a destiempo o retraso o en mal estado sin que el cliente tenga acceso a garantías, asimismo, a través de los indicadores de gestión se espera medir el desempeño de varios procesos que se llevan a cabo dentro del área logística con la finalidad de reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos con dando respuesta inmediata para las exigencias del cliente. En efecto y a través de las capacitaciones se puede reducir errores dentro del área logística y en temas de atención al cliente para realizar un buen manejo, control adecuado y zonificación de la carga.

Bravo (2019), realizó la tesis titulada: Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de Cuenca, Período 2014. Tuvo como objetivo general: Determinar cómo los procesos de distribución inciden en la comercialización de la Empresa Gerardo Ortiz, ubicado en la ciudad de Cuenca, período 2014. La investigación es de tipo descriptiva, documental, explorativa y de campo. Para la realización de esta investigación o diagnostico se utilizaron técnicas e instrumentos. Arribando a la conclusión que, mediante la información recopilada, se diagnosticó que, a través de los procesos de distribución, los elementos internos y externos, son la parte fundamental para que la empresa pueda permanecer en el mercado y afrontar a la competencia, mejorando

también la satisfacción de necesidades de los clientes, con el fin de obtener confianza y seguridad de los consumidores hacia la empresa. Asimismo, se evidenció que no existe campañas de comercialización dónde se dé a conocer la gama de productos que oferta la Empresa Gerardo Ortiz, por lo que se demostró la necesidad de implementar un diseño de estrategias para los procesos de distribución y comercialización de los productos ofertados en las diferentes áreas de la empresa, que ayuden al crecimiento de la misma y que le permitan mejorar la calidad de servicio a través de la eficiencia y eficacia.

Clavo (2017), realizó la tesis titulada: Propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L Import Trade S.A.C. Tuvo como objetivo general es: Plantear una propuesta de mejora para la gestión logística de la Empresa A&L Import Trade S.A.C. La investigación es de tipo descriptiva y el diseño de la investigación es no experimental. Para la realización de esta investigación o diagnóstico se utilizaron técnicas e instrumentos. Arribando a la conclusión que mediante los análisis de los procedimientos y los datos proporcionados por las diferentes áreas de la empresa se identificaron las debilidades y carencias y se clasificaron en categorías. Para posteriormente con esos datos, se realice la propuesta, que se encuentra estructurado mediante una óptima gestión logística, en el cual se eliminen las debilidades que presenta la actual gestión, así como las inducciones deficientes al nuevo personal, y capacitaciones constantes, además de eliminar sobrecostos en los procesos involucrados de la empresa, además de eliminar la cantidad de pedidos con retrasos y recuperar así las oportunidades de ganancia y permitiendo reducir los tiempos de entrega ahorrando valores de fletes, por lo que la propuesta de mejora genera beneficios económicos a la empresa.

Paredes y Vargas (2018), realizó la tesis titulada: “Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa cementera del sur del país”. Tuvo como objetivo general es: Propuesta para optimizar el proceso operativo de almacenamiento y distribución del almacén de producto terminado en “La Empresa”. La investigación es de tipo descriptiva-exploratoria y el diseño de la investigación es no experimental. Para la realización de esta investigación o diagnóstico se utilizaron técnicas e instrumentos. Arribando a la conclusión mediante el análisis de la situación actual se identificaron los puntos críticos del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado; encontrando los más

resaltantes a la falta de capacitación y entrenamiento del personal, altos tiempos de despacho, insatisfacción de transportistas, Layout inexistente, falta de señalización interna y externa del almacén de producto terminado y finalmente ausencia de procedimientos., asimismo se determinaron los posibles nuevos tiempos de despacho que se podrán alcanzar con la ejecución de la propuesta, los riesgos de seguridad y salud ocupacional, así como impactos ambientales que se pueden disminuir o controlar a lo largo de toda la cadena, y por último el análisis y evaluación del costo y beneficio de la propuesta.

Arias (2017), realizó la tesis titulada: Análisis del proceso de abastecimiento y distribución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la provincia de Parinacochas, región Ayacucho. Periodo 2015. Tuvo como objetivo general es: Determinar las dificultades del proceso de implementación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Provincia de Parinacochas, región Ayacucho durante el año 2015; mediante el análisis del proceso de abastecimiento y distribución, a las instituciones educativas, a fin de proponer estrategias de mejoras en favor de los usuarios. La investigación es de tipo descriptiva-exploratoria y el diseño de la investigación es no experimental. Para la realización de esta investigación o diagnóstico se utilizaron técnicas e instrumentos. Arribando a la conclusión que mediante la investigación se recogió que contribuirán a mejorar las estrategias de intervención, considerando que mediante la información se infiere que los factores determinantes que limitan la implementación del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, están contemplados por (i) el proceso de abastecimiento, (ii) la distribución de los alimentos; estos factores son claves para alcanzar la meta de entregar alimentos las instituciones educativas.

Las bases teóricas que respaldan las variables a investigar son las que siguen a continuación:

A. Plan de mejora

a. Concepto

Según Harrington (1997), menciona que “el plan de mejora, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del

proceso”. El plan de mejora, es una parte fundamental para el logro empresarial en esta época de constante cambio, se concentra en buscar permanentemente la mejora de los procesos empleando una estricta disciplina en calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos, considerando que la base de las operaciones que son mejorables parte del desarrollo de un conjunto de acciones que son sujeto de medición y diagnóstico permanente, esta serie sistemática de acciones dirigidas a esta serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo se denomina planificación de mejora de proceso.

Asimismo, menciona Juran (1990), quien dice que el plan de mejora es la optimización de procesos que conduce al camino de la calidad, es decir es “la ausencia de deficiencias”, deficiencias que para el caso de la empresa Grupo Llampayec S.R.L., podrían presentarse como tiempos de respuesta elevados, soluciones inadecuadas, distribución de productos deficientes, etc.

En tal sentido el plan de mejora es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido.

b. Dimensiones

En la actualidad el sistema empresarial se encuentra en un proceso de perfeccionamiento que en sí constituye un programa de mejora, pero en la medida en que este se apoye en enfoques utilizados en la práctica mundial se obtendrán mejores y competitivos resultados. Las dimensiones del plan

de mejora consisten en la metodología a utilizar, radica en el análisis de las áreas a mejorar, definiendo los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar un plan de mejora, que esté formado por objetivos, actividades, responsables e indicadores de gestión que permita evaluar constantemente, este proceso debe ser alcanzable en un periodo determinado; y para ello según Proaño, Gisbert y Pérez (2017), el Plan de mejora deberá regirse por las dimensiones siguientes:

❖ Análisis de las posibles causas que han provocado problemas en el tiempo

Para cumplir con este requerimiento se recomienda tener en consideración los siguientes puntos:

- Identificar el área y procesos a ser mejorados, y para lo cual se debe ser priorizada en función de su importancia, en relación a la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización.
- Analizar el impacto que tiene el proceso en el área, para alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la empresa.
- Describir las causas y efectos negativos de la problemática, apoyándose con diversas herramientas y técnicas de análisis.

❖ Propuesta y planificación del plan

Deberá ser viable, flexible y que permita integrar nuevas acciones a corto, mediano o largo plazo, y para lo cual se debe tener en cuenta las siguientes acciones:

- Definir objetivos y resultados del análisis realizado en el punto anterior, creando una visión del proceso mejorado.
- Analizar las posibles soluciones apoyándose en herramientas como, lluvia de ideas, diagrama de flujo, matriz de relación, diagrama de comportamiento.
- Establecer acciones para la solución: en esta fase es necesario asignar tareas a cada miembro del equipo; se sugiere aplicar

diferentes herramientas para la solución de problemas que se han identificado, entre ellas están: Planificación estratégica y operativa, análisis y rediseño de procesos, cuadro de mando integral, benchmarking (Aprender Mejores Práctica), asimismo es preciso que se defina los límites del esfuerzo de mejora.

- Verificar la aplicación de las acciones en el proceso.
- Identifique la oportunidad de mejora.
- Documente el proceso presente y lleve a cabo el plan paso a paso.

❖ Implementación y seguimiento

Para realizar la implementación y seguimiento del Plan de mejora es indispensable incorporar al proceso al personal encargado de realizar las acciones propuestas; los mismos que deben ejecutar las siguientes funciones:

- Informar sobre el plan.
- Ejecutar las acciones programadas con las personas involucradas
- Dar seguimiento en base a los indicadores de impacto y desempeño, este deberá realizarse en un periodo determinado por los involucrados, por lo que con clientes y durante algún tiempo haga una pequeña escala piloto de los cambios propuestos.
- Verificar que se cumpla el plan de acuerdo a lo que se proyectó.
- Valorar el cumplimiento del plan.

❖ Evaluación

Este punto consiste en la verificación del cumplimiento del Plan de mejora continua de acuerdo a la propuesta, planificación e implantación. La evaluación es necesaria para poder observar las

irregularidades que han surgido en el tiempo de ejecución. La técnica utilizada para la evaluación del Plan de mejora es:

- Diseñar un plan de evaluación, basándose en los objetivos e indicadores.
- Ejecutar el plan de evaluación.
- Realizar un informe sobre la evaluación indicando las ventajas y desventajas, de los resultados obtenidos del Plan de mejora.

B. Distribución de productos

a. Concepto

Según Monferrer (2013), indica que la distribución de productos como herramienta del marketing recoge la función que relaciona la producción con el consumo. Es decir, poner el producto a disposición del consumidor final o del comprador industrial en la cantidad demandada, en el momento en el que lo necesite y en el lugar donde desea adquirirlo. En este sentido, la distribución crea tres utilidades fundamentales:

- Utilidad de tiempo: pone el producto a disposición del consumidor en el momento en que lo precisa; el producto está en las estanterías esperando a que el consumidor lo solicite y evitándole que tenga que comprar y guardar grandes cantidades de producto.
- Utilidad de lugar: a través de la existencia de suficientes puntos de venta próximos al consumidor, sean estos de similares características o de naturaleza diversa.
- Utilidad de posesión: con la entrega para el uso o consumo del producto.

Además, la función de distribución de productos implica llevar a cabo una serie de actividades de información, promoción y presentación del producto en el punto de venta a fin de estimular su adquisición por parte del consumidor final (Monferrer, 2013).

En términos generales, podemos decir que la distribución es una variable estratégica a largo plazo, cuyas decisiones son de muy difícil modificación y pueden tener consecuencias irreversibles. Igual que en el resto de variables del marketing mix su ejecución y control ha de planificarse con sumo cuidado; más si cabe porque, a diferencia de ellas, que se desarrollan en el seno de la empresa, la distribución necesita colaboración externa.

Entre estas decisiones estratégicas a largo plazo se encuentran las siguientes:

- Diseño y selección del canal de distribución (forma básica de distribuir el producto).
- Localización y dimensión de los puntos de venta (número, emplazamiento, dimensión y características).
- Logística de la distribución o distribución física (actividades de procesamiento de pedidos, almacenamiento, gestión de existencias y transporte).
- Dirección de las relaciones internas del canal de distribución (establecer y mejorar las relaciones de cooperación, la armonía entre los miembros y resolver los conflictos).

b. Dimensiones

❖ Nivel de conocimiento de Inventario

Los inventarios tienen su origen en los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, donde acostumbraban almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. En tal sentido el conocimiento de la administración del inventario es un tema central para evitar problemas financieros en todas las organizaciones, es un componente fundamental en la productividad de una empresa, ya que es el activo corriente de menor liquidez que manejan y que además contribuye a generar rentabilidad. Es el motor que mueve a la organización, pues es la base para la comercialización de la empresa que le permite obtener ganancias. El inventario debe ser

administrado eficientemente, ya que según Ehrhardt y Brigham (2007), persigue dos objetivos fundamentales:

1. Garantizar con el inventario disponible, la operatividad de la empresa.
2. Conservar niveles óptimos que permita minimizar los costos totales (de pedido y de mantenimiento), considerando que un inventario bajo hace aumentar los costos de pedido, mientras que los inventarios altos incrementan los costos de mantenimiento.

De la misma forma, Ross, Westerfield y Jordan (2006), expresan que el conocimiento del inventario depende de la naturaleza de la empresa, por lo que presenta una distribución típica para las grandes empresas y minoristas.

❖ Tamaño de la orden y tiempo de entrega

Según Kotler y Armstrong (2003), el tamaño y el tiempo de entrega en la distribución se debe considerar la entrega correcta del producto, en el lugar adecuado y en el momento oportuno, con el menor costo posible. Crea valor para clientes, socios y proveedores que se expresa en tiempo y lugar. Su importancia se debe a:

- Costos, ayuda a evitar la disminución de los márgenes de utilidad.
- Líneas de distribución y aprovisionamiento.
- Penetración de mercados, incrementar la participación y las utilidades.

Para los factores del tamaño de la orden y tiempo de entrega de la distribución de productos tiene un papel decisivo. Tiene los siguientes objetivos:

- Suministrar la cantidad de productos que se demandan a los puntos de venta adecuados en el momento exacto y al menor costo posible.

- Decidir sobre aspectos clave en la distribución física:
 - Transporte y abastecimiento a los puntos de venta.
 - Almacenamiento, embalaje y manejo de materiales.
 - Administración de compras.
 - Administración y control de inventarios.
 - Decisiones sobre el servicio y tiempos de espera para prestación del mismo.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación del estudio fue descriptiva-propositiva con un enfoque cuantitativo, porque en la investigación se realizó una descripción de la realidad problemática, para posteriormente realizar una propuesta del plan de mejora con la finalidad de superar la problemática actual y las deficiencias encontradas. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

La investigación es de tipo descriptiva-propositiva, porque se describió lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, es decir en la realidad, con el fin de mejorar o resolver una situación en particular, para posteriormente elaborar la propuesta de un plan de mejora en la distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L. objeto de estudio, tal como lo dice (Vargas, 2009, p. 162). La investigación es propositiva porque se ocupa de cómo debería ser las cosas para alcanzar las metas y objetivos propuestos y que funcionen adecuadamente, considerando que a partir del estudio descriptivo se identificó la necesidad y se propuso una solución a través de un plan de mejora (Hernández et al., 2010).

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque usó la recolección de datos para el análisis estadístico en este caso del plan de mejora en el proceso de distribución de productos en el grupo Llampayec S.R.L., además que, por medio de este enfoque fue utilizado para justificar y explicar teorías, en base a análisis estadísticos obtenidos en los resultados de la investigación (Hernández, et al., 2006, p. 14).

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, porque, no se manipuló ninguna de las variables de estudio y en los que solo se logró observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, fue de corte transversal porque es un estudio que se obtuvo los resultados o datos de estudio en un solo momento, en un tiempo único, su propósito fue describir las variables, para posteriormente analizarlos y poder ver el efecto sobre otras variables, mediante la observación y análisis de fenómenos (Hernández et al., 2010).

Para el presente estudio se utilizó el siguiente diseño según, Hernández et al., (2010), siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de estudio

O: Observación

P: Propuesta

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Según Arias (2006), nos dice que: “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, por lo que queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio” (p.81).

El presente estudio se realizó con dos poblaciones y están conformadas de la siguiente manera:

- ✓ **P1:** La población estuvo conformada por los 18 colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L, distribuidos de la siguiente manera según el gerente del Grupo Llampayec S.R.L., de la ciudad de Bagua:

CARGO	SEXO		%
	M	F	
Gerente general.	X		1
Asistente de gerencia.		X	1
Contador externo.	X		1
Administrador.		X	1
Ingeniero de planta.		X	1
Asistente de ingeniería.		X	1
Choferes.	X		4
Estibadores.	X		8

Fuente: Gerente del Grupo Llampayec S.R.L.

- ✓ **P2:** La población estuvo conformada por los usuarios beneficiarios (Instituciones Educativas), según información por el gerente general de Grupo Llampayec S.R.L., comprende 01 ítems que pertenecen 105 Instituciones Educativas, considerando que el Grupo Llampayec S.R.L., de la ciudad de Bagua, trabaja con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, por lo que, para obtener la muestra se aplicó la fórmula para población finita.

(Fuente: Gerente del Grupo Llampayec S.R.L.).

2.2.2. Muestra

Según Arias (2006), define la muestra como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, es decir la muestra, es una parte de la población que se selecciona con el fin de tener una proporción significativa de la misma.

- ✓ M1: La muestra estuvo conformada por 18 colaboradores que directamente están relacionados con todo el proceso de la empresa.
- ✓ M2: La muestra lo constituyen 83 de las Instituciones Educativas beneficiarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con las que trabaja el Grupo Llampayec S.R.L, de la ciudad de Bagua, la misma que se obtuvo aplicando la fórmula de población finita siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = probabilidad de fracaso 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión o error (5%).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * q}$$

$$n = \frac{d^2 * (N-1) + Z^2_{\alpha} * P * q}{(0.05)^2 * (105 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 82.63028515 \rightarrow 83 \text{ usuarios beneficiarios.}$$

2.2.3. Muestreo

De acuerdo a la población y muestra existente se utilizó el muestreo siguiente:

- Para la Muestra N° 1, se utilizó un muestreo no probabilístico, considerando que, es la selección de cada unidad de la muestra, que se dio a base del juicio de la investigadora, por ser una población pequeña, tal como lo dice Bolaños (2012), que no existe una oportunidad conocida que indique si un elemento particular del universo será seleccionado para conformar la muestra.
- Para la Muestra N° 2, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple que fue utilizado en el estudio, acentuando lo que dice Arias (2006), este tipo de muestreo es cuando los elementos dependen de la probabilidad, es decir todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, para lo que se utiliza técnicas y procedimientos, denominado muestreo.

2.3. Determinación de variables

Variable de estudio: Distribución de productos.

Operacionalización de la variable de estudio:

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las actividades • Lineamientos estratégicos 	

Distribución de productos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento de Inventario 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización en almacén • Personal preparado, idóneo • Selección de proveedores • Entrega de productos a tiempo • Términos y especificaciones de entrega • Seguridad en la entrega • Protocolos de gestión de servicio 	Cuestionario
	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la orden y tiempo de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de productos • Capacitación en proceso de distribución • FODA de la empresa • Instalaciones de almacenamiento y embalaje • Tamaño, plazo y entrega de pedido • Plazos de entrega • Control de inventarios • Transporte • Supervisión y asistencia técnica • Contrataciones con el Estado 	Guía de observación

		<ul style="list-style-type: none"> • Salubridad e higiene • Entrega de productos en corto tiempo • Entrega de productos completa 	
--	--	---	--

2.4. Métodos

- **Método Deductivo.** Según Méndez (2006), precisa que es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Este método se utilizó para llegar a particularizar y a determinar elementos puntuales en la ejecución del estudio sobre la base de conceptos generales, leyes y paradigmas que nos proporcionan, método que ayudó a definir la propuesta adecuada que contribuya en la mejora del proceso de distribución del Grupo Llampayec S.R.L., donde la información recogida y sistemática da un tratamiento al fenómeno de estudio a partir del análisis de las características generales a las particularidades.
- **Método analítico.** Según Méndez (2006), manifiesta que es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objetivo de estudio, separando cada uno de las partes del todo para estudiarlas en forma individual, el análisis permite sistematizar los datos de la realidad y de las bases teóricas científicas para diagnosticar problemas en particular, este método nos permitió conocer un poco más los problemas de estudio y procesarlos de manera cualitativa o cuantitativa, considerando que se utilizó en el análisis de la situación actual de esta empresa, luego seleccionar las unidades prioritarias a trabajar, para identificar los factores que influyen en la distribución de productos, considerando que fue de mucha importancia el análisis realizado de aspectos concretos del presente estudio que permitió conocer, comprender y elaborar la propuesta, sobre la base de la descomposición del todo en sus partes.
- **Método inductivo.** Según Méndez (2006), indica que este método se utiliza en el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general, considerando que este método se inicia con

un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría, por ello se utilizó este método para establecer generalizaciones de los resultados de nuestro trabajo de investigación, teniendo en cuenta que este método permitió llegar a conclusiones de carácter general sobre la base del análisis de la información descrita en hechos, acontecimientos de carácter particular; método que tendrá mayor relevancia en el diagnóstico y análisis de la problemática.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas

- **La observación.** Según Hernández, et al., (2006) “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”. Considerando que esta técnica se realiza “a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento” (Méndez, 2006). Esta técnica se utilizó en el mismo lugar de los hechos, para tener el conocimiento como se desarrolla el servicio actual referido a inventarios y el proceso de distribución, y así poder identificar las capacidades y debilidades internas de la empresa, además se usó el análisis de la información obtenida, aplicando la síntesis para la obtención de explicaciones de los hechos y llegar a formular la propuesta del plan de mejora y alcanzar los objetivos establecidos.
- **Encuesta.** Según Hernández et. al., (2003), es una técnica que recoge la información por medio de preguntas escritas organizadas en cuestionario impreso, por lo que describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Esta técnica se utilizó a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado, para obtener la

información requerida y que recoge información para ser tratada estadísticamente.

2.5.2. Instrumentos

- **Guía de observación.** Una vez obtenida toda información necesaria y relevante, se elaboró una tabla de manera detallado todas las observaciones realizadas durante el proceso de investigación, con el fin de obtener un panorama de la problemática actual existente, también se utilizaron como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación, considerando que la guía de observación e conoce como guía a aquello que dirige o encamina, tal como lo manifiesta (Hernández, et al., 2006).
- **Cuestionario.** Según Salking (1998), indica que son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel, por lo que se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, con un listado de 12 preguntas para los colaboradores de la empresa Grupo Llampayec S.R.L. y 10 preguntas para los usuarios beneficiarios es decir los directores de las instituciones educativas, las preguntas están correctamente organizadas y validadas por el grupo de expertos.

2.6. Análisis de datos

2.6.1. Primera fase: Análisis descriptivo simple

Validez del instrumento

La encuesta como instrumento que se utilizó para la presente investigación, fueron validados a juicio de 2 expertos de la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Sección Utcubamba y 1 experto en Metodología de la Investigación y especialistas en el tema de estudio.

- ✓ MANUEL MONTENEGRO HERNÁNDEZ, Mg. en Administración de la Educación
- ✓ AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA, Mg. En Administración de Empresas,
- ✓ GENNER NOE FLORES TAPIA, Mg. En Administración de Negocios Empresariales

Las herramientas manejadas en esta investigación son confiables, debido que pasaron por la aprobación por el gerente de la empresa Grupo Llampayec S.R.L. Además, siguen los parámetros recomendados por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Confiabilidad del instrumento

Del mismo modo fue realizada la confiabilidad mediante el software estadístico SPSS, a través del coeficiente alfa de Cronbach el mismo que dio un alto grado de confiabilidad siendo el 0,814 para el cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa y 0,702 para el cuestionario aplicado a la población de los directores de los colegios.

2.6.2. Segunda fase: Estadística descriptiva inferencial

Los datos obtenidos y recogidos del cuestionario fueron representados en tablas y figuras estadísticas, con su respectiva interpretación propia de una investigación cuantitativa, tal como lo dice Freidin, (2007), el análisis de datos es cuantitativo, señala que luego de haber obtenido datos y resultados, estos deben ser verificados para responder la pregunta inicial. Por ello para poder realizar el análisis descriptivo se utilizó el programa Microsoft Excel y para el análisis inferencial de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS STATICS versión 22. Los datos que se obtuvieron y se recopilaron para el método actual de trabajo se tabuló en Microsoft Excel, permitiendo traducir los datos a tablas y figuras gráficas, para poder demostrar de manera resumida la situación y poder tomar una decisión con la información obtenida y posteriormente elaborar la propuesta del plan de mejora.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis

- ✚ Diagnosticar la situación actual en el proceso de distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L. de Bagua – Amazonas 2019. Para este objetivo se aplica el cuestionario para los trabajadores de la empresa como a los directores de los colegios.

3.2. Resultados, análisis e interpretación del cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

1. ¿Las actividades que realiza Ud. tiene relación con el proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L.?

Tabla 1

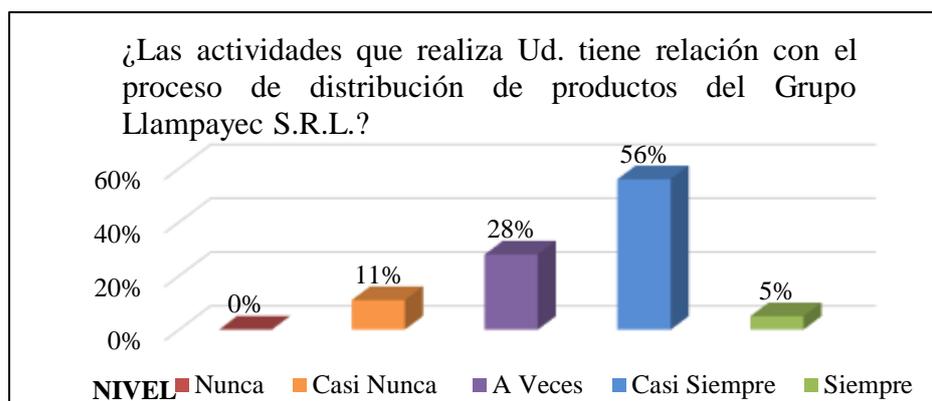
Frecuencia absoluta y relativa – pregunta n° 1.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	2	11%
	A Veces	5	28%
	Casi Siempre	10	56%
	Siempre	1	5%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 1

Representación gráfica – pregunta n° 1.



Fuente: Tabla 1.

De la observación de la Tabla y Figura 1, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que el 11% alcanzó el nivel casi nunca las actividades que realiza se relaciona con el proceso de distribución, el 28% indican que a veces, el 56% indican que casi siempre y que solo 5% indican que siempre se relaciona con el proceso de distribución de productos de la empresa, evidenciándose que existe desconocimiento del proceso de distribución.

2. ¿Se pone en práctica los lineamientos estratégicos en el proceso de distribución de productos para la empresa Grupo Llampayec S.R.L.?

Tabla 2

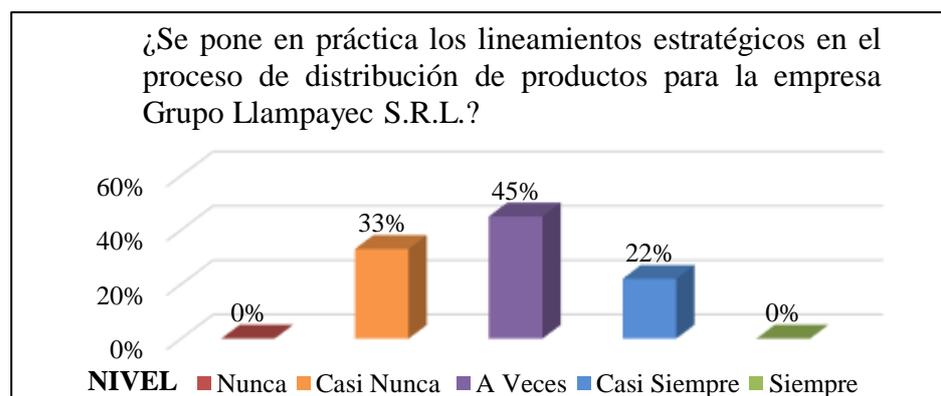
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 2.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	6	33%
	A Veces	8	45%
	Casi Siempre	4	22%
	Siempre	0	0%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 2

Representación gráfica – pregunta n° 2.



Fuente: Tabla 2.

De la observación de la Tabla y Figura 2, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que la práctica de los lineamientos estratégicos de la empresa con un 33% es casi nunca, el 45% indican que a veces y solo el 22% de los colaboradores de la empresa indican que casi siempre se pone en práctica, evidenciándose de esta manera que la mayoría de los colaboradores no se identifican con la práctica de lineamientos estratégicos de la empresa.

3. ¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con adecuada organización en el proceso de distribución de los productos dentro del almacén?

Tabla 3

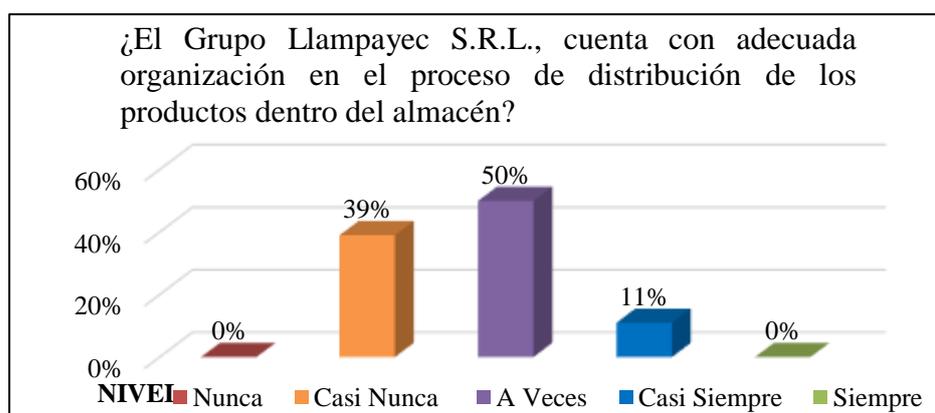
Frecuencia absoluta y relativa – pregunta n° 3.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	7	39%
	A Veces	9	50%
	Casi Siempre	2	11%
	Siempre	0	0%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 3

Representación gráfica – pregunta n° 3.



Fuente: Tabla 3.

De la observación de la Tabla y Figura 3, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que el nivel de organización en el proceso de distribución de productos, el 39% manifiestan que casi nunca, el 50% manifiestan que a veces y solo el 11% manifiestan que casi siempre cuentan con adecuada organización por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

4. ¿Para la preparación y distribución de los pedidos de los productos el Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con personal capacitado y suficiente?

Tabla 4

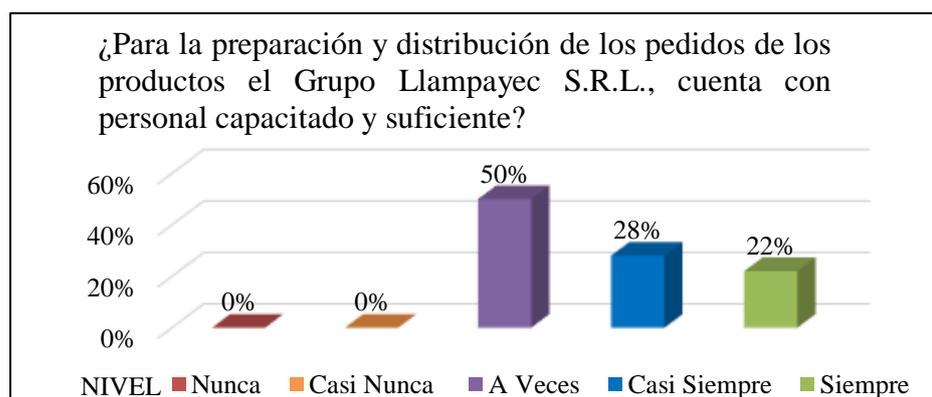
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 4.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A Veces	9	50%
	Casi Siempre	5	28%
	Siempre	4	22%
	Total	18	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 4

Representación gráfica – pregunta n° 4.



Fuente: Tabla 4.

De la observación de la Tabla y Figura 4, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que, el 50% manifiestan que a veces cuentan con personal capacitado y suficiente en la preparación y distribución de los pedidos de los productos, el 28% manifiestan que casi siempre y solo el 22% manifiestan que siempre cuentan con adecuado personal capacitado y suficiente, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

5. ¿El Grupo Llampayec S.R.L., realiza priorización de la distribución y entrega de los productos a los usuarios?

Tabla 5

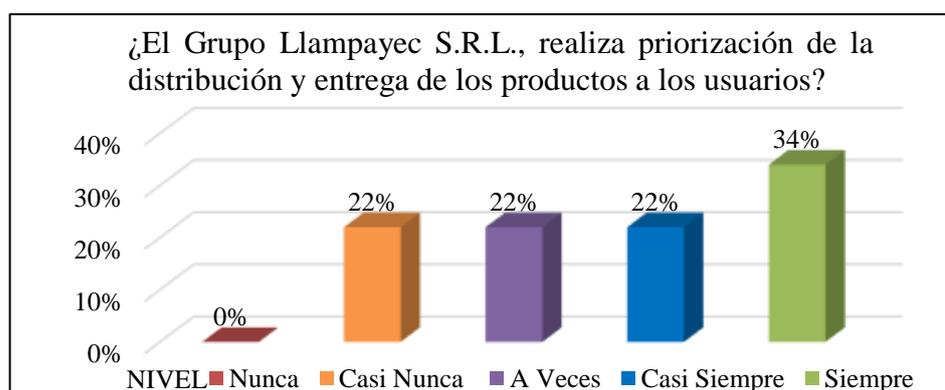
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 5.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	4	22%
	A Veces	4	22%
	Casi Siempre	4	22%
	Siempre	6	34%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 5

Representación gráfica – pregunta n° 5.



Fuente: Tabla 5.

De la observación de la Tabla y Figura 5, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que, el 22% indican que la priorización de distribución y entrega de los productos se realiza en un nivel casi nunca, el 22% indican que a veces, el 22% indican casi siempre y el 34% indican que siempre realizan priorización de distribución y entrega de productos, siendo indispensable contar con un plan de mejora.

6. **¿Ha participado de algún plan de mejora, manual o medida para conocer e involucrarse en el proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., mejorando el tiempo de entrega?**

Tabla 6

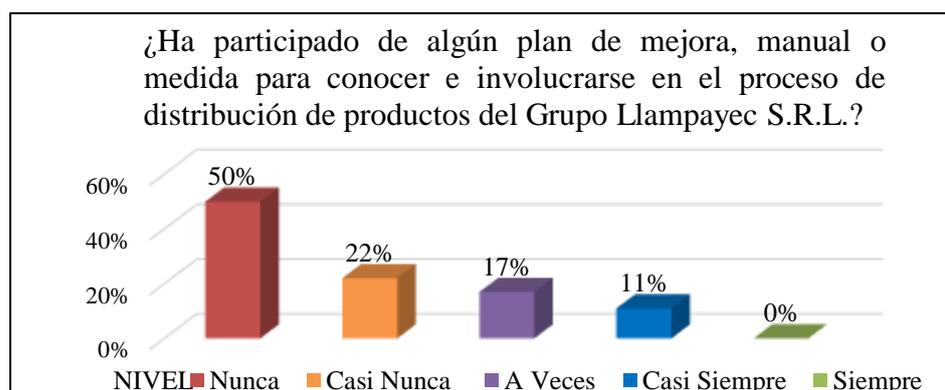
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 6.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	9	50%
	Casi Nunca	4	22%
	A Veces	3	17%
	Casi Siempre	2	11%
	Siempre	0	0%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 6

Representación gráfica – pregunta n° 6.



Fuente: Tabla 6.

De la observación de la Tabla y Figura 6, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que, el 50% manifiestan que nunca han participado de algún plan, manual o medidas de conocimiento en el proceso de distribución de productos, el 22% indican casi nunca, el 17% indican a veces y solo el 11% indican que casi siempre les han hecho partícipes en el proceso, siendo indispensable contar con un plan de mejora.

7. ¿Cómo colaborador tiene conocimiento acerca de los objetivos de la empresa y reconoce las fortalezas y debilidades del proceso de distribución de productos de la empresa, para el tiempo de entrega?

Tabla 7

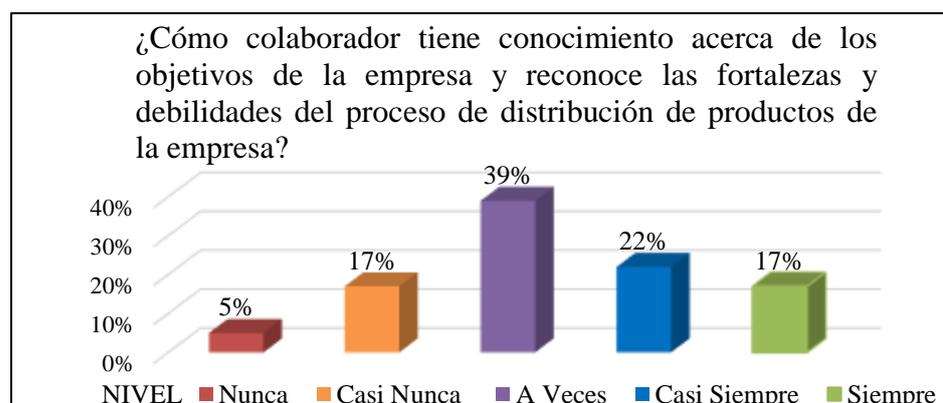
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 7.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	1	5%
	Casi Nunca	3	17%
	A Veces	7	39%
	Casi Siempre	4	22%
	Siempre	3	17%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 7

Representación gráfica – pregunta n° 7.



Fuente: Tabla 7.

De la observación de la Tabla y Figura 7, se verifica los resultados del cuestionario relacionado al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L. aplicado a los 18 colaboradores encuestados manifiestan el 5% que nunca tienen conocimiento acerca de los objetivos de la empresa y fortalezas y debilidades del proceso de distribución, el 17% indica que casi nunca, el 39% indican a veces, el 22% indican casi siempre y el 17% indican que siempre, siendo indispensable contar con un plan de mejora.

8. ¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con adecuadas instalaciones de almacenamiento y embalaje de productos para el proceso de distribución y realice en los tiempos establecidos?

Tabla 8

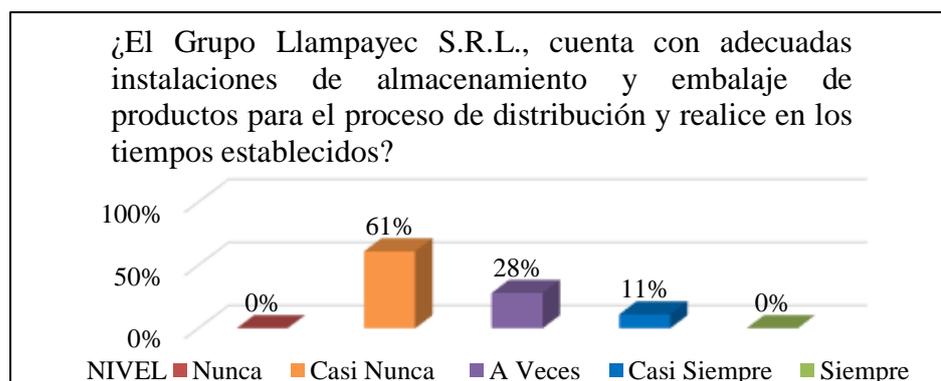
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 8.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	11	61%
	A Veces	5	28%
	Casi Siempre	2	11%
	Siempre	0	0%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 8

Representación gráfica – pregunta n° 8.



Fuente: Tabla 8.

De la observación de la Tabla y Figura 8, se verifica los resultados del cuestionario relacionado al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., aplicado a los 18 colaboradores, los resultados indican que el 61% casi nunca se cuenta con adecuadas instalaciones de almacenamiento y embalaje de productos para el proceso de distribución y se realice en los tiempos disponibles, el 28% indican que a veces y solo el 11% manifiestan que casi siempre son adecuadas, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

9. **¿El Grupo Llampayec S.R.L., detalla tamaño de orden, plazos de distribución y entrega (en días) desde el recibo del pedido hasta que la orden esté preparada para el envío de los productos?**

Tabla 9

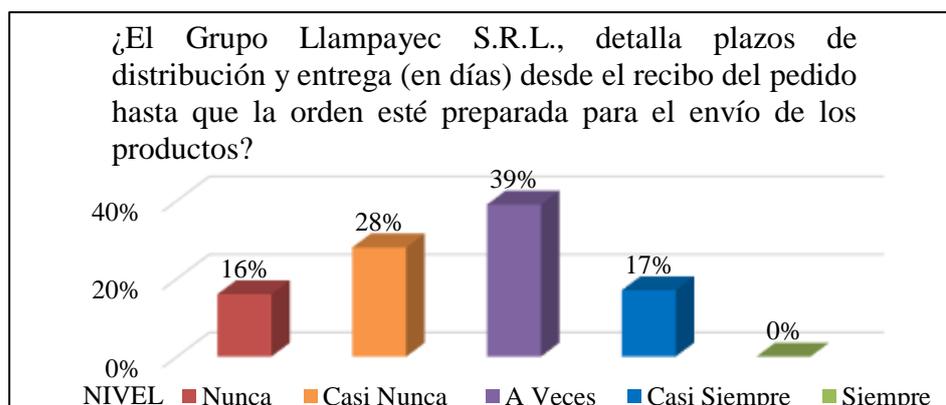
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 9.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	3	16%
	Casi Nunca	5	28%
	A Veces	7	39%
	Casi Siempre	3	17%
	Siempre	0	0%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 9

Representación gráfica – pregunta n° 9.



Fuente: Tabla 9.

De la observación de la Tabla y Figura 9, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que el 16% detalla tamaño de orden, plazos de distribución y entrega de los productos en el nivel nunca, el 28% indica un nivel casi nunca, el 39% indican un nivel a veces y solo el 17% indican un nivel casi siempre se detalla plazos de distribución y entrega de los productos, siendo indispensable contar con un plan de mejora.

10. ¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con planes para el tamaño de orden, reducción de los plazos de la distribución y entrega de los productos en caso de emergencia?

Tabla 10

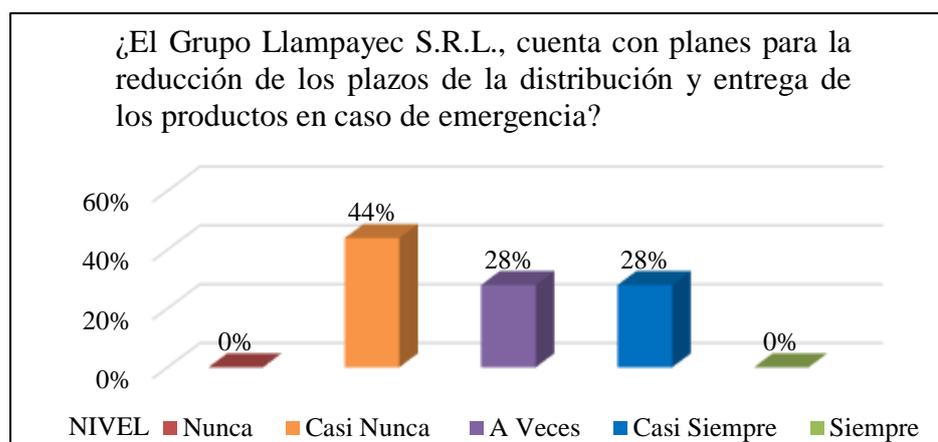
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 10.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	8	44%
	A Veces	5	28%
	Casi Siempre	5	28%
	Siempre	0	0%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 10

Representación gráfica – pregunta n° 10.



Fuente: Tabla 10.

De la **observación** de la Tabla y Figura 10, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que, el 44% indican casi nunca contar con planes, el 28% indica a veces contar con planes y el 28% indica casi siempre contar con planes para el tamaño de orden, reducción de los plazos de la distribución y entrega de los productos en caso de emergencia, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

11. ¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con control de inventarios para la distribución y entrega de los productos?

Tabla 11

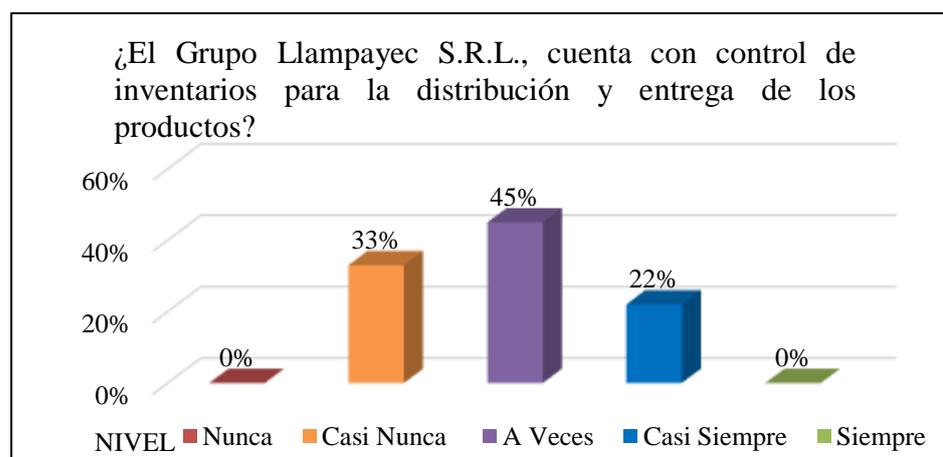
Frecuencia Absoluta y relativa - Pregunta N° 11.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	6	33%
	A Veces	8	45%
	Casi Siempre	4	22%
	Siempre	0	0%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 11

Representación gráfica – pregunta n° 11.



Fuente: Tabla 11.

De la observación de la Tabla y Figura 11, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que, el 33% casi nunca cuentan con control de inventarios, el 45% indica a veces contar con control de inventarios y solo el 22% indica casi siempre contar con control de inventarios para la distribución y entrega de los productos, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

12. ¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con el adecuado transporte para la distribución de los productos a los diferentes puntos de entrega?

Tabla 12

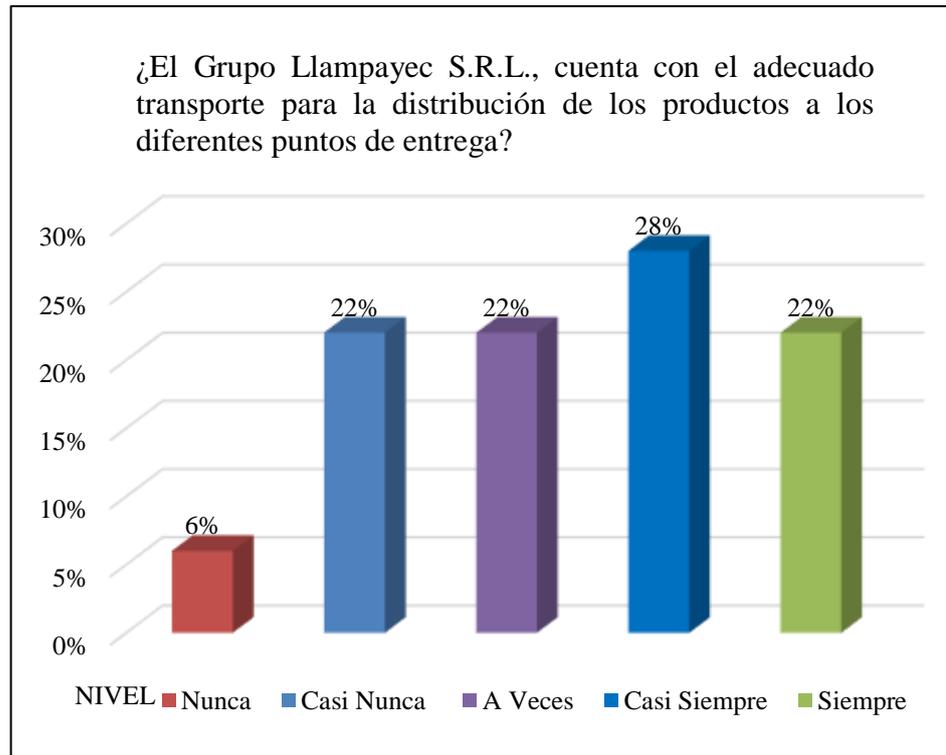
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 12.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	1	6%
	Casi Nunca	4	22%
	A Veces	4	22%
	Casi Siempre	5	28%
	Siempre	4	22%
	Total		18

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores del Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 12

Representación gráfica – pregunta n° 12.



Fuente: Tabla 12.

De la observación de la Tabla y Figura 12, se verifica que de los 18 colaboradores encuestados relacionados al proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., los resultados indican que, el 6% nunca cuentan con el adecuado transporte, el 22% indica que casi nunca cuentan con el adecuado transporte, el 22% indica que a veces cuentan con el adecuado transporte, el 28% indica que casi siempre cuentan con el adecuado transporte y el 22% indican que cuentan con el adecuado transporte para la distribución y entrega de los productos a los diferentes puntos de entrega, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

3.3. Análisis e interpretación del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

1. ¿Cree Ud. que el Programa Nacional de Alimentación Qali Warma realiza una buena selección de proveedores para la distribución de los productos a las instituciones educativas?

Tabla 13

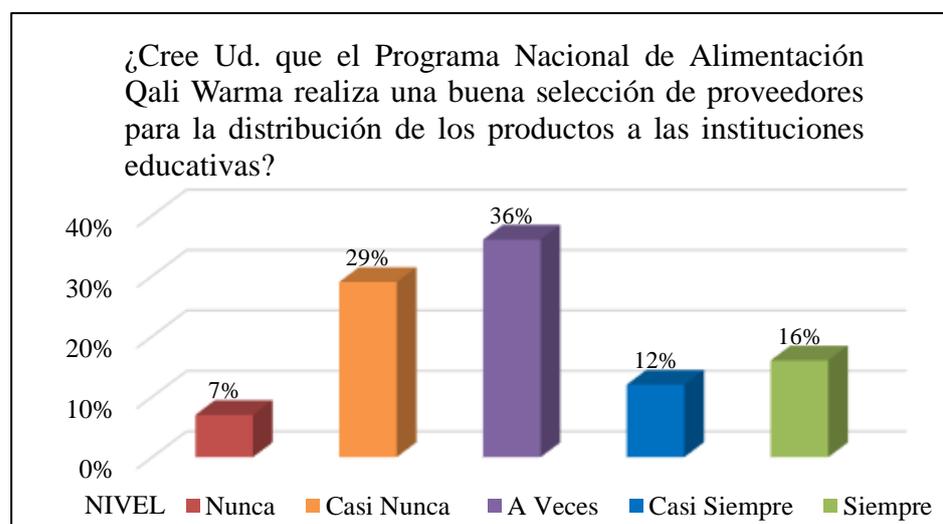
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 1.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	6	7%
	Casi Nunca	24	29%
	A Veces	30	36%
	Casi Siempre	10	12%
	Siempre	13	16%
	Total		83

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 13

Representación gráfica – pregunta n° 1.



Fuente: Tabla 13.

De la observación de la Tabla y Figura 13, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 7% nunca se realiza buena selección de proveedores para la distribución de los productos, el 29% indican que nunca realizan buena selección de proveedores, el 36% indica que a veces realizan buena selección de proveedores, el 12% indica que casi siempre realizan buena selección de proveedores y solo el 16% indica que siempre realizan buena selección de proveedores para la distribución de los productos a las instituciones educativas, siendo indispensable contar con un plan de mejora.

2. ¿Los productos distribuidos por el Grupo Llampayec S.R.L., llega a tiempo a la I.E. y se da dentro del horario establecido?

Tabla 14

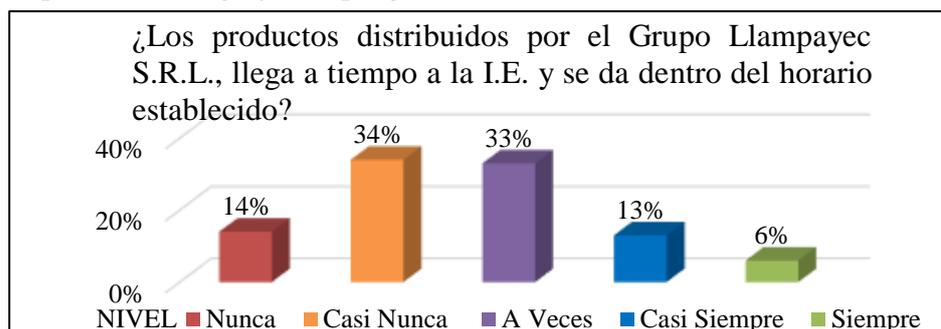
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 2.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	12	14%
	Casi Nunca	28	34%
	A Veces	27	33%
	Casi Siempre	11	13%
	Siempre	5	6%
	Total	83	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 14

Representación gráfica – pregunta n° 2.



Fuente: Tabla 14.

De la observación de la Tabla y Figura 14, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que el 14% tienen nunca, el 34% indican casi nunca, el 33% indican que a veces, el 13% indican que casi siempre y solo el 6% indican que llegan a tiempo y se da dentro del horario establecido los productos distribuidos a las I.E., siendo indispensable contar con un plan de mejora en el proceso de distribución de los productos.

3. ¿La empresa Grupo Llampayec S.R.L. de la ciudad de Bagua, cumple términos o especificaciones a cabalidad de la entrega de alimentos establecidos en el contrato?

Tabla 15

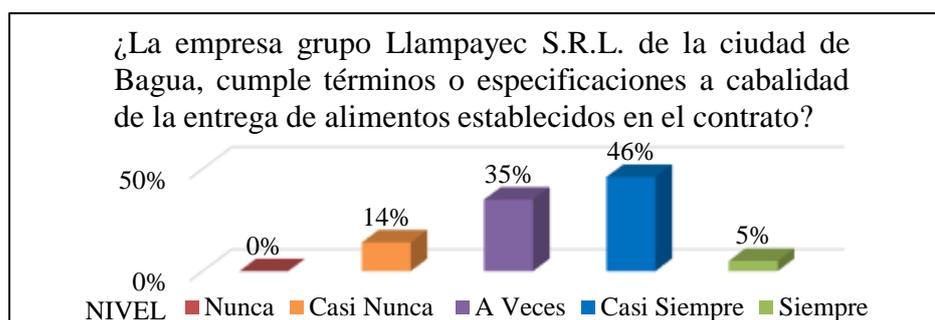
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 3.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	12	14%
	A Veces	29	35%
	Casi Siempre	38	46%
	Siempre	4	5%
	Total	83	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 15

Representación gráfica – pregunta n° 3.



Fuente: Tabla 15.

De la observación de la Tabla y Figura 15, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 14% casi nunca cumple términos o especificaciones a cabalidad de la entrega de alimentos establecidos en el contrato, el 35% indican a veces cumplen términos, el 46% indican que casi siempre cumplen términos y solo el 5% indican que siempre la empresa cumple términos o especificaciones a cabalidad de la entrega de alimentos establecidos en el contrato, siendo indispensable contar con un plan de mejora.

4. ¿La distribución de alimentos se hace de una manera adecuada y segura de acuerdo a la programación de distribución de los productos?

Tabla 16

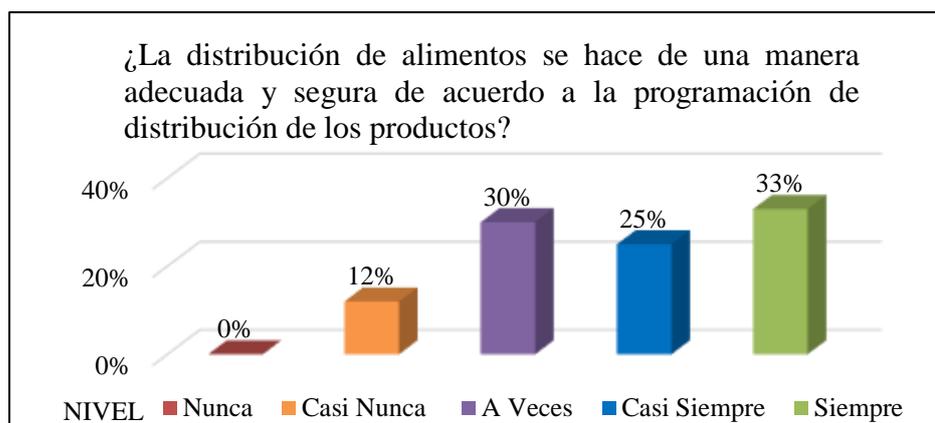
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 4.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	10	12%
	A Veces	25	30%
	Casi Siempre	21	25%
	Siempre	27	33%
	Total		83

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 16

Representación gráfica – pregunta n° 4.



Fuente: Tabla 16.

De la observación de la Tabla y Figura 16, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, alcanzó el 12% en un nivel casi nunca, el 30% indican que a veces, el 25% indican que casi siempre y que el 33% indican que siempre se realiza de manera adecuada y segura de acuerdo a la programación de distribución de los productos, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

5. ¿Los distribuidores cumplen con el Protocolo para la gestión del servicio alimentario?

Tabla 17

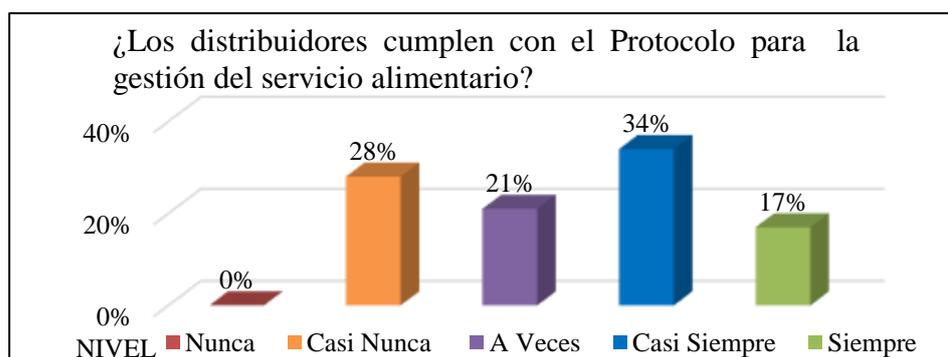
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 5.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	23	28%
	A Veces	18	21%
	Casi Siempre	28	34%
	Siempre	14	17%
	Total		83

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 17

Representación gráfica – pregunta n° 5.



Fuente: Tabla 17.

De la observación de la Tabla y Figura 17, se verifica los **resultados** de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 28% que la empresa casi nunca cumple con el Protocolo para la gestión del servicio alimentario, el 21% indican que a veces, el 34% indican que casi siempre y solo el 17% indican que siempre cumple con el Protocolo para la gestión del servicio alimentario, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

6. ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) recibe la Guía de Supervisión y Asistencia Técnica?

Tabla 18

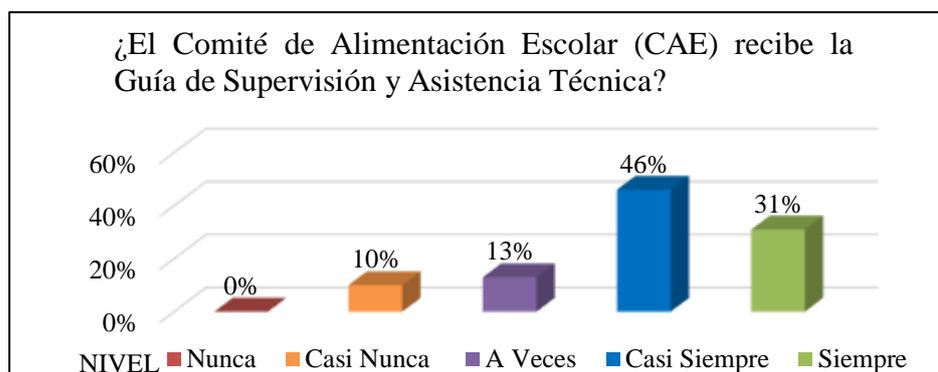
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 6.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	8	10%
	A Veces	11	13%
	Casi Siempre	38	46%
	Siempre	26	31%
	Total		83

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 18

Representación gráfica – pregunta n° 6.



Fuente: Tabla 18.

De la observación de la Tabla y Figura 18, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 10% casi nunca el CAE recibe la guía de supervisión y asistencia técnica, el 13% indican que a veces, el 46% indican que casi siempre y el 31% indican que siempre el CAE recibe la guía de supervisión y asistencia técnica, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora en el proceso de distribución de los productos.

7. ¿El CAE cumple con sus funciones adecuadamente al momento de recibir los alimentos?

Tabla 19

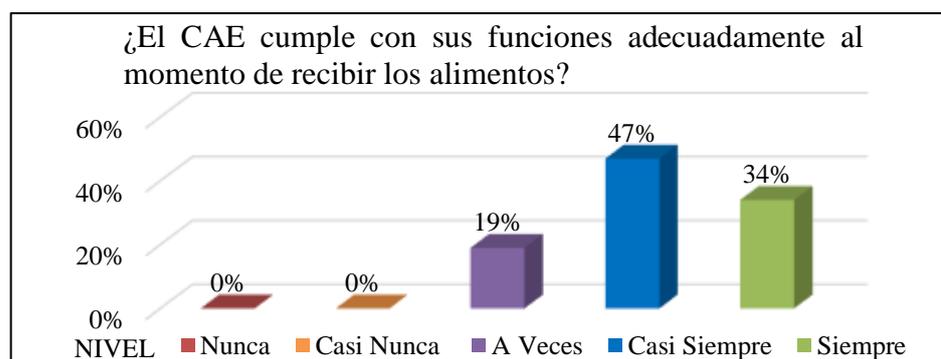
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 7.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A Veces	16	19%
	Casi Siempre	39	47%
	Siempre	28	34%
	Total	83	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 19

Representación gráfica – pregunta n° 7.



Fuente: Tabla 19.

De la observación de la Tabla y Figura 19, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 19% a veces el CAE cumple con sus funciones adecuadamente al momento de recibir los alimentos, el 47% indican que casi siempre el CAE cumple con sus funciones adecuadamente al momento de recibir los alimentos y el 34% indican que siempre el CAE cumple con sus funciones adecuadamente al momento de recibir los alimentos, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

8. ¿Cumple la Institución Educativa con las condiciones de Salubridad?

Tabla 20

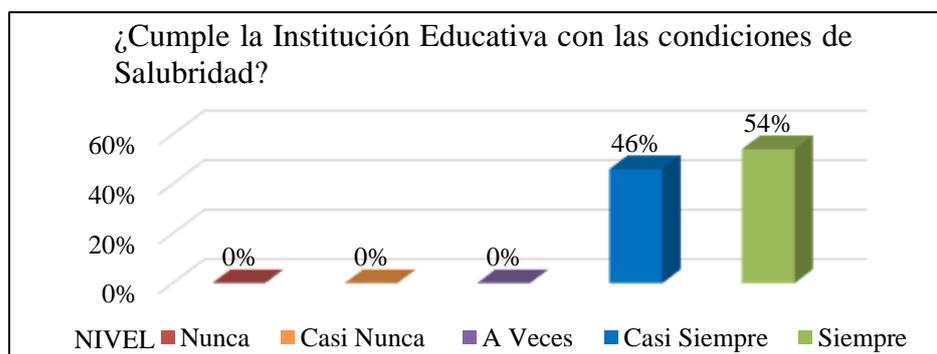
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 8.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A Veces	0	0%
	Casi Siempre	38	46%
	Siempre	45	54%
	Total		83

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 20

Representación gráfica – pregunta n° 8.



Fuente: Tabla 20.

De la observación de la Tabla y Figura 20, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 46% a veces y que el 54% indica que casi siempre cumple la Institución Educativa con las condiciones de Salubridad, evidenciándose de esta manera que la mayoría de las I.E. no se identifican con los objetivos estratégicos con el proceso de distribución de productos, siendo indispensable contar con un plan de mejora.

9. ¿El Grupo Llampayec S.R.L., distribuye los productos a los usuarios beneficiarios en el menor tiempo posible y con las mejores condiciones de calidad?

Tabla 21

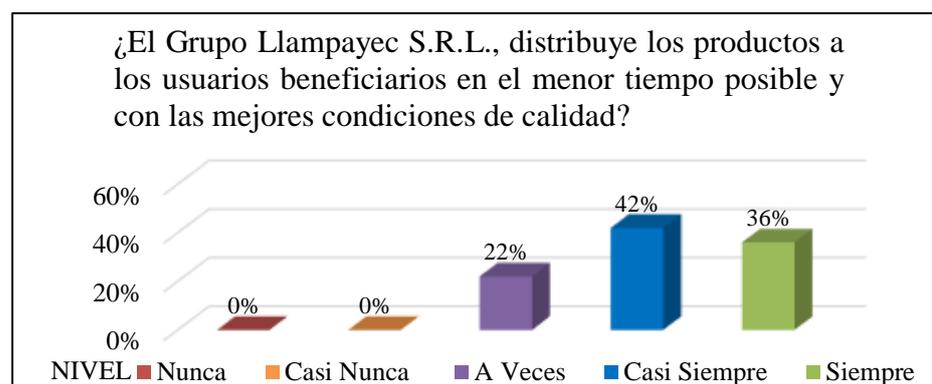
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 9.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	A Veces	18	22%
	Casi Siempre	35	42%
	Siempre	30	36%
	Total		83

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 21

Representación gráfica – pregunta n° 9.



Fuente: Tabla 21.

De la observación de la Tabla y Figura 21, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 22% a veces se distribuye los productos en el menor tiempo posible y en las mejores condiciones de calidad, el 42% casi siempre y el 36% indican que siempre, evidenciándose de esta manera que la mayoría de las I.E. no se identifican los objetivos estratégicos con el proceso de distribución de productos, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora.

10. ¿La distribución de los productos del Grupo Llampayec S.R.L. llegan completos a los usuarios beneficiarios?

Tabla 22

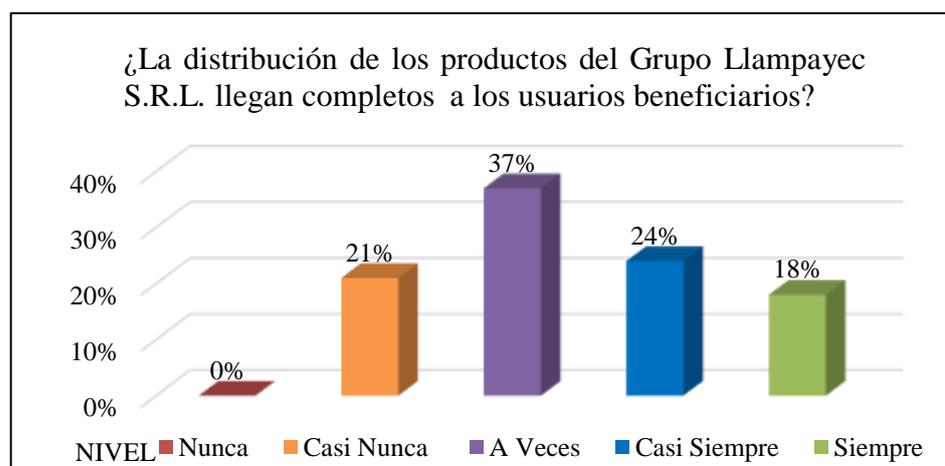
Frecuencia absoluta y relativa - pregunta n° 10.

	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Válidos</i>	Nunca	0	0%
	Casi Nunca	17	21%
	A Veces	31	37%
	Casi Siempre	20	24%
	Siempre	15	18%
	Total		83

Fuente: Cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la ciudad de Bagua, Amazonas.

Figura 22

Representación gráfica – pregunta n° 10.



Fuente: Tabla 22.

De la observación de la Tabla y Figura 22, se verifica los resultados de los 83 encuestados del cuestionario dirigido a los directores de las I.E. beneficiarias del Grupo Llampayec S.R.L., indican que, el 21% casi nunca llegan completos los productos distribuidos, el 37% a veces llegan completos los productos distribuidos, el 24% indican que casi siempre llegan completos los productos distribuidos y solo el 18% indican que siempre llegan completos los productos distribuidos, evidenciándose de esta manera que la mayoría de las I.E. no se identifican los objetivos estratégicos con el proceso de distribución de productos, por lo que es indispensable contar con un plan de mejora en el proceso de distribución de los productos.

Luego de haber obtenido los resultados del estudio y de los instrumentos aplicados, con el propósito de contribuir en la mejora del proceso de distribución de la empresa Grupo Llampayec S.R.L., de la ciudad de Bagua se elaboró la propuesta que se detalla a continuación, de acuerdo al modelo teórico del plan de mejora por procesos según Gallego, (2013), quien indica que:

El plan de mejora por procesos en este caso tendrá que trasladarse de manera efectiva a su documentación que define el sistema de gestión, los procedimientos o metodologías y al control de sus actividades, personal,

equipos, sin perder la idea de que todo ello debe servir para alcanzar los resultados deseados propuestos.

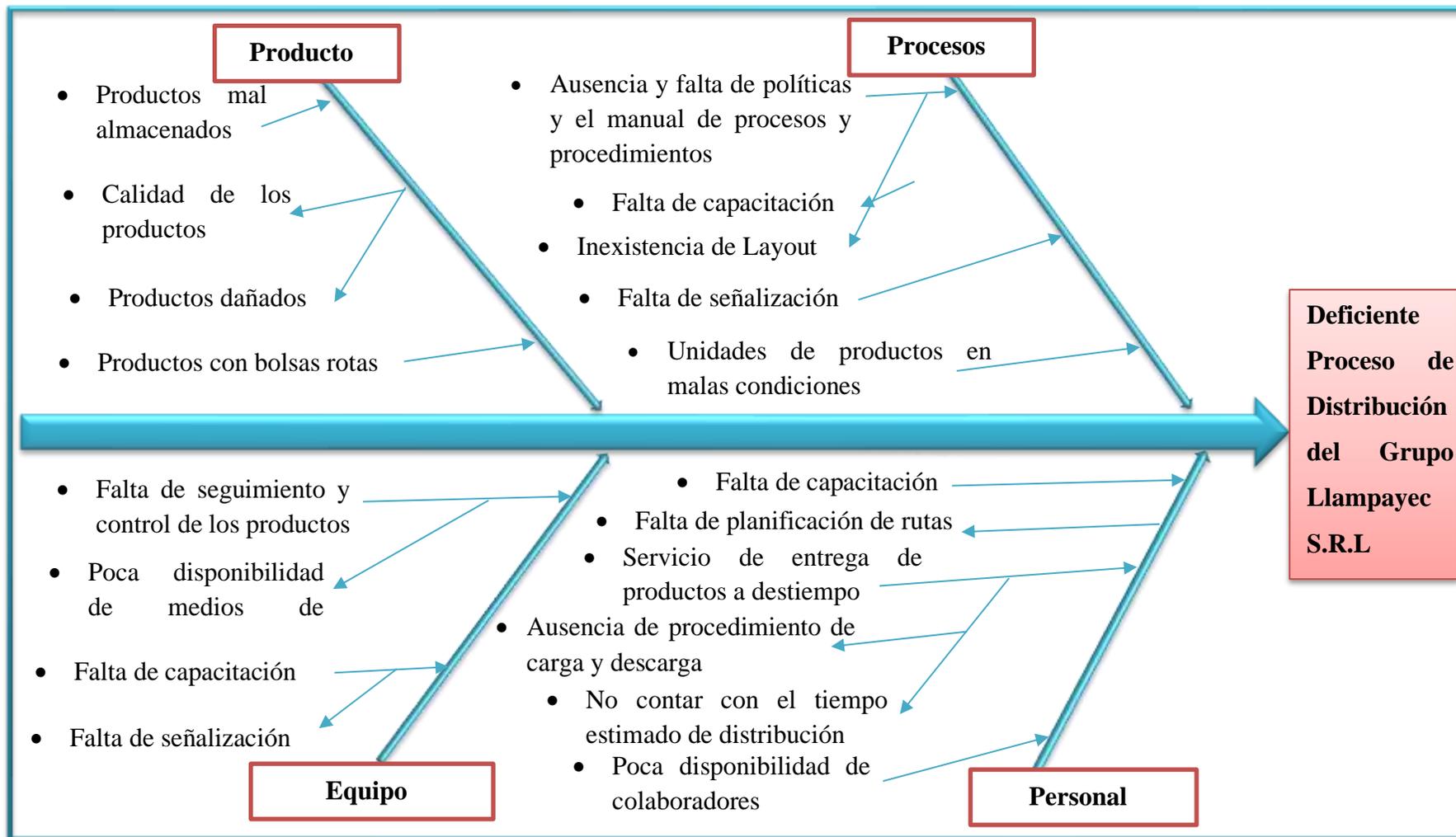
✚ Identificar los factores críticos que inciden en la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L. de Bagua – Amazonas 2019. Se realizó a través de los métodos de la espina de Ishikawa para poder identificar los factores críticos de la empresa.

Uno de los problemas más importantes que enfrenta cualquier persona que trabaja con la distribución de productos es decir la distribución de almacén y distribución de reparto de alimentos, sin importar que tan bien controlados estén, presentan no conformidades. Las no conformidades o variaciones tienen origen en docenas de causas potenciales. Los procesos de mejora conllevan a la toma de decisiones en las causas de la no conformidad o variación. Con las aplicaciones más prácticas el número de posibles causas para un problema dado pueden ser enormes. El Dr. Kaorou Ishikawa propuso un método simple de mostrar las causas de un problema de calidad de manera gráfica. A este método se le ha llamado de muchas maneras: Diagrama de Ishikawa, diagrama de espina de pescado, diagrama de causa – efecto o diagrama de hueso de Godzilla. El análisis de causa efecto son herramientas que se usan para organizar y mostrar gráficamente todos los conocimientos que un grupo tiene sobre el problema en particular.

Para determinar y contar con una mejor identificación en el análisis del problema la entrega a destiempo que conlleva al deficiente Proceso de Distribución del Grupo Llampayec S.R.L. de la ciudad de Bagua, se utilizó el diagrama de Ishikawa. A continuación, en la Figura 23 se podrán ver a nivel macro los problemas encontrados:

Figura 23.

Método Ishikawa



Fuente: Elaboración propia.

- ✚ Formular el plan de mejora de la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, 2019. Para este objetivo se formula un plan de mejora, con la finalidad que posteriormente se aplique.

PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS EN EL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L.

En esta sección se presenta un análisis de los problemas que se evidencian en la empresa Grupo Llampayec S.R.L., específicamente en el proceso de distribución de productos, puesto que esta es la actividad motivo de la investigación y que tiene mayor responsabilidad en cuanto a la satisfacción de los usuarios, en este caso las Instituciones Educativas, considerando que la empresa trabaja con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Alimentos que entregan a las I. E.), habiéndose observado que la empresa Grupo Llampayec ha tenido dificultades de control y distribución, acciones que han motivado proponer actividades para superar dichas dificultades, así como también mejorar sus controles, usando estrategias de mejora para la distribución de los productos que lleguen en buen estado, buena calidad y completos a las instituciones educativas, problema que aún sigue sin resolver, asimismo se realizó un diagnóstico de la situación actual con el fin de identificar los factores críticos de la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., además de la identificación de los elementos de la propuesta y formular estrategias del plan de mejora para la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

- **Razón Social** : Grupo Llampayec S.R.L.
- **RUC** : 20601692181
- **Dirección** : Jr. Ancash N° 105 Bagua –Amazonas.
- **Distrito** : Bagua.
- **Provincia** : Bagua.
- **Departamento** : Amazonas.
- **Actividad económica** : Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco.

- **Beneficiarios del proyecto de investigación** : Usuarios de la empresa, Gerente General, Socios de la empresa, proveedores y empleados o colaboradores.

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Grupo Llampayec S.R.L., fue creada en octubre del año 2016 en la ciudad de Lambayeque con el nombre y razón social de Grupo Llampayec S.R.L., surge a iniciativa de un grupo de empresarios con aspiración de participar en los procesos de licitaciones y convocatorias llevadas a cabo por el Estado Peruano. Es una empresa dedicada a la comercialización, almacenamiento y distribución de productos industrializados para el consumo humano de la más alta calidad, los productos alimentarios se almacenan para ser distribuidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Alimentos que entregan a las I. E.), considerando que la empresa es exclusivamente proveedor del programa.

Grupo Llampayec, fue establecido en asamblea general de accionistas de la empresa en octubre del año antes mencionado; dicha decisión fue la constitución de la empresa con un grupo de accionistas originarios de la ciudad de Lambayeque, el cual Llampayec es el nombre de un ídolo de color verde que traía el Dios Naylamp el mismo que desembarcó en las costas de la región de Lambayeque, he ahí, el nombre de Lambayeque, que proviene de la palabra LLAMPAYEC. Los creadores de la empresa son: Jorge Alberto Cohaila Aguilar, accionista mayoritario con un 70% de acciones, Olga Aguilar Reto, con el 10% de acciones, María Piedad Palacios Rubiños, con el 10% de acciones, y el señor Guillermo Correa Rosales con el 10% de acciones.

El Grupo Llampayec S.R.L., desarrolla sus operaciones logísticas en la región Amazonas, específicamente en el distrito de Bagua, convirtiéndose en su ámbito geográfico, empezó su operación hace 4 años, considerando que es una empresa joven que se encuentra actualmente en un proceso de crecimiento y expansión, en efecto se encuentra mejorando sus procesos, actualizando sus métodos de trabajo, adquiriendo más credibilidad y

experiencia, es por ello que la empresa Grupo Llampayec S.R.L, se compromete a mantener el entorno del sistema de almacenamiento y distribución de acuerdo a las regulaciones y estándares nacionales, haciendo los esfuerzos por mejorar y renovar la tecnología, sabiendo que es una empresa que trabaja con el Estado a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

3. JUSTIFICACIÓN

La propuesta de diseñar un *plan de mejora en el proceso de distribución de productos* de la empresa para optimizar las actividades de almacenamiento, distribución y los despachos de productos a los usuarios (beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) de la empresa que tiene como finalidad principal, cumplir al 100% las rutas y destinos de entrega, reducir el número de reclamos y devoluciones de pedidos y generar opciones de mejora en cuanto a costos se refiere.

4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Con la presente propuesta, se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Contribuir a mejorar la calidad del Producto Alimenticio verificándolo, así como la distribución para que los usuarios de la Provincia de Bagua puedan recibir conforme estos productos y en buenas condiciones.
- Maximizar la eficiencia del almacén.
- Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven, aumentando el volumen y disminuyendo el tiempo promedio de despacho.
- Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.
- Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

5. MISIÓN DE LA EMPRESA

Ser la primera opción como empresa de almacenar y distribuir productos alimenticios, que brinda un servicio de calidad, de manera segura, consignando el cumplimiento de los productos en tiempo, cantidad y calidad pactados con los usuarios.

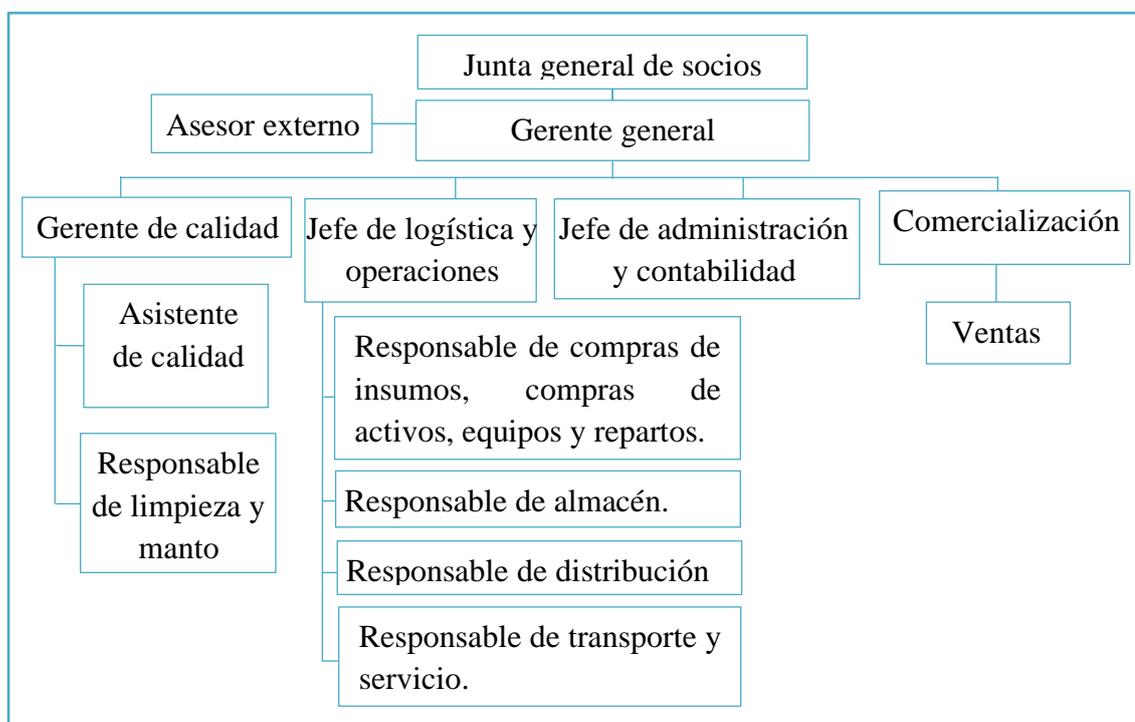
6. VISIÓN DE LA EMPRESA

Consolidarnos como una empresa de almacenamiento y distribución de productos alimenticios, reconocida al nivel local y regional, resguardando las principales funciones requeridas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Amazonas y asegurar mediante el proceso de distribución que los productos alimentarios lleguen a los consumidores en buenas condiciones sanitarias, logrando no solo brindar el servicio sino la satisfacción de los usuarios beneficiarios.

7. ORGANIGRAMA

Figura 24

Propuesta de organigrama de la empresa grupo Llampayec S.R.L.



Fuente: Elaboración propia.

8. IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DE MEJORA

8.1. Identificación de problemas

8.1.1. Análisis de los problemas

A continuación, en la Tabla 23 se pueden encontrar los principales problemas encontrados, así como un breve análisis de los mismos.

Tabla 23

Problemas identificados.

N°	Problemas identificados	Análisis
1	Ausencia y falta de políticas y el manual de procesos y procedimientos.	La definición de estos documentos es esencial para establecer una adecuada comunicación entre los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma adecuada y sistemática, además el personal operativo pueda realizar sus funciones de una manera óptima y ordenada. Una vez elaborados dichos procedimientos, instructivos y políticas es indispensable que todo el personal reciba una capacitación sobre la aplicación los mismos.
2	Falta de capacitación.	Se evidenció que existe falta de capacitación en todo el personal operativo del Grupo Llampayec S.R.L.
3	Falta de Señalización.	Este problema va muy de la mano con el 4to problema citado; esto debido al no tener un layout

		<p>definido, no podemos implementar una señalización adecuada tanto dentro como fuera del almacén</p> <p>Al no tener un layout establecido, el personal desconoce qué zonas debe utilizar como zonas de almacenamiento, cuáles son sus muelles o zonas de carga; donde debe almacenar los productos, el producto no conforme, etc.</p> <p>Se requiere algún proceso de consentimiento de unidades a fin de verificar el estado de los productos que ingresan a cargar a la empresa, considerando que de esta manera se puede restringir el ingreso a aquellas unidades de productos estén en mal estado y puedan ocasionar rotura de bolsas</p> <p>La definición de este problema, consiste en la implementación de normas precisas y claras para realizar un procedimiento</p>
4	Inexistencia Layout.	
5	Unidades de productos en malas condiciones.	<p>específico, actuar ante alguna situación o responder a una necesidad, para cumplir correctamente con los detalles de cada proceso se deben documentar los seguimientos sobre todo si el cliente final es el más afectado.</p>
6	Ausencia de estandarización de procesos.	

7	Falta de planificación de rutas.	Se requiere realizar un método de planificación de rutas, estableciendo el número necesario de unidades móviles y trabajadores para cumplir con el tiempo estimado. Asimismo, se debe respetar las secuencias de las actividades programadas, para ser realizadas cada mes, de acuerdo al número de instituciones y al volumen de los pedidos por entrega.
8	Servicio de entrega de productos a destiempo por no contar con el tiempo estimado de distribución.	
9	Poca disponibilidad de colaboradores.	

Fuente: elaboración propia.

8.2. Alternativas de solución

Las posibles soluciones a los problemas identificados en el punto anterior se presentan en la Tabla 24.

Tabla 24

Alternativas de solución.

N°	Problemas identificados	Alternativas de solución
1	Ausencia y falta de políticas y el manual de procesos y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar el nuevo MOF para colaboradores. ▪ Reingeniería de procesos y de nuevos procedimientos. ▪ Elaborar un plan de monitoreo, con la finalidad de mejorar la distribución de los Productos Alimentarios y verificación de la calidad del producto

2	Falta de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar temas de capacitación. ▪ Agenda de capacitaciones y talleres internos de entrenamiento al personal operativo del Grupo Llampayec S.R.L ▪ Subvencionar al 60% capacitaciones externas para los colaboradores. ▪ Desarrollo de habilidades del recurso humano.
3	Falta de Señalización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar un plan de señalización para todo el proceso de carga y descarga. ▪ Implementar de señalética ya existente formular. ▪ Utilizar nuevos procedimientos para garantizar una gestión adecuada de almacén y distribución.
4	Inexistencia Layout.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar un Layout óptimo.
5	Unidades de productos en malas condiciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimiento estandarizado para el ingreso de unidades. ▪ Registro de unidades: Manual del transportista. ▪ Establecer un nuevo procedimiento en el que indica la forma en que deberá emitir las órdenes de compra y los responsables de cumplir con la manera correcta de concretar el producto con el usuario final.
6	Ausencia de estandarización de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer formatos de control de entrada y salida de productos.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer un seguimiento y control de los productos mediante hojas de verificación. ▪ Transporte factible, es decir elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones.
7	Falta de planificación de rutas.	
8	Servicio de entrega de productos a destiempo por no contar con el tiempo estimado de distribución.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar las posibles rutas y el número necesario de vehículos para el transporte. ▪ Gestión del transporte para cumplir con el tiempo estimado. ▪ Determinar las cantidades necesarias a transportar.
9	Poca disponibilidad de colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y establecer el número necesarios de colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

8.2.1. Plan de mejora seleccionada

Después de haber identificado y analizado los problemas en el Grupo Llampayec S.R.L., el paso siguiente es determinar las alternativas de solución más factible tanto económica como operativamente para los objetivos de nuestra propuesta y el plan de mejora.

- ❖ En tal sentido, para el primer problema identificado, básicamente el factor económico fue el que determino la propuesta seleccionada, además queda para elaborar un plan de monitoreo.
- ❖ Para el segundo problema, se cuenta con personal calificado en la empresa, por lo que la opción de contratar una consultora queda descartada (evitamos incurrir en costos insulsamente).

- ❖ Para el problema 3, si bien es cierto la opción de realizar mantenimiento a la señalética ya instalada, implica un menor costo; pero ésta no es la adecuada, por ello se implementará, teniendo en cuenta que se evidencia una falta de señales y una mala ubicación de las existentes a lo largo de todo el almacén y ruta de Despacho.
- ❖ Para el problema 4, realizar una re ingeniería de procesos demanda mayor tiempo y horas hombre por lo que se descarta esta opción. Además, se abordarían procesos que actualmente están laborando de manera correcta. Lo que se necesita es centrarnos en las actividades específicas que no cuentan con un procedimiento y empezar a trabajar en ello.
- ❖ Para el problema 5, se descarta la opción del procedimiento estandarizado para el ingreso de unidades, ya que existen diversos tipos de unidades que cargan cemento (Bombonas, plataformas, unidades con barandas, etc.). Por ende, la mejor opción es llevar a cabo un proceso de homologación en donde se definan los requisitos mínimos que deben cumplir las unidades y sus conductores para poder ingresar a cargar a planta.
- ❖ Para el problema 6, se establecerán formatos de control de entrada y salida de productos, para realizar un seguimiento y control de los productos mediante hojas de verificación y formatos de control Kardex.
- ❖ Para el problema 7, para que el transporte sea factible y accesible, se opta por elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones, considerando que no generaría mucho gasto.
- ❖ Para el problema 8, las tres propuestas son adecuadas, y no requieren de mucho presupuesto.

- ❖ Y finalmente para el problema 9, la opción de la propuesta seleccionada es la adecuada para el problema encontrado, considerando que es la mejor opción es llevar a cabo un proceso

A continuación, la Tabla 25 presenta en resumen las propuestas de solución seleccionadas para los diferentes problemas identificados.

Tabla 25

Propuesta de solución seleccionada.

N°	Problemas identificados	Propuesta seleccionada
1	Ausencia y falta de políticas y el manual de procesos y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar nuevos procesos y procedimientos. ▪ Elaborar un plan de monitoreo. ▪ Plan de capacitaciones y talleres internos de
2	Falta de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> entrenamiento al personal operativo del Grupo Llampayec S.R.L.
3	Falta de Señalización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar un plan de señalización para todo el proceso de carga y descarga.
4	Inexistencia Layout.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar un Layout óptimo.
5	Unidades de productos en malas condiciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de registro de unidades. ▪ Establecer formatos de control de entrada y salida de
6	Ausencia de estandarización de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> productos del almacén, para realizar un seguimiento y control de los productos mediante hojas de

		verificación y formatos Kardex.
7	Falta de planificación de rutas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transporte factible, es decir elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones.
8	Servicio de entrega de productos a destiempo por no contar con el tiempo estimado de distribución.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de la Gestión necesaria de vehículos para el transporte para cumplir con el tiempo estimado.
9	Poca disponibilidad de colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar y establecer el número necesarios de colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

8.2.2. Análisis de la propuesta

Se presenta en la Tabla 26, un análisis descriptivo de las propuestas a implementar para cada problema identificado.

Tabla 26

Análisis de la propuesta solución.

N°	Propuesta	Análisis
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar nuevos procesos y procedimientos. ▪ Elaborar un plan de monitoreo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se elaborarán nuevos procedimientos para los procesos de almacenamiento y carga de producto terminado. También se formará al personal en técnicas de mejora continua para conseguir que dichos procesos y subprocesos

		vayan ganando en eficacia y eficiencia a lo largo del tiempo en lugar de perderla.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ La elaboración de un plan de monitoreo, tiene como finalidad de mejorar la distribución de los Productos Alimentarios y verificación de la calidad del producto. ▪ La capacitación y talleres para el personal operativo se basará en el perfil de cada puesto y las funciones a realizar, mediante un plan de acción adecuado se pretende incrementar la productividad y calidad del trabajo (menor tiempo de despacho, menores bolsas rotas, menor insatisfacción del usuario)
2	Plan de capacitaciones y talleres internos de entrenamiento al personal operativo del Grupo Llampayec S.R.L.	
3	Diseñar un plan de señalización para todo el proceso de carga y descarga.	<p>Implementar las señalizaciones (informativas, exorbitantes, y preventivas) a lo largo de todo el proceso de despacho o distribución de producto terminado.</p> <p>Para esta problemática se empleará una metodología determinando todas las áreas utilizables del almacén, basándose en dos aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rotación adecuada
4	Diseñar un Layout óptimo.	

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Dimensionamiento adecuado
5	Elaboración de registro de unidades.	<p>Consiste en definir los estándares técnicos que deberán ser cumplidas las unidades para que ingresen, de tal manera que se evite el deterioro del producto, se reduzca el riesgo de accidentes dentro de la planta, Asimismo, se va a registrar la información de todas las unidades y operadores que frecuentan “La Empresa” en una base de datos a fin de que en un futuro se automatice todo el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se elaborarán formatos de control que sirven para saber qué productos están entrando y cuales están saliendo del almacén, teniendo como objetivo de llevar un control diario de los productos que se están distribuyendo a los usuarios beneficiarios, quienes están permitiendo la salida, a que lugares o usuarios se dirige y las fechas de entrega, todo ello tiene como finalidad una gestión y seguimiento más adecuada del proceso, debido a que muchas veces existen
6	Establecer formatos de control de entrada y salida de productos.	

		<p>errores por doble despacho, y aunque el pedido despachado se repita, los responsables no se percatan de los errores que cometen, es por ello que se hará uso del Kardex para controlar el inventario de cada movimiento que se realice en el almacén.</p>
7	<p>Elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para la planificación de rutas se utilizará la programación y diseño de rutas para los vehículos de transporte de productos, para el cual se utilizará el método de rutas. Mediante el método del Barrido.
8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de la Gestión necesaria de vehículos para el transporte para cumplir con el tiempo estimado. 	<p>La empresa del Grupo Llampayec S.R.L., no tenían conocimiento de la cantidad de unidades móviles necesarias, para cumplir con el tiempo de entrega de los productos. Para el cálculo de las unidades móviles necesarias se debe seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las cantidades necesarias a ser transportadas. - Determinar el tiempo estimado para el reparto. - Determinar las Horas acumuladas de las

9	<p>Analizar y establecer el número necesarios de colaboradores.</p>	<p>diferentes rutas establecidas, que se requiere para cumplir con el tiempo de entrega.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dividir las horas que se requiere para cada tipo de unidad móvil de acuerdo al plan de rutas. - Determinar las horas máximas para la entrega (horas laborables de las instituciones) <ul style="list-style-type: none"> ▪ El número necesario de colaboradores, se realiza mediante el cálculo, basándose en las políticas internas de la empresa las cuales describen la cantidad de conductores que se debe usar por unidad móvil.
---	---	---

Fuente: Elaboración propia

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Las actividades que se van realizar serán programadas según el tiempo y la disponibilidad del personal, asimismo el apoyo del equipo de gestión es decir la alta gerencia.

Tabla 27

Cronograma de actividades.

Fase	Actividad	Año 2021												Responsable	
		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.		
Preparación	Coordinación con la gerencia.	■													Gerencia
	Presentación de la propuesta.		■												
	Formación y distribución del equipo de trabajo.		■												
	Comunicación a los colaboradores de la empresa.		■												
Ejecución de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de nuevos procesos y procedimientos. • Elaboración de un plan de monitoreo. • Plan de programa de capacitaciones y talleres internos de entrenamiento al personal operativo del Grupo Llampayec S.R.L. • Diseñar un plan de señalización para todo el proceso de carga y descarga. 			■										Gerencia y Equipo de gestión.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un Layout óptimo. 				■										
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de registro de unidades. 					■									
	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer formatos de control de entrada y salida de productos. 						■								
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones. 							■							
	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la Gestión necesaria de vehículos para el transporte para cumplir con el tiempo estimado. 								■						
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y establecer el número necesarios de colaboradores. 									■					
	Seguimiento y control										■				
	Evaluación de la propuesta											■			

Fuente: Elaboración propia.

10. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE MEJORA.

En la tabla 28 se muestra las mejoras que se realizarán a lo largo del año 2021. El responsable de las tareas que se llevarán a cabo es el equipo de gestión, por ello no se especifica con detalle en cada una de las tareas el responsable de la ejecución, seguimiento y control de cada propuesta conforme vayan siendo implementadas.

Tabla 28

Seguimiento y control.

N°	Propuesta	Seguimiento y control
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar nuevos procesos y procedimientos. ▪ Elaborar un plan de monitoreo. 	<p>Este análisis no exigirá de mucho tiempo por lo que una reunión semanal, permitirá verificar los avances de la elaboración de los nuevos procesos y procedimientos, asimismo de la elaboración de un plan de monitoreo.</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de capacitaciones y talleres internos de entrenamiento al personal operativo del Grupo Llampayec S.R.L. 	<p>Esta propuesta se realizará una reunión semanal para validar el avance del plan de capacitación y talleres para el personal operativo se basará en el perfil de cada puesto y las funciones a realizar, mediante un plan de acción adecuado se pretende incrementar la productividad y calidad del trabajo (menor tiempo de despacho, menores bolsas rotas, menor insatisfacción del usuario).</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño del plan de señalización para todo el proceso de carga y descarga. 	<p>Estas actividades demandarán tiempo, por lo que se requiere una reunión diaria para verificar las actividades planificadas y las ejecutadas. Se controlará validando las fechas</p>

		establecidas en la propuesta con el avance real.
		Para el desarrollo de esta propuesta, se demanda de mucha participación por parte del equipo de trabajo y de la gerencia, y se realizará una reunión semanal.
4	▪ Diseñar un Layout óptimo.	El avance de este proceso se medirá los
5	▪ Elaboración de registro de unidades.	inicios de cada mes Reunión Mensual y de manera trimestral en conjunto con todo el equipo de trabajo.
6	▪ Establecer formatos de control de entrada y salida de productos.	El avance de este proceso se medirá los
7	▪ Elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones.	inicios de cada mes Reunión Mensual y de manera trimestral en conjunto con todo el equipo de trabajo, con la finalidad de tener una gestión y seguimiento más adecuada del proceso, con el uso del Kardex para controlar el inventariado.
8	▪ Planificación de la Gestión necesaria de vehículos para el transporte para cumplir con el tiempo estimado.	Realizar el método de planificación de rutas, estableciendo el número necesario de unidades móviles y trabajadores para cumplir con el tiempo estimado.
		Este avance se realizará respetando las secuencias de las actividades programadas, se debe realizar cada mes, de acuerdo al número de instituciones y al volumen de los pedidos por entrega.

-
- Este avance se realizará respetando las
- Analizar y establecer secuencias de las actividades programadas, se debe realizar cada mes, de acuerdo al número de instituciones y al volumen de los pedidos por entrega.
- 9 el número necesarios de colaboradores.
-

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, como se observó y se analizó el cronograma, el avance y cumplimiento de cada etapa de la propuesta está ya definido. Es preciso recalcar que, ante cualquier retraso o problema, se comunicará de inmediato a la gerencia o equipo de gestión, con la finalidad que pueda analizar el impacto de dicho atraso o problema y las medidas que se pueden tomar para no sentir dichos retrasos.

10.1. Meta 2021

“Reducir en un 35 % la demora del Proceso de Distribución de los Productos”.

10.2. Indicadores de Control

Los indicadores de control, nos permite medir el impacto cuantitativamente de la implementación del plan de mejora.

IV. DISCUSIÓN

Después de la realización la presente investigación y con los resultados obtenidos la tesis discute con Serón (2017), quien pone de manifiesto que el proceso de distribución de productos de Agrosuper comercial el cual está compuesto entre dos variables críticas, zonas de reparto y flota de camiones, ante ello propone una alternativa viable, que permita visualizar como un ordenamiento de la estrategia de distribución de la empresa Agrosuper comercial sucursal Puerto Montt y comparar el sistema actual con el sistema que se propone, apreciando las mejoras tanto monetarias, como en eliminación de ineficiencias al crear las zonas de reparto, de igual manera en la presente investigación realizada se plantea una propuesta de mejora en la distribución de productos de la empresa Grupo Llampayec S.R.L de la ciudad de Bagua, el mismo que se haga desde la misma sede y que tenga en cuenta no solo las zonas de reparto sino también la elaborar nuevos procesos y procedimientos eficaces y con eficiencia, elaborar un plan de monitoreo para mejorar la distribución de los Productos Alimentarios y verificación de la calidad del producto.

Por otra parte, Quintero y Sotomayor (2018), en su investigación: “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán”, indica que, mediante los resultados obtenidos en la investigación, se diagnosticó que los inconvenientes dentro del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda. genera insatisfacción del servicio brindado, considerando que tener satisfecho al cliente o usuario, es un reto y objetivo importante de la empresa, ya que este permite el crecimiento y el éxito de la misma, tomando en consideración que los colaboradores es un eje importante que participa en el alcance de los objetivos estratégicos de la empresa; la tesis discute con la investigación de Quintero y Sotomayor, debido a que encuentra similitud a lo planteado ya que después de evaluado los resultados pudimos comprobar que el proceso de distribución de productos acentuando que este forma parte del proceso logístico y sabiendo que es un proceso muy complejo y que pese a cumplir con lo establecido, siempre presenta deficiencias en la aplicación e implantación por lo que requiere realizar el seguimiento periódicamente para que funcione de manera adecuada.

Bravo (2019), en su investigación: Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la Empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de Cuenca, período 2014, concluye su trabajo, indicando que: los procesos de distribución, los elementos internos y externos, son la parte fundamental para que la empresa pueda permanecer en el mercado y afrontar a la competencia, mejorando también la satisfacción de necesidades de los clientes, con el fin de obtener confianza y seguridad de los consumidores hacia la empresa y por ello es necesario implementar un diseño de estrategias para los procesos de distribución que ayuden al crecimiento de la misma y que le permitan mejorar la calidad de servicio a través de la eficiencia y eficacia. Desde esta perspectiva la presente tesis realizada realizó un diagnóstico a fin de identificar los factores críticos que inciden en la distribución de productos, a lo que se pudo constatar que el proceso tiene deficiencias por ello con el diagnóstico realizado y el instrumento aplicado se obtuvieron resultados que ayudaron a identificar los elementos de la propuesta y a la vez formular estrategias de mejora para la distribución de los productos de la empresa Grupo Llampayec S.R., para que lleguen en las mejores condiciones de calidad y de manera completa, y en el menor tiempo posible a los usuarios beneficiarios inmediatos, es decir lleguen a las instituciones educativas.

La tesis también discute con Clavo (2017), quien en su tesis titulada: “Propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L Import Trade S.A.C.”, determinó que se tiene que poner énfasis en el área de distribución para eliminar las fallas que generan un incremento de costos a la empresa, por lo que la propuesta que plantea este autor al aplicar la propuesta de mejora, se logrará eliminar la cantidad de pedidos con retrasos, la cual representa el 17% de los pedidos atendidos, asimismo la propuesta de las 3 rutas de entrega propuestas, permitirán reducir los tiempos de entrega ahorrando valores de fletes, en cambio en la presente tesis realizada, no solo busca eliminar las fallas que generan un incremento de costos a la empresa, sino más bien, elaborar nuevos procesos y procedimientos, elaborar un plan de monitoreo, elaborar plan de capacitaciones y talleres internos de entrenamiento al personal operativo del Grupo Llampayec S.R.L, establecer formatos de control de entrada y salida de productos del almacén, para realizar un seguimiento y control de los productos mediante hojas de verificación y formatos

Kardex y elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones.

Paredes y Vargas (2018), realizó la investigación titulada: “Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País”, la investigación concluye que se identificó los puntos críticos del proceso de distribución de producto; según sus resultados en su encuesta aplicada siendo los más resaltantes: la falta de capacitación y entrenamiento del personal en un 65%, altos tiempos de despacho más del 40% mayor a 4 horas, insatisfacción de transportistas en un 60%, Layout inexistente, falta de señalización interna y externa almacén de producto terminado y finalmente ausencia de procedimientos. Por lo que si analizamos estas variables y comparamos con la investigación realizada donde se encontró en gran parte de similitud por lo que se la propuesta se ajusta a la realidad y el tiempo establecido en las etapas del proceso.

Arias (2017), realizó la investigación titulada: Análisis del proceso de abastecimiento y distribución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la provincia de Parinacochas, región Ayacucho, Periodo 2015, la investigación concluye los factores determinantes que limitan la implementación del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, están contemplados por (i) el proceso de abastecimiento, (ii) la distribución de los alimentos; estos factores son claves para alcanzar la meta de entregar alimentos las instituciones educativas, por lo que nos centraremos solo en el proceso de distribución, enfatizando que la propuesta de mejora planteada, es la entrega de alimentos bimensuales a las instituciones educativas con menores de 10 usuarios, debido a que primero, se garantiza que tenga la provisión de alimentos por 2 meses, además se evita el maltrato de los alimentos que ocasiona la entrega mensual, se tiene mayor cantidad de alimentos para que el usuario pueda consumir. En este mismo sentido también manifiesta que la geografía hace que los anexos, comunidades y por ende las instituciones educativas, que se encuentran en estos, no tengan un acceso geografía adecuado, por lo que esta inaccesibilidad, dificulta la entrega de alimentos a las instituciones educativas, y aumenta la vulnerabilidad en épocas de lluvias, siendo un factor limitante para la normal entrega de alimentos, en tal sentido el Programa

Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma debe contemplar en una cláusula del contrato los intervalos de días para la entrega de alimentos a las instituciones educativas en épocas de lluvias. Debido a la geografía agresiva de algunos distritos de la provincia y el poco acceso a las instituciones educativas de vehículos motorizados, el proveedor realiza la entrega de alimentos a través de acémilas o de personas, este suceso, debe contemplarse en el contrato respectivo y autorizar a las acémilas, personas como medio de transportes, para la entrega de alimentos hacia las instituciones educativas que no tienen el acceso respectivo. Por lo que si analizamos estas variables y comparamos con la investigación realizada donde se encontró similitud por lo que se la propuesta se ajusta a la realidad y el tiempo establecido en las etapas del proceso, considerando que la ciudad de Bagua es parte de ceja de selva por lo que la época de lluvias el acceso dificulta y se hace vulnerable para la entrega de alimentos a las instituciones educativas por lo que es indispensable que el proveedor de la empresa Grupo Llampayec S.R.L, utilice estrategias de mejora para la distribución de los productos que lleguen con las mejores condiciones de calidad y completos y con el menor tiempo posible a los usuarios beneficiarios, es decir lleguen a las instituciones educativas, y elaborar una planificación de rutas para cumplir con el tiempo estimado de entrega a dichas instituciones, y no siga teniendo el problema el proveedor de no garantizar la entrega y preparación oportuna en la institución educativa; además de las variaciones en la cantidad y calidad del producto.

V. CONCLUSIONES

Al concluir la investigación se puede inferir que el factor determinante que limita la implementación de la empresa Grupo Llampayec S.R.L., de la ciudad de Bagua está contemplado por el proceso de distribución de los productos o alimentos; este factor es clave para alcanzar la meta de entregar alimentos a las instituciones educativas. La evidencia recogida a través de la presente investigación contribuyó a elaborar la propuesta de estrategias de intervención, con elementos muy importantes que pretenden fortalecer a la empresa, finalmente, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- 1°. La propuesta del plan de mejora formulada para su posterior aplicación, trata de manera integral la problemática de la empresa, brindando soluciones específicas al problema en el proceso de distribución de productos, considerando que los resultados se encuentran en la alineación del plan, los cuales permiten a ayudar el crecimiento de la misma, mejorando la calidad de servicio y así la empresa gestione de manera eficaz y eficiente la mejora del proceso de distribución de los productos.
- 2°. Se diagnosticó la situación actual del proceso de distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., mediante los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la empresa como a los directores de los colegios, se evidenció que existe debilidades en el proceso interno de la distribución de productos, permitiendo revolver las insuficiencias de la entidad, resaltando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la misma como base para el diseño de la propuesta del plan de mejora ajustada a la naturaleza de la empresa, precisando que las debilidades de la empresa conllevan a la desconfianza por parte de los usuarios beneficiarios y del mismo Programa Nacional de Alimentación Escolar (Qali Warma), además estos problemas frenan a que los colaboradores de la empresa tengan conocimiento sobre la misión, visión y objetivos organizacionales y estratégicos, y puedan contribuir a mejorar el proceso de distribución de productos.
- 3°. Se identificaron los factores críticos que inciden en la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L. de la ciudad de Bagua, a través de un análisis

de la empresa, resaltando que, la inadecuada distribución de los productos hacía que lleguen algunos productos en malas condiciones de calidad y de manera incompleta, además por no contar con una planificación de rutas no se cumplen la entrega de productos en el tiempo estimado de entrega, lo cual representa que el medio de transporte llega a pocas instituciones, debido a la dificultad presentada de las vías de comunicación, además la provincia de Bagua también tiene distritos que presenta una geografía muy accidentada, por lo que este tipo de geografía son elementos que generan inaccesibilidad, dificultando la entrega de alimentos a las instituciones educativas, y aumenta la vulnerabilidad en épocas de lluvias, siendo un factor limitante para la normal entrega de alimentos, considerando todos estos factores críticos lleva a proponer un plan de mejora del proceso de distribución de productos de la empresa Grupo Llampayec S.R.L., la realización de sus procesos operativos formalizados de manera adecuada conducirán a una coordinación eficiente entre áreas para su realización.

- 4°. La formulación del plan de mejora de la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., se realizó a través de la identificación de los elementos de la propuesta de mejora, mediante un análisis de la situación actual de la empresa, enfatizando la carencia de estrategias de mejora para cumplir con los objetivos planteados y la mejora de los procesos, considerando que en el ítem anterior se identificaron los factores críticos o problemas, que han llevado a la empresa a la deficiente proceso de distribución de productos; también se identificó que la empresa tiene un entorno externo favorable, lo cual origina oportunidades; pero el diagnóstico interno la define como una empresa que no aprovecha sus fortalezas y oportunidades, presentando debilidades, que afecta negativamente al proceso de distribución de productos conduciendo a una coordinación deficiente entre áreas para su realización de procesos. Asimismo se formularon estrategias para la mejora de la distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L.; que permitió determinar las etapas de desarrollo del plan de mejora que para su posterior realización, de acuerdo a las necesidades y limitaciones que presenta la empresa, por ello requiere desarrollar las estrategias y herramientas que le serán útiles para lograr sostenibilidad y que fortalezcan la gestión de la empresa contribuyendo a que sea cada vez más

viable y eficiente su proceso de diseño, implementación y evaluación, considerando que la propuesta responde a los hallazgos de la investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Al término del estudio realizado la tesista llegó a las siguientes recomendaciones:

- 1) La gerencia debe priorizar y realizar las gestiones necesarias para que implemente un plan de mejora del proceso de distribución de productos en el Grupo Llampayec S.R.L., Bagua, considerando que las estrategias deben aplicar de manera organizada y planeada para obtener mejores resultados.
- 2) La empresa Grupo Llampayec S.R.L debe efectivizar las medidas de supervisión y control con particular atención en las áreas rurales críticas, por lo que es recomendable que la junta de socios de la empresa analice la propuesta que se alcanza a través de la presente investigación para ponerla en práctica si así lo estiman pertinente.
- 3) Implementar otros criterios de evaluación durante el proceso de la aplicación de la propuesta, el mismo que debe estar referido a la experiencia en investigación.
- 4) Realizar capacitación continua a los colaboradores para el fortalecimiento del tema del proceso de distribución de productos, para la mejora continua y puedan aprender más sobre las estrategias de mejora.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. [PDF]. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arias, W. R. (2017). *Análisis del proceso de abastecimiento y distribución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la provincia de Parinacochas, región Ayacucho. Periodo 2015* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [file:///C:/Users/user/Downloads/ARIAS_LLALLICO_WAGNER_RIETTI%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/ARIAS_LLALLICO_WAGNER_RIETTI%20(5).pdf)
- Ayala, J. (2016). *Gestión de Compras*. 1ra Edición. Editorial: Editex. México. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1582/T030_09594588_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barraza, M. F. S., & Dávila, J. Á. M. (2008). *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua*. Pecvnia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León. [PDF]. <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1378/3117757%5B1%5D.pdf?sequence=1>
- Bravo, J. L. (2019). *Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de Cuenca, Período 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5351/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0006.pdf>
- Bolaños, E. (2012). *Muestra y Muestreo*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf
- Bureau, V. (2011). *Logística integral*. 2da ed. España: FC editorial.

- Chirouze, Y. (1982). *Le choix des canaux de distribution*. Ed. Dunod Enterprises, París. Pág. 5.
- Clavo, J. (2017). *Propuesta de Mejora para La Gestión Logística de la Empresa A&L Import Trade S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1372/1/Juanita%20Clavo_Programa%20Especial%20de%20Titulaci%C3%B3n_Titulo%20Profesional_2017.pdf
- Ehrhardt, M. y Brigham, E. (2007). *Finanzas corporativas*. Segunda edición. Editorial: Thomson. México.
- Freidin, B. (2007). “El proceso de construcción del marco teórico en el diseño de una investigación cualitativa”. En Ruth Sautu (comp.). *La práctica de la investigación cuantitativa y cualitativa. Articulación entre la teoría, los métodos, y las técnicas*. Buenos Aires: Lumiere.
- Gallego, T. (2013). *Gestión integral*. Castelló de la Plana (Valencia): Universitat Jaume I, páginas 47 -50 recuperado desde <http://goo.gl/1E7kHe> DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia48>
- Harrington, H. J. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Editorial Mc, Graw Hill Interamericana, S.A., Colombia.
- Hernández, et. al., (2003): “*Metodología de la Investigación*”. Ed. Mc Graw Hill. Chile.
- Hernández, et, al., (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ª Edición. Editorial: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México. [PDF].
https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Hernández, et, al., (2010). *Metodología de la investigación*. México. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Juran, J. (1990). *Juran y el Liderazgo para la Calidad. Un Manual para Directivos*. Editorial: Díaz Santos. Madrid, España.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. 6ª. Edición. Editorial: Pearson Prentice Hall. P. 375-376. México.
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Editorial: Prentice Hall. Pág. 160.

- López, D. (2013). *Programas sociales e inclusión social. Vigilar y desarrollar: la importancia de los Planes de Evaluación y Monitoreo a largo plazo en los programas sociales*". Gestión Pública y Desarrollo. [PDF]. http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2013/mar/revges_1794.pdf
- Méndez, C. (2006). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá: Limusa, Noriega Editores.
- MIDIS, (2012). *Manual de Operaciones y Funciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*.
- Monferrer, D. (2013). Fundamentos de marketing. Edita: Publicacions de la Universitat Jaume I. - UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Paredes, D. F. y Vargas, R. A. (2018). *"Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa cementera del sur del país"* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERNANDEZ_DAN_PRO.pdf
- Proaño, D. X., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 50-56. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Quintero, A. K. y Sotomayor, J. M. (2018). *Propuesta de Mejora para la Gestión Logística de la Empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>
- Ross, S., Westerfield, R. y Jordan, B. (2006). Fundamentos de finanzas corporativas. Séptima edición. Editorial: McGraw-Hill. México.
- Salking, N. J. (1998). Métodos de Investigación. Editorial: Prentice Hall. México.
- Serón, G. A. (2017). *Diseño de un plan de mejoras de la estrategia de distribución de Agrosuper Comercial en la ciudad de Puerto Mont*. [Tesis de pregrado, Universidad Austral de Chile].

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcis486d/doc/bpmfcis486d.pdf>

- Vargas, Z. R. (2009). *La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación, Costa Rica. [PDF]. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vásquez, E. (13 de julio de 2013). *Las políticas y programas sociales del Gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional*. [Discurso principal]. Conferencia en Lima, Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Indicaciones: Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene la finalidad de realizar una propuesta de un plan de mejora del proceso de distribución de productos en el grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, en base a sus respuestas, por tal motivo te solicitamos responder con objetividad a las siguientes preguntas. A continuación, se presentan una serie de afirmaciones con respecto a situaciones que podrían ocurrirte. A las que deberás contestar escribiendo un aspa “X” según la alternativa que mejor describa tu opinión.

Criterios de evaluación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Ítem	Preguntas	Criterios de evaluación				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE INVENTARIO						
1.	¿Las actividades que realiza Ud. tiene relación con el proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L.?					
2.	¿Se pone en práctica los lineamientos estratégicos en el proceso de distribución de productos para la empresa Grupo Llampayec S.R.L.?					
3.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con adecuada organización en el proceso de distribución de los productos dentro del almacén?					

4.	¿Para la preparación y distribución de los pedidos de los productos el Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con personal capacitado y suficiente?				
DIMENSIÓN: TAMAÑO DE LA ORDEN Y TIEMPO DE ENTREGA					
5.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., realiza priorización de la distribución y entrega de los productos a los usuarios?				
6.	¿Ha participado de algún plan de mejora, manual o medida para conocer e involucrarse en el proceso de distribución de productos del Grupo Llampayec S.R.L., mejorando el tiempo de entrega?				
7.	¿Cómo colaborador tiene conocimiento acerca de los objetivos de la empresa y reconoce las fortalezas y debilidades del proceso de distribución de productos de la empresa, para el tiempo de entrega?				
8.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con adecuadas instalaciones de almacenamiento y embalaje de productos para el proceso de distribución y realice en los tiempos establecidos?				
9.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., detalla tamaño de orden, plazos de distribución y entrega (en días) desde el recibo del pedido hasta que la orden esté preparada para el envío de los productos?				
10.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con planes para el tamaño de orden, reducción de los plazos de la distribución y entrega de los productos en caso de emergencia?				
11.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con control de inventarios para la distribución y entrega de los productos?				
12.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., cuenta con el adecuado transporte para la distribución de los productos a los diferentes puntos de entrega?				

MUCHAS GRACIAS.

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTORES DE LAS I.E. BENEFICIARIAS DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Indicaciones: Estimado director de la I.E. beneficiaria, el presente cuestionario tiene la finalidad de realizar una propuesta de un plan de mejora del proceso de distribución de productos en el grupo Llampayec S.R.L., Bagua - Amazonas, en base a sus respuestas, por tal motivo te solicitamos responder con objetividad a las siguientes preguntas. A continuación, se presentan una serie de afirmaciones con respecto a situaciones que podrían ocurrirte. A las que deberás contestar escribiendo un aspa “X” según la alternativa que mejor describa tu opinión.

Criterios de evaluación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
	1	2	3	4	5

Ítem	Preguntas	Criterios de evaluación				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE INVENTARIO						
1.	¿Cree Ud. que el Programa Nacional de Alimentación Qali Warma realiza una buena selección de proveedores para la distribución de los productos a las instituciones educativas?					
2.	¿Los productos distribuidos por el Grupo Llampayec S.R.L., llega a tiempo a la I.E. y se da dentro del horario establecido?					

3.	¿La empresa grupo Llampayec S.R.L. de la ciudad de Bagua, cumple términos o especificaciones a cabalidad de la entrega de alimentos establecidos en el contrato?					
4.	¿La distribución de alimentos se hace de una manera adecuada y segura de acuerdo a la programación de distribución de los productos?					
5.	¿Los distribuidores cumplen con el Protocolo para la gestión del servicio alimentario?					
DIMENSIÓN: TAMAÑO DE LA ORDEN Y TIEMPO DE ENTREGA						
6.	¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) recibe la Guía de Supervisión y Asistencia Técnica?					
7.	¿El CAE cumple con sus funciones adecuadamente al momento de recibir los alimentos?					
8.	¿Cumple la Institución Educativa con las condiciones de Salubridad?					
9.	¿El Grupo Llampayec S.R.L., distribuye los productos a los usuarios beneficiarios en el menor tiempo posible y con las mejores condiciones de calidad?					
10.	¿La distribución de los productos del Grupo Llampayec S.R.L. llegan completos a los usuarios beneficiarios?					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3

FICHAS DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO N° 01

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Yo AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA, Mg. En Administración de Empresas, después de haber ejecutado el procedimiento de validación del cuestionario del trabajo de la investigación titulada: **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS EN EL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L., BAGUA - AMAZONAS, 2019**; informo que.

FORMA: Los constructos del instrumento de recolección de datos están redactados conforme a las reglas de la gramática, con un lenguaje claro y apropiado correspondiente con el tema de la investigación y los objetivos.

ESTRUCTURA: El constructo del cuestionario a aplicar; muestran orden y organización en su estructura lo que permite obtener la información pertinente del tema a investigar.

OBSERVACIONES:

El instrumento reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra.

V^a B^a de aprobación

SI



NO




SERVISGOM
Mg. David Seclén T.
GERENTE

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO N° 02

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Yo GENNER NOE FLORES TAPIA, Mg. En Administración de Negocios Empresariales, después de haber ejecutado el procedimiento de validación del cuestionario del trabajo de la investigación titulada: **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS EN EL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L., BAGUA - AMAZONAS, 2019**; informo que.

FORMA: Los constructos del instrumento de recolección de datos están redactados conforme a las reglas de la gramática, con un lenguaje claro y apropiado correspondiente con el tema de la investigación y los objetivos.

ESTRUCTURA: El constructo del cuestionario a aplicar; muestran orden y organización en su estructura lo que permite obtener la información pertinente del tema a investigar.

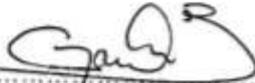
OBSERVACIONES:

El instrumento reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra.

V^a B^a de aprobación

SI

NO


MBA. GENNER NOÉ FLORES TAPIA
DNI: 70397814.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO N° 03

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Yo MANUEL MONTENEGRO HERNÁNDEZ, Mg. en Administración de la Educación, después de haber ejecutado el procedimiento de validación del cuestionario del trabajo de la investigación titulada: **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS EN EL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L., BAGUA - AMAZONAS, 2019**; informo que.

FORMA: Los constructos del instrumento de recolección de datos están redactados conforme a las reglas de la gramática, con un lenguaje claro y apropiado correspondiente con el tema de la investigación y los objetivos.

ESTRUCTURA: El constructo del cuestionario a aplicar; muestran orden y organización en su estructura lo que permite obtener la información pertinente del tema a investigar.

OBSERVACIONES:

El instrumento reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra.

V^a B^a de aprobación

SI NO



Mg. Manuel Montenegro Hernández

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO N° 04

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTORES DE LAS I.E. BENEFICIARIAS DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Yo AUGUSTO DAVID SECLÉN TEJEDA, Mg. En Administración de Empresas, después de haber ejecutado el procedimiento de validación del cuestionario del trabajo de la investigación titulada: **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS EN EL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L., BAGUA - AMAZONAS, 2019**; informo que.

FORMA: Los constructos del instrumento de recolección de datos están redactados conforme a las reglas de la gramática, con un lenguaje claro y apropiado correspondiente con el tema de la investigación y los objetivos.

ESTRUCTURA: El constructo del cuestionario a aplicar; muestran orden y organización en su estructura lo que permite obtener la información pertinente del tema a investigar.

OBSERVACIONES:

El instrumento reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra.

V^a B^a de aprobación

SI



NO




SERVISGOM
Mg. David Seclén T.
GERENTE

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO N° 05

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTORES DE LAS I.E. BENEFICIARIAS DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Yo GENNER NOE FLORES TAPIA, Mg. En Administración de Negocios Empresariales, después de haber ejecutado el procedimiento de validación del cuestionario del trabajo de la investigación titulada: **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS EN EL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L., BAGUA - AMAZONAS, 2019**; informo que.

FORMA: Los constructos del instrumento de recolección de datos están redactados conforme a las reglas de la gramática, con un lenguaje claro y apropiado correspondiente con el tema de la investigación y los objetivos.

ESTRUCTURA: El constructo del cuestionario a aplicar; muestran orden y organización en su estructura lo que permite obtener la información pertinente del tema a investigar.

OBSERVACIONES:

El instrumento reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra.

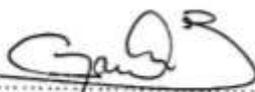
Vª Bª de aprobación

SI



NO




MBA. GENNER NOÉ FLORES TAPIA
DNI: 70397814.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO N° 06

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTORES DE LAS I.E. BENEFICIARIAS DEL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L (Proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma) DE LA CIUDAD DE BAGUA, AMAZONAS.

Yo MANUEL MONTENEGRO HERNÁNDEZ, Mg. En Administración de la Educación, después de haber ejecutado el procedimiento de validación del cuestionario del trabajo de la investigación titulada: **PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS EN EL GRUPO LLAMPAYEC S.R.L., BAGUA - AMAZONAS, 2019**; informo que.

FORMA: Los constructos del instrumento de recolección de datos están redactados conforme a las reglas de la gramática, con un lenguaje claro y apropiado correspondiente con el tema de la investigación y los objetivos.

ESTRUCTURA: El constructo del cuestionario a aplicar; muestran orden y organización en su estructura lo que permite obtener la información pertinente del tema a investigar.

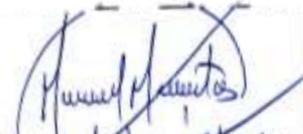
OBSERVACIONES:

El instrumento reúne las condiciones para ser aplicado a la muestra.

V^a B^a de aprobación

SI

NO



Mg. Manuel Montenegro Hernández

ANEXO 5
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

Figura 25

Elaboración del expediente de valorización de pago.



Figura 26

Realización de las documentaciones que envían a ruta.



Figura 27

Usando la vestimenta para la liberación de los productos.



Figura 28

Clasificación de los productos en el área de almacén.

