



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
SUPERVISIÓN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE DESPACHO EN LA  
EMPRESA COMERCIALIZADORA LA VIGA S.A, PERIODO 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**

EDISON CAILLAHUA HILARIO  
ORCID: 0000-0002-2971-4272

**ASESOR**

MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA  
ORCID: 0000-0003-0882-7988

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2022**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Caillahua Hilario, E. (2022). *Supervisión de logística y distribución de despacho en la empresa comercializadora La Viga S.A, periodo 2021* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Edison Caillahua Hilario
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41279010
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2971-4272">https://orcid.org/0000-0002-2971-4272</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09576008
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0882-7988">https://orcid.org/0000-0003-0882-7988</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09576008
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Supervisión de logística y distribución de despacho en la empresa comercializadora La Viga S.A, periodo 2021
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración de Operaciones
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA  
PROFESIONAL**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de trabajo de suficiencia profesional conformado por: DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. RETAMOZO RIOJAS, DANNY y MAG. RUIZ GUEVARA, FERNANDO PEDRO, reunidos en acto público para dictaminar el trabajo de suficiencia profesional titulada:

**SUPERVISIÓN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE DESPACHO EN LA  
EMPRESA COMERCIALIZADORA LA VIGA S.A, PERIODO 2021**

Presentado por el bachiller:

- 1) EDISON CAILLAHUA HILARIO

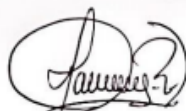
Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

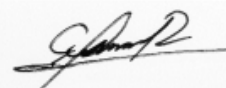
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 12 de octubre del 2022.



PRESIDENTE  
DR. MARCELO QUISPE,  
LUIS ALBERTO



SECRETARIO  
MAG. RETAMOZO RIOJAS,  
DANNY



VOCAL  
MAG. RUIZ GUEVARA,  
FERNANDO PEDRO

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**


Yo FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor del trabajo de suficiencia profesional titulado:

"SUPERVISIÓN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE DESPACHO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA LA VIGA S.A, PERIODO 2021"

Del bachiller EDISON CAILLAHUA HILARIO, constato que el trabajo de suficiencia profesional tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 21 de noviembre de 2023



MG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA

DNI: 09576008

## **DEDICATORIA**

A mi esposa Gisella Huilca Guzmán por el apoyo constante, amor y confianza para poder lograr mis objetivos personales y profesionales, a mis padres, por haberme formado una persona con valores y a mi querida hija Valentina Caillahua Huilca quien es el motor y motivo en mi vida.

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por estar siempre conmigo en cada paso que realizo, por darme fortaleza, salud y sabiduría. A mi esposa, padres y hermanas por el gran apoyo incondicional que me han brindado día a día. Al Mg. Fernando Pedro Ruiz Guevara, por su apoyo incondicional, motivación y asesoramiento para poder realizar este proyecto de obtención de mi título profesional. A la empresa La Viga S.A, por haber permitido realizar una línea de carrera y aportado en mi formación profesional.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DEL TEMA</b>	
1.1 Antecedentes .....	10
1.2 Descripción organizacional .....	10
1.3 Contexto socioeconómico .....	15
1.4 Descripción general de la experiencia .....	20
1.5 Explicación del cargo, funciones ejecutadas .....	20
1.6 Propósito del puesto .....	26
1.7 Producto o proceso .....	26
1.8 Resultados .....	30
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN</b>	
2.1 Aplicaciones teóricas .....	41
2.2 Métodos y procedimientos .....	44
<b>CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS</b>	
3.1 Aportes teóricos .....	46
3.2 Aportes prácticos .....	48
<b>CONCLUSIONES</b> .....	50
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	51
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Venta local de cemento por empresa 2020
Tabla 2	Funciones del puesto
Tabla 3	Flota propia de la empresa La Viga S.A.
Tabla 4	Resultados de frecuencia de la importancia del mapa de procesos
Tabla 5	Resultados de frecuencia sobre el agrado de las capacitaciones
Tabla 6	Resultados de frecuencia sobre la comodidad laborando en equipo
Tabla 7	Resultados de frecuencia sobre la importancia de las funciones laborales
Tabla 8	Resultados de frecuencia sobre la utilización de la tecnología
Tabla 9	Resultados de frecuencia sobre la comunicación asertiva en el área
Tabla 10	Resultados de frecuencia sobre la duplicidad de las funciones de los colaboradores
Tabla 11	Resultados de frecuencia sobre la mejora continua para optimizar procesos
Tabla 12	Resultados de frecuencia sobre la problemática en las entregas
Tabla 13	Resultados de frecuencia sobre la disminución de los tiempos de entrega

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Consulta RUC, empresa La Viga S.A.
- Figura 2 Ubicación geográfica de la empresa La Viga
- Figura 3 Organigrama de la empresa la Viga S.A.
- Figura 4 Ubicación PBI - proyectado al 2022
- Figura 5 Cemento Unacem
- Figura 6 Fierros Siderperu
- Figura 7 Ladrillos Piramide
- Figura 8 Ladrillos Lark
- Figura 9 Concreto premezclado Quikrete Perú
- Figura 10 Discos de corte Norton
- Figura 11 Resultados porcentuales de la importancia del mapa de procesos
- Figura 12 Resultados porcentuales sobre el agrado de las capacitaciones
- Figura 13 Resultados porcentuales sobre la comodidad laborando en equipo
- Figura 14 Resultados porcentuales sobre la importancia de las funciones laborales
- Figura 15 Resultados porcentuales sobre la utilización de la tecnología
- Figura 16 Resultados porcentuales sobre la comunicación asertiva en el área
- Figura 17 Resultados porcentuales sobre la duplicidad de las funciones de los colaboradores
- Figura 18 Resultados porcentuales sobre la mejora continua para optimizar procesos
- Figura 19 Resultados porcentuales sobre la problemática en las entregas
- Figura 20 Resultados porcentuales sobre la disminución de los tiempos de entrega

## RESUMEN

Esta investigación tiene como finalidad la supervisión de la logística y distribución de despacho de la empresa La Viga S.A. Esta empresa cuenta con vehículos propios de carga pesada como son semitrailer, camiones y camionetas, estos equipos son asignado a los diferentes centros de servicios que tiene la empresa ubicados en zonas estratégicas del distrito de Villa El Salvador, Comas, Carapongo, en la provincia de Huacho y Huaraz. El cumplimiento de la distribución de los materiales solicitados por nuestros clientes exige que la empresa cuente con oficina principal donde se realiza la planificación, organización y coordinaciones de la distribución y despacho de los pedidos ingresados por el departamento de ventas, en base a eso se gestiona con nuestros almacenes y los conductores para la asignación diaria de carga y distribución de los materiales de acuerdo con la maximización de carga y tonelaje de flota de transporte. La empresa también brinda el servicio operador logístico a la empresa Unacem Perú, para la distribución de cemento al canal Retail, actualmente todas nuestras operaciones se realizan mediante el sistema SAP, herramienta que nos ha permitido optimizar tiempos en la programación, sin embargo, creemos que debemos implementar una actualización en manual de programación y los procesos de programación, distribución y realizar capacitaciones al personal.

## INTRODUCCIÓN

La logística de distribución es una variable importante para las organizaciones pues dentro de sus beneficios se considera el ahorro de tiempo y recursos materiales como son los medios de transporte, en ese sentido, las organizaciones tienen un cuidado especial en la trayectoria de las mercancías desde la fabricación hasta la entrega final. En la actualidad un proceso logístico correctamente diseñado presenta un impacto positivo en la finanzas y rentabilidad de la empresa, pues facilita la implementación de un negocio que sea sostenible y autosustentable pues garantiza que los productos lleguen en el momento oportuno, en las condiciones adecuadas y en las mejoras de la rentabilidad de la organización.

Por otro lado, la información considerada en este estudio ha sido organizado en capítulos que permitan una mejor comprensión:

En el capítulo I, se desarrolló aspectos generales de la organización en la que se describe la misión, visión, así como la cultura organizacional, ubicación del lugar donde se encuentra y la actividad económica que tiene según ficha RUC de SUNAT, luego se describe, el aspecto socioeconómico y los principales productos que comercializa. En este acápite se explica las experiencias desarrolladas en la empresa y los aportes desarrollados.

En el capítulo II, se explicó el desarrollo del problema, explicado desde una perspectiva teoría y práctica, luego se desarrolló las acciones metodológicas y procedimientos que pretenden ser una alternativa de solución al problema estudiado.

En el capítulo III, se describió la realidad del problema, así como la revisión de los antecedentes, luego de desarrolló las principales bases teóricas y las experiencias adquiridas mediante la capacitación o experiencia de la empresa, asimismo, se plantean las soluciones que se deben desarrollar en la empresa. En el último apartado

se ponen en evidencia las conclusiones, recomendaciones que sirven como sugerencias de mejora, las referencias utilizadas, así como los anexos que permitieron organizar y estructurar el estudio.

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

### 1.1. Antecedentes

La empresa comercializadora La Viga S.A. es una empresa dedicada a la distribución de materiales de construcción en el Perú con más de 33 años en el mercado, cuenta con 300 colaboradores distribuidos en sus diferentes sedes a nivel local y provincial, teniendo como oficina principal en el distrito de Santiago de Surco. Los fundadores de la empresa son los señores: Diego De La Piedra, Diego De La Torre y Carlos Marsano, quienes en el año 1988 fundan esta empresa que tiene como fin supremo una cultura basada en la excelencia, para buscar el logro constante de la empresa hasta convertirse en una empresa líder en el mercado de la distribución de materiales de construcción. Desde sus inicios esta empresa tiene como elemento diferenciador de otras empresas, el servicio basado en la alta calidad y una buena cultura organizativa.

En la actualidad la empresa La Viga cubre más del 40% en el mercado del cemento, fierro y ladrillos convirtiéndose en uno de los principales distribuidores de Unacem, fierros Sider Perú, ladrillos Lark y pirámide y otras marcas conocidas en el rubro de la construcción.

### 1.2. Descripción organizacional

La empresa La Viga S.A., es una empresa que tiene como principal actividad económica la venta y distribución de insumos de construcción y artículos del ámbito ferretero, tiene como domicilio fiscal está ubicada en la Av. Tomás Marsano 2813, ubicada en el distrito de Santiago de Surco, actualmente cuenta con más de 300 trabajadores que están distribuidos en sus diferentes centros de servicios.

Los datos generales de la empresa son las siguientes:

- Razón social: La Viga S.A
- RUC: 20100150736
- Domicilio fiscal: Av. Tomás Marsano 2813, Santiago de Surco
- Actividad económica: Venta de insumos dirigidos para el ámbito de construcción y artículos para ferretería y a como actividad secundaria transporte de carga por carretera.

La empresa considera que la excelencia y calidad de servicio está acompañada de una adecuada política de seguridad y salud en el trabajo, y el reglamento interno del trabajo, cuyo propósito es proteger la integridad física de nuestro colaborador, visitantes, entre otros, y debe ser cumplido por todos los niveles jerárquicos de la empresa.

A continuación, se muestra la imagen de la ficha RUC de la empresa La Viga S.A. desde el portal web de la SUNAT, para la validación de datos correspondientes, en relación a su régimen fiscal y formalidad empresarial, para cumplir con los deberes tributarios que son parte de la planificación fiscal de la empresa y de esta manera no tener ningún tipo de problemática, en sus gestiones que realiza y que tiene un proceso interno y externo, para realizar los actos mercantiles que realiza la empresa, con sus clientes refirmando siempre la legalidad de sus transacciones comerciales. Por otro lado, es importante reafirmar que la supervisión que tiene la organización desarrollada durante toda la cadena de suministro y sobre todo del área de logística para su mejora continua.



**Figura 1***Consulta RUC, empresa La Viga S.A.*

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20100150736 - LA VIGA S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	09/10/1992	Fecha de Inicio de Actividades:	01/02/1989
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. TOMAS MARSANO NRO. 2813 INT. 603 LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	IMPORTADOR
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN Secundaria 1 - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA		

**Figura 2***Ubicación geográfica de la empresa La Viga*

***Misión de la empresa***

Ser una empresa que tenga como prioridad brindar un servicio basado en una oferta y demanda eficiente que busque la creación de puestos de trabajo basados en lo que ofrece la modernidad que goza el Perú.

***Visión de la empresa***

Se busca ser una empresa líder en el mercado dedicado al rubro de la construcción buscando crear puesto de trabajo fiables que mejore la calidad de vida de las personas.

***Valores***

Los valores que se desarrollan en la empresa son la honestidad, eficiencia en el servicio, disciplina, respeto y solidaridad.

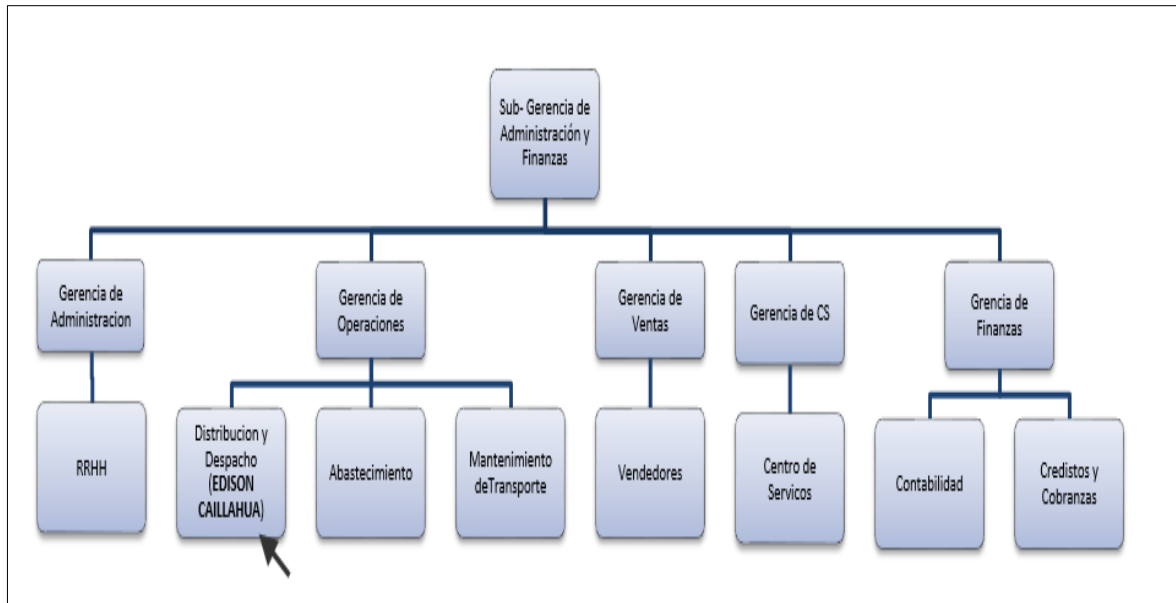
***Estructura organizacional***

Robbins (2005) sostiene que la estructura organizacional es: “La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (p. 234).

En ese sentido la empresa cuenta con la siguiente estructura orgánica, que consta de un directorio, la presidencia del directorio, la gerencia general, departamento de gestión humana, el departamento de operaciones, comercial, contabilidad, finanzas y finalmente, el departamento de tecnologías.

**Figura 3**

*Organigrama de la empresa la Viga S.A.*



De acuerdo con lo evidenciado en el organigrama, se detallan las funciones de los siguientes niveles jerárquicos:

Gerente general. La función de gerente general consiste en realizar las funciones de planificación, organización, dirección, control, coordinación y análisis de objetivos internos y externos de la empresa, para poder realizar toma decisiones.

Presidente del directorio. Es el director de la empresa, es el que tiene la representación jurídica y tiene como función presidir toda la reunión del directorio, socios etc., así mismo coordinar la ejecución los acuerdos realizador en el directorio.

Directorio. El directorio de la empresa tiene responsabilidad civil, penal y administrativa en la empresa representa los intereses de los accionistas y define las políticas empresariales de la empresa, como también tiene representación legal de la empresa.

Departamento de gestión humana. Es el área que tiene como tarea gestiona el talento humano de la empresa, se encarga de realizar los procesos necesarios, para poder dirigir a las personas dentro de la empresa, asimismo reclutar, seleccionar,

capacitar, controlar y motivar al personal, de manera extrínseca o intrínseca, que permita el cumplimiento de los objetivos. Dentro del área también se encuentra la asistente social, que se encarga de visitar a las familias de los trabajadores que necesitan ayuda y colaboración por parte de la empresa, para mayor comodidad de los trabajadores que se encuentren laborando y necesitan ayuda de la asistente social.

Departamento comercial. El departamento comercial tiene como función dar a conocer todos los productos y servicios que expende la empresa, diseñando estrategias de ventas, trabaja de la mano con el departamento de operaciones.

Departamento de contabilidad. El área de contabilidad tiene como función registrar todos los movimientos económicos en el día a día, así como cumplir con las normas contables y obligaciones tributarias de la empresa. Asimismo, se encarga de elaborar los estados financieros de la empresa.

Departamento de finanzas. El área de finanzas tiene como función administrar, analizar y controlar los recursos económicos de la empresa, realizar la planificación anual de la empresa, así como gestionar el financiamiento y pago de obligaciones que tiene la empresa, trabajo de la mano con el área contable, el cual brinda información que permita tomar la mejor decisión para la empresa.

### **1.3. Contexto socioeconómico**

#### ***Clientes internos o colaboradores***

En el aspecto socioeconómico se describe el cliente interno de la empresa como los colaboradores. Desde esta perspectiva, la empresa La Viga cuenta con el área de gestión humana y asistencia social, dicho departamento se encarga de velar por el bienestar del personal o colaborador, en ese sentido, la empresa tiene un buen clima laboral y una amplia infraestructura, cuenta con oficinas flat. Asimismo, cumple

con los pagos de las remuneraciones de manera quincenal y mensual, así como las gratificaciones del mes julio y diciembre.

### ***Proveedores***

En referencia con los clientes externos (proveedores), cumplen con los niveles de control de calidad para la fabricación de los productos. En ese sentido, la empresa trabaja con los proveedores de gran reconocimiento en el sector construcción, más adelante se dará el detalle de empresa que nos brinda su servicio.

### ***Aspectos económicos***

Uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional es el rubro de la construcción, pues comprende una serie de actividades que también involucran a otros sectores que ponen en movimiento la economía del país. Durante el año 2021, el PBI llegó a ser del 13% siendo un valor superior al que se tenía antes de la pandemia, asimismo, se tiene una proyección de crecimiento entre el 3,5% al 4%. Asimismo, los motores de la economía también son los gastos públicos e inversión privada, desde esta perspectiva, es preciso mencionar que el sector construcción ofrece una oferta laboral del alrededor de 300 000 personas, mientras se ofrece una cifra casi al doble en las ofertas indirectas. Es ese sentido la empresa La Viga, tiene la oportunidad de seguir creciendo en el mercado, ya que la económica en el sector de la construcción a pesar de los efectos de la pandemia que se vive en el mundo. La empresa ha tenido un crecimiento del 5%, en el mercado (no se indica una cifra exacta del crecimiento, porque ser una información reservada de la empresa), así mismo ha cumplido con sus obligaciones tributarias y lo más importante con las remuneración y haberes de acuerdo con la ley, de esta manera contribuye con la economía del país.

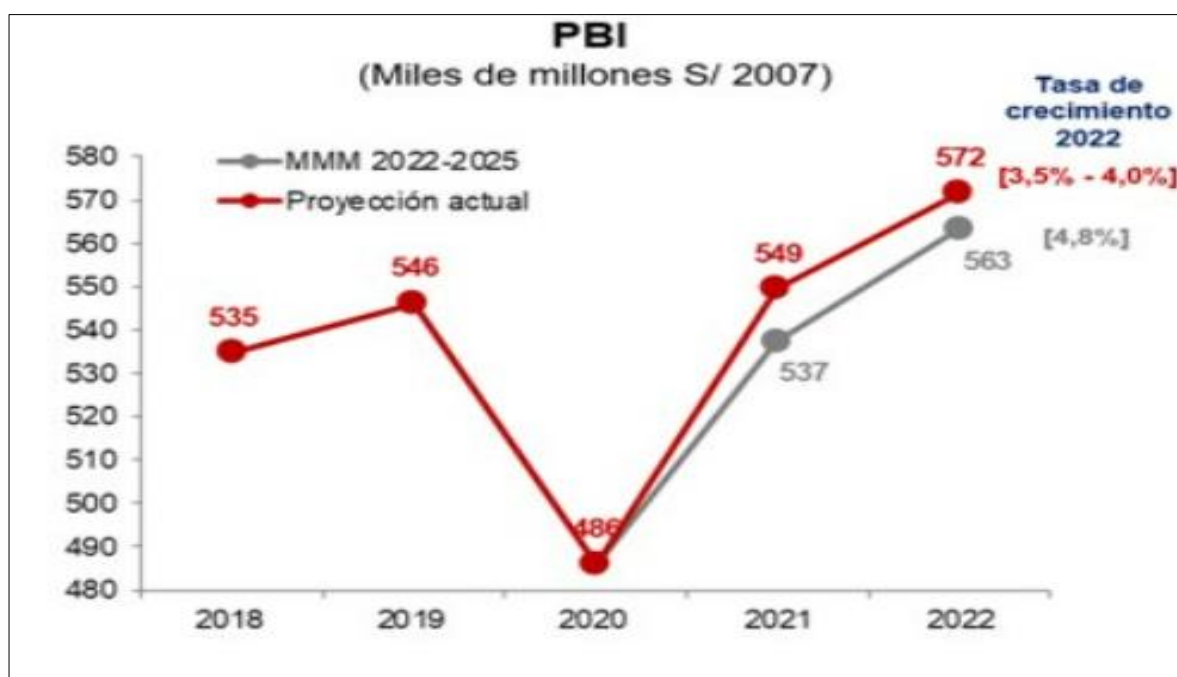
Es importante mencionar que tampoco se ha tenido un despido masivo de personal por el tema de la pandemia y se ha preocupado por sus colaboradores

cumpliendo con sus remuneraciones de acuerdo con ley, que genera una confianza de liquidez financiera de la empresa a sus trabajadores e identidad institucionalidad, para seguir adelante en el logro de las metas y objetivos que proclama la organización.

Por otra parte, la organización continua su camino, por la senda del desarrollo empresarial que persigue el crecimiento sostenido de la organización y sobre todo extender su cartera de clientes, que son pilares e importantes para la continuación de las transacciones comerciales vitales de los productos que la empresa presenta a la venta al público, para todos los interesados sobre todo del sector de la construcción, que genera compras de gran cantidad sobre todo la cartera de clientes corporativos, que el desarrollo proyectos inmobiliarios de presupuestos amplios.

#### Figura 4

*Ubicación PBI - proyectado al 2022*



**Tabla 1***Venta local de cemento por empresa 2020*

Departamento	Total	Unidad Andina de cementos	Cementos Pacasmayo	Yura	Cementos Selva	Caliza Cementos Inca	Otros
2020	10 059 248	4 418 544	2 310 989	1 925 890	263,417	375 493	764 915
Amazonas	90 098	0	78 950	0	4,760	4 515	1 874
Ancash	359 450	139 276	171 496	0	-	16 154	32524
Apurímac	259 749	160 917	0	93 504	-	3 703	1625
Arequipa	591 802	9	0	588 301	-	1 778	1714
Ayacucho	313 199	264 685	0	17 181	-	8 303	23030
Cajamarca	380 369	0	361 368	0	-	10 346	8656
Cusco	371 114	20 297	0	34 6520	-	3 167	1130
Huancavelica	52 160	40 855	0	0	-	5 581	5723
Huánuco	235 394	160 279	0	0	-	7 913	67 203
Ica	541 714	388 499	0	46 266	-	23 536	83 412
Junín	577 623	545 217	0	0	-	7 505	24 901
La Libertad	720 108	0	647 323	0	-	53 004	19 781
Lambayeque	494 043	0	440 333	0	-	16 052	37 659
Lima	2 948 930	2 423 831	0	0	-	88 961	436 138
Loreto	147 730	56 029	524	0	67,362	22 813	1 002
Madre de Dios	34 146	0	0	34 146	-	0	0
Moquegua	133 903	0	0	133 903	-	0	0

---

Pasco	118 125	96 249	0	0	-	11 099	10 776
Piura	558 899	1 634	540 652	0	-	15 736	877
Puno	538 494	60	0	538 434	-	0	0
San Martin	267 461	32 161	10 886	0	191,295	29 364	3 760
Tacna	127 635	0	0	127 635	-	0	0
Tumbes	63 779	0	59 462	0	-	4 317	0
Ucayali	133 323	88 546	0	0	-	41 646	3 131

---



#### **1.4. Descripción general de experiencia**

El puesto o cargo que desempeñe en la empresa comercializadora La Viga S.A. fue de supervisor de distribución y despacho. En el año 2011 ingresé a laborar para la empresa, ya que inicialmente estudié una carrera técnica de administración, en el periodo de práctica, desempeñaba la función de seguimiento y control de unidades mediante el tracking o GPS que tiene la empresa para el seguimiento de sus unidades y otras funciones que me encomendaba la empresa.

Asimismo, en el año 2012, ingresé a la planilla de la empresa y fui contratado para poder desempeñarme como asistente administrativo de distribución y despacho, puesto que se encarga de realizar las coordinaciones programación y atención de los pedidos ingresados por el departamento de ventas para nuestros diferentes tipos de clientes, como son el canal constructor, canal progresol, canal ferretero o tradicional, canal industrial y despacho a las tiendas retail. Posterior a ello mediante un concurso interno de la empresa. En el año 2015, que estuvo a cargo de una consultora, fui seleccionado para el puesto de supervisor de distribución y despacho, el cual lo desempeñó a la fecha realizando diversas actividades inherentes al cargo que tengo y las responsabilidades que existen al desarrollar esta parte de los procesos y procesamientos que están a mi cargo, para la trazabilidad de las actividades que por su naturaleza se realizan y que tiene mucha importancia, para la satisfacción de nuestros clientes cuidando siempre la calidad de las actividades y entrega de productos, con el seguimiento respectivo.

#### **1.5. Explicación del cargo y funciones ejecutadas**

Es importante conocer que el departamento o área de operaciones de la empresa se subdivide por cinco áreas, que es liderado por el subgerente del departamento de operaciones, las cuales trabajamos e interactuamos de manera

diaria para poder cumplir con nuestros objetivos, Todos estos puestos conforman la plana horizontal del departamento de operaciones.

- Supervisor de abastecimiento.
- Supervisor de transporte.
- Supervisor de materiales no comercializables.
- supervisor de distribución y despacho.
- Jefe de mantenimiento y flota.

El cargo que desempeño es de supervisor de distribución y despacho, tengo a mi cargo cinco colaboradores que ocupan el puesto de asistentes administrativos de distribución y despacho, este tipo de distribución de personal de programación permite mejorar el uso de los recursos de la empresa, ya que se tiene un encargado por cada línea de producto y canal de distribución, a continuación, detallo los puestos de cada colaborador

- Asistente administrado de distribución y despacho de canal ferretero de la zona sur y oeste.
- Asistente administrativo de distribución y despacho de canal ferretero de la zona norte.
- Asistente administrativo de distribución y despacho, del canal industrial y constructoras o inmobiliarias
- Asistente administrativo de distribución y despacho de despacho de ladrillos.
- Asistente administrativo de distribución y despacho de despacho de canal Retail.

La empresa inicialmente utilizaba un sistema DOS para las programación y distribución del pedido ingresados por el área de ventas, por lo tanto, la programación de los despachos se realizaba de manera manual, imprimiendo los pedidos y luego


se armaba la ruta y se ingresa al sistema (ventas, mediante los back office ingresaba sus pedidos y programación imprimía los pedidos y realizaba la programación diaria).

En el año 2012 la empresa inicio la implementación del sistema SAP, la misma que fue lanzada en el año 2013, de esta manera se he estado capacitando al personal nuevo sobre el manejo de dicho sistema (en el módulo de distribución y despacho). El sistema SAP es una herramienta importante para el desarrollo de las operaciones porque permite trabajar en línea con los otros departamentos y automatizar las funciones, adicional a eso permite tener una trazabilidad de los movimientos que tiene un pedido desde la hora que ingreso hasta la hora de su programación

De igual forma también tenemos la herramienta del GPS de las unidades para realizar el seguimiento en tiempo real de nuestra flota de distribución y despacho, emisión de reporte de paradas, reporte de velocidad o cualquier anomalía que se presente con nuestros conductores asignados al despacho.

**Tabla 2**

*Funciones del puesto*

 <b>HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES</b>		<b>Código:</b>	<b>02</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>18/09/2019</b>
<b>I. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>Puesto que desempeña</b>	Supervisor de distribución y despacho		
<b>Nombre del colaborador</b>	Edison Caillahua Hilario		
<b>Área</b>	Operaciones		
<b>Jefe inmediato</b>	<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	Subgerente de operaciones
			Asistente Administrativo
			Asistente Administrativo
<b>Colaboradores</b>	<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	Asistente Administrativo
			Asistente Administrativo
			Asistente Administrativo

---

<b>SEDE</b>	CC.SS. Higuiereta/ AV. Tomas Marsano 2813 Santiago De Surco
-------------	---

## II. FINALIDAD DEL PUESTO

Planificar, organizar, supervisar, la gestión de distribución de nuestras unidades de transporte para el despacho, de manera eficiente optimizando recursos.

## III. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA

	<b>FUNCIONES</b>	<b>RESULTADO FINAL ESPERADO</b>
	<b>Nº (Qué Hace)</b>	<b>(Para qué lo hace)</b>
	<b>1º</b> Organizar, supervisar la programación diaria.	Que se cumpla con las solicitudes y requerimiento de atención dentro de los tiempos establecidos
	<b>2º</b> Revisar los reportes de programación diaria, asignada a cada conductor y cumplimiento de este.	Para que la atención sea eficiente.
	<b>3º</b> Verificar las rutas, pesos de los transportes programados.	Para que se cumpla que las unidades salgan con los pesos correctos a repartos y rutas, para evitar alguna multa
	<b>4º</b> Revisar el reporte de viajes de los conductores.	Para que los viajes sean equitativos.
<b>PRINCIPALES</b>	<b>5º</b> Reportar incidencias que se presentan en los despachos (demoras en la recepción, avería de unidades etc.)	Para que el área correspondiente pueda tomar acción y resolver el incidente de manera conjunta.
	<b>6º</b> Autorizar , previa coordinación con el supervisor de transporte , las excepciones con el TN de la unidad	Atender pedidos puntuales de manera excepcional
	<b>7º</b> Emitir reporte de pedidos pendientes.	Para levantar información y poder velar por el cumplimiento de los despachos
	<b>8º</b> Emitir reporte de pedidos sin stock y reportar.	Para que Abastecimiento nos informe la llegada del material y coordinar la programación.
<b>SECUNDARIAS</b>	<b>9º</b> Aplicar el método PEPS, para la programación ( primeros pedidos en ingresar, primeros en salir)	Atención eficiente de los pedidos.
	<b>10º</b> Supervisar las actividades diarias del personal a cargo,	Para que se cumpla con el desarrollo correcto de las funciones y se genere un

---

## EVENTUALES

---

	Y resolver las solicitudes u observaciones del personal	buen ambiente de trabajo
	<b>11º</b> Atender las consultas y solicitudes de la Subgerencia, analizar los requerimientos y despachos puntuales.	Mantener informado las incidencias que sucede en el área
	<b>12º</b> Revisar los pendientes al cierre de mes y solicitar información de los pedidos pendientes ( motivo)	Para llevar el control y enviar a ventas para su evaluación
	Atender consultas y solicitudes de los supervisores de otras áreas.	Interactuar con las demás áreas, a fin de que la comunicación sea más eficiente.
	<b>14º</b> Reportar cualquier incidencia con los conductores y reportar al supervisor de transporte, mantenimiento o seguridad del ser el caso.	Para que los conductores cumplan con los procedimientos de descarga, utilización de EPPS, SCTR.
	<b>15º</b> Generar reporte de despacho mensual de las unidades y pedidos atendido	Analizar cuadros estadísticos con la subgerencia
<b>1º</b>	<b>Supervisar las programaciones diarias</b>	
	<b>1.1</b> Revisar que se esté cumpliendo las funciones asignadas	
	<b>1.2</b> Supervisar y revisar el envió de los reportes de programación , 1º y 2º vuelta (programación de canal ferretero , constructora de todos los centros de servicio, como el despacho a las tiendas Retal (Sodimac, Maestro)	
	<b>1.3</b> Realizar observaciones en los despachos y coordinar la ruta óptima en los despachos.	
	<b>1.4</b> Planificar la distribución de las unidades diarias, y el seguimiento de las unidades para que el material se entregue en los tiempos establecidos.	
	<b>1.5</b> Coordinar con el supervisor de transporte las asignaciones de unidades diarias de ser el caso.	
	<b>2º</b> Revisar lo reportes de programación diaria, asignada a cada conductor y cumplimiento de este.	
	<b>2.1</b> Revisar el correcto envió de la programación diaria que se envía a ventas	
	<b>2.2</b> Resolver las incidencias mayores que se presenten con los conductores o en obra	
	<b>2.3</b> Reportar observaciones y resolver en conjunto las incidencias que se presentara en las programaciones.	
	<b>2.4</b> Coordinaciones con los administradores y supervisiones de los centros, las	

---

---

prioridades de preparación y carga de unidades

**2.5** Resolver consultas de los conductores.

**3º Verificar las rutas, pesos de los transportes programados.**

**3.1** Levantamiento de viajes asignados a los choferes en el SAP Y cruce de información con los reportes que decepciono.

**3.2** Revisar las rutas y las programaciones asignadas a los conductores, hacer cumplir el seguimiento de la distribución del transporte hasta la entrega del material.

**3.3** Se utiliza el de herramientas , guía de calles, google mapas, GPS corporativo

**4º Revisar el reporte de viajes de los conductores.**

**4.1** Cumplir con la asignación de carga de manera equitativa y llevar un buen ambiente laboral con los conductores.

**4.2** Revisar y reportar incidencias de los conductores (inasistencia, demoras en el carguillo).

**4.3** Proyección de viajes asignados a los conductores.

**4.4** Levantar observaciones de manera conjunta con el personal de programación, referente a los viajes asignados.

**5º Reportar incidencias que se presentan en los despachos**

**5.1** Referente a las demoras de recepción, autorizar tiempo de espera o retiro de la unidad previa coordinación con el supervisor de transporte.

**5.2** Confirmar devolución de material, por factores externos de la empresa.

**5.3** Coordinar con los supervisores en el caso no dé respuesta al personal.

**6º Emitir reporte de pedidos pendientes.**

**6.1** El reporte se emite de manera diaria y se trabaja en conjunto con el programador, Para proponer mejoras en el envío de los materiales

**6.2** Emisión de reporte de pedidos sin stock, y envío vía correo al supervisor de abastecimiento , para confirmar de llegada stock

**6.3** Revisar los pedidos sin stock, y verificar el status de productos que son bajo pedido, para que abastecimiento confirme fecha aproximada de envío

**6.4** se informa los programadores que se dé prioridad los pedidos que están pendiente por llegada de stock

**6.5** Envío de reporte de pendiente , solicitando información y estatus de pedidos

**6.6** Depuración o anulación de pedidos

**7º Supervisar las actividades del personal**

**7.1** Acercamiento inopinado y pasar por cada sitio del personal a cargo, revisar el cumplimiento de las actividades

---

- 
- 7.2** Solicitar información de los despachos de pedidos pendientes y validación con los conductores la entrega de material programado.
  - 7.3** Revisar cumplimiento de la regularización en el sistema Solicitar informe de los viajes asignados a los conductores
  - 7.4** Realizar consultas a las áreas que interactúan con el personal de programación, referente a sus coordinaciones
  - 7.5** Plantear mejoras continuas, reuniones y trabajos en equipo.
- 

## **1.6. Propósito del puesto**

### **1.6.1. Supervisor de distribución y despacho**

El puesto de supervisor de distribución y despacho tiene como misión supervisar, planificar, organizar, controlar la gestión y distribución de las unidades de transporte para el despacho de todos los requerimientos de nuestros clientes de manera eficiente y en los tiempos establecidos. La programación y distribución de los materiales la empresa cuenta con flota propia y transporte terceros para la atención de todos los pedidos.

**Tabla 3**

*Flota propia de la empresa La Viga S.A.*

Cantidad	Tipo	Configuración	Capacidad de carga
14	Semitrailer	C3S3	32 TN
8	Camiones	C4	16 - 18 TN
10	Camioncitos	C2	4-7TN
2	Camionetas		8 KG

## **1.7. Producto o proceso**

A nivel estratégico se ha podido identificar que la empresa es uno de los principales distribuidores de materiales de construcción, en ese sentido el área de distribución y despacho representa un papel importante dentro de la organización de la empresa, pues es la encargada de entregar al cliente final el producto que se vende

y en los tiempos establecidos, teniendo en cuenta eso se puede decir que los tiempos de entrega influyen en la percepción que tienen los clientes siendo un factor importante que garantice el éxito comercial de cualquier empresa.

Si bien es cierto, actualmente el personal de distribución y despacho tiene conocimiento de las funciones que realiza, se propone realizar una actualización en el manual de los procesos y realizar capacitaciones al personal en temas logísticos, actualizaciones de normas de control de pesos y medidas y la importancia de los documentos mercantiles dentro de la organización, esto permitirá tener un panorama más claro de servicio de distribución y despacho y concientizar al personal para que realice un trabajo eficiente de esta manera contribuiremos con el crecimiento de la empresa.

Adicional a eso teniendo en cuenta que el objetivo es brindar un mejor servicio al cliente en las entregas de los productos, el presente trabajos de suficiencia profesional de supervisión y distribución de materiales de construcción, nos hemos enfocado en el de despacho del canal tradicional o ferretería (es allí donde tenemos una gran demanda de cubrir), por lo tanto, se propone adquirir un camión de reparto de 6 tn. esto nos permitirá cubrir mejor la demanda y tener más holgura en los despachos. Asimismo. la empresa está realizando un estudio para poder brindar al cliente un mejor servicio y contar con un sistema que le permita al cliente conocer el estatus actual del su pedido, mediante un Apps.

El procedimiento de programación son los siguientes:

- Ventas ingresa el pedido.
- Créditos realiza la validación de crédito.
- Si el Cliente tiene línea de crédito disponible, se libera el pedido.
- Pedido liberado, ingresa a la bandeja o relación de pedidos por atender.



- Distribución y despacho, realiza la programación teniendo en cuenta la ruta, cantidad de puntos y consolidado de carga, respetando con la capacidad de carga de cada unidad de transporte según sustran.
- Se comunica al transporte que tiene carga asignada.
- Se comunica al almacén la relación de unidades programadas y que están en cola para cargar.
- Unidades proceden en cargar (el tiempo de carga de acuerdo al movimiento del almacén y turno de despacho de cada unidad)
- Unidades salen en ruta.
- Pedidos atendidos.
- Envíos de guías a oficina.

**Figura 5**

*Cemento Unacem*



**Figura 6***Fierros Siderperu***Figura 7***Ladrillos Piramide***Figura 8***Ladrillos Lark*

**Figura 9**

*Concreto premezclado Quikrete Perú*

**Figura 10**

*Discos de corte Norton*



## 1.8 Resultados

De acuerdo a la propuesta de realizar una actualización del manual de procesos de las actividades, capacitaciones al personal de programación y la generación de un mapa de procesos de las actividades y funciones que realiza los colaboradores, nos permitirá tener un panorama más claro y preciso, en el proceso de programación para los actuales colaboradores y para los nuevos colaboradores,

se reducirá la duplicidad de funciones y se optimizará los tiempos de horas productivas, así mismo también aplicaríamos la mejora continua en la empresa.

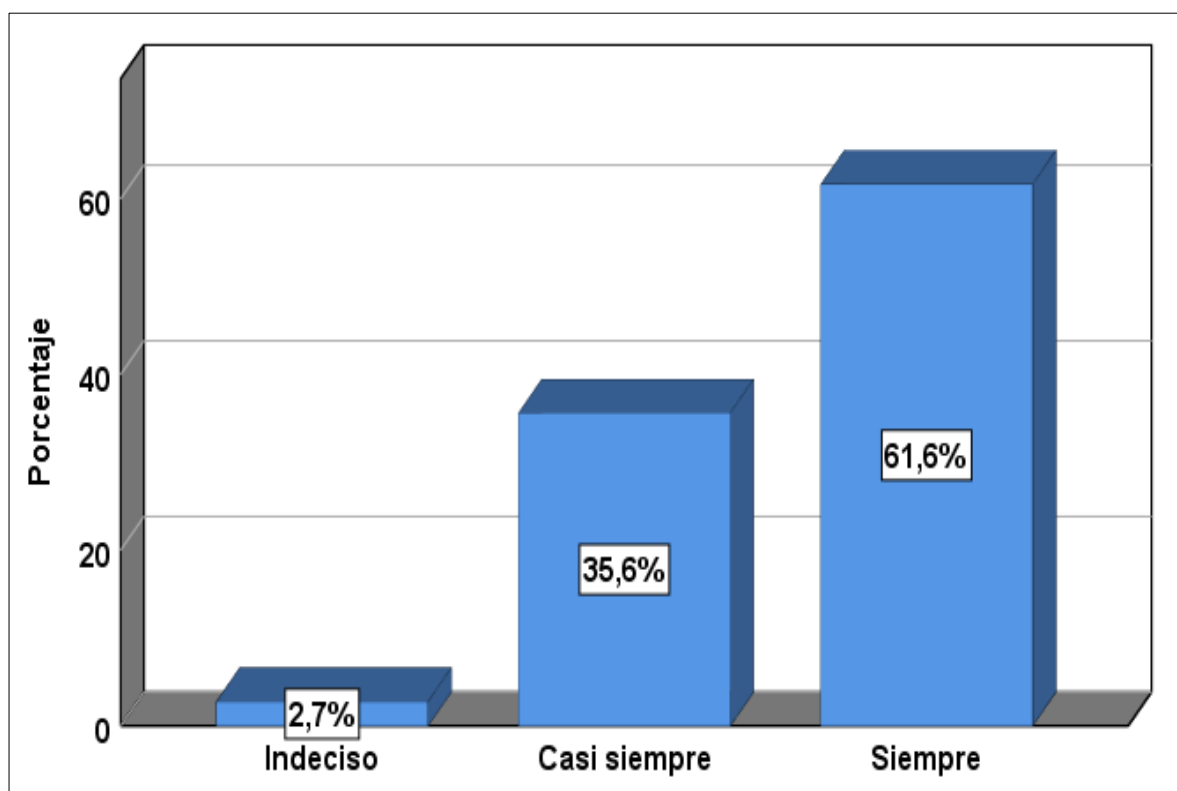
**Tabla 4**

*Resultados de frecuencia de la importancia del mapa de procesos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	2,7
Casi siempre	26	35,6
Siempre	45	61,6
Total	73	100,0

**Figura 11**

*Resultados porcentuales de la importancia del mapa de procesos*



En la tabla 4 y figura 11, se evidencia que 45 colaboradores que representan el 61,6% indican que siempre es importante el mapa de procesos, 26 colaboradores que representan el 35,6% indican que casi siempre es importante el mapa de

procesos y 2 colaboradores que representan el 2,7% están indecisos sobre la importancia del mapa de procesos.

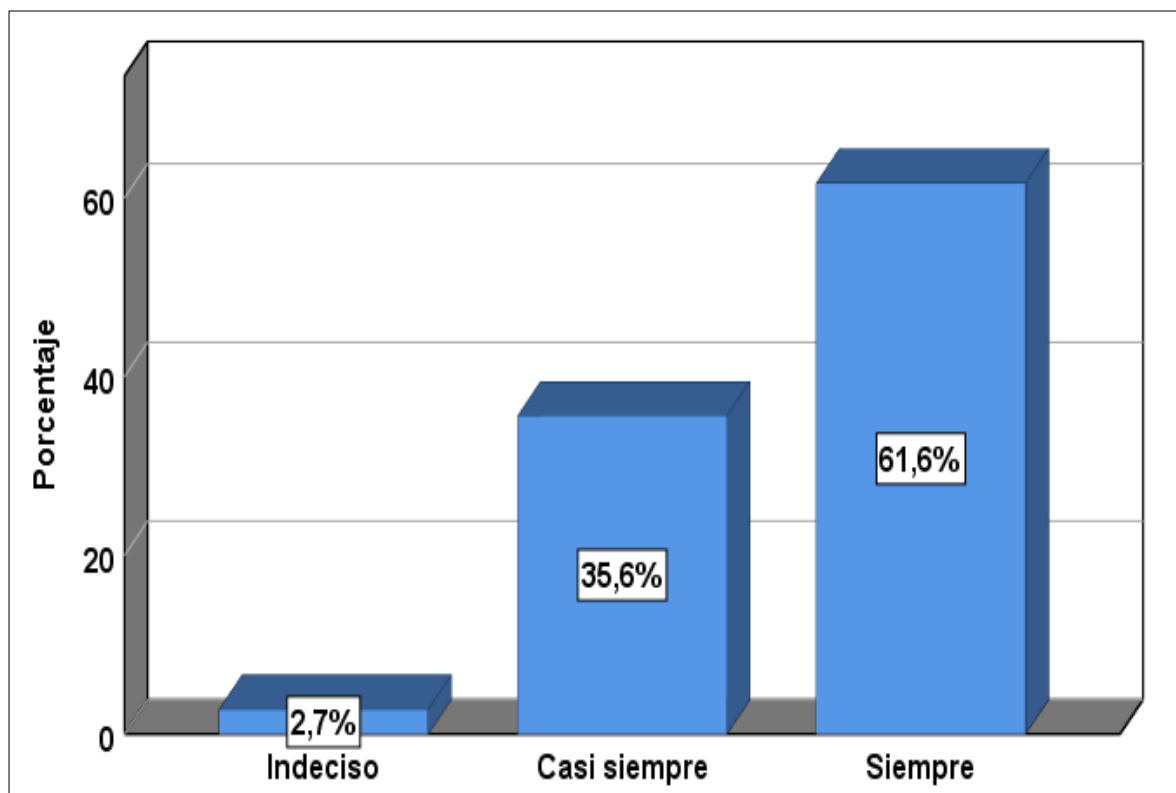
**Tabla 5**

*Resultados de frecuencia sobre el agrado de las capacitaciones*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	2,7
Casi siempre	26	35,6
Siempre	45	61,6
Total	73	100,0

**Figura 12**

*Resultados porcentuales sobre el agrado de las capacitaciones*



En la tabla 5 y figura 12, se evidencia que 45 colaboradores que representan el 61,6% indican que siempre es agradable las capacitaciones, 26 colaboradores que representan el 35,6% indican que casi siempre es agradable las capacitaciones y 2

colaboradores que representan el 2,7% están indecisos sobre si son agradables las capacitaciones.

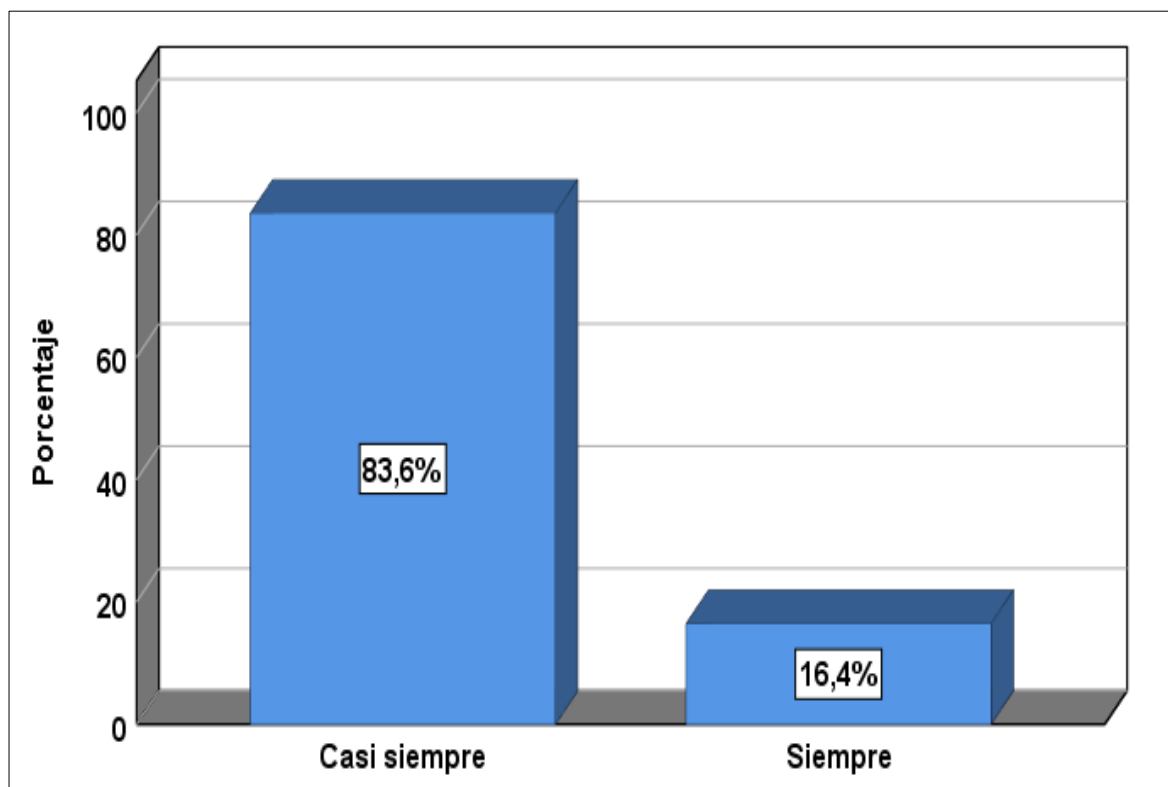
**Tabla 6**

*Resultados de frecuencia sobre la comodidad laborando en equipo*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	61	83,6
Siempre	12	16,4
Total	73	100,0

**Figura 13**

*Resultados porcentuales sobre la comodidad laborando en equipo*



En la tabla 6 y figura 13, se evidencia que 61 colaboradores que representan el 83,6% indican que siempre se sienten cómodos laborando en equipo en la empresa y 12 colaboradores que representan el 16,4% indican que casi siempre se sienten cómodos laborando en equipo en la empresa.

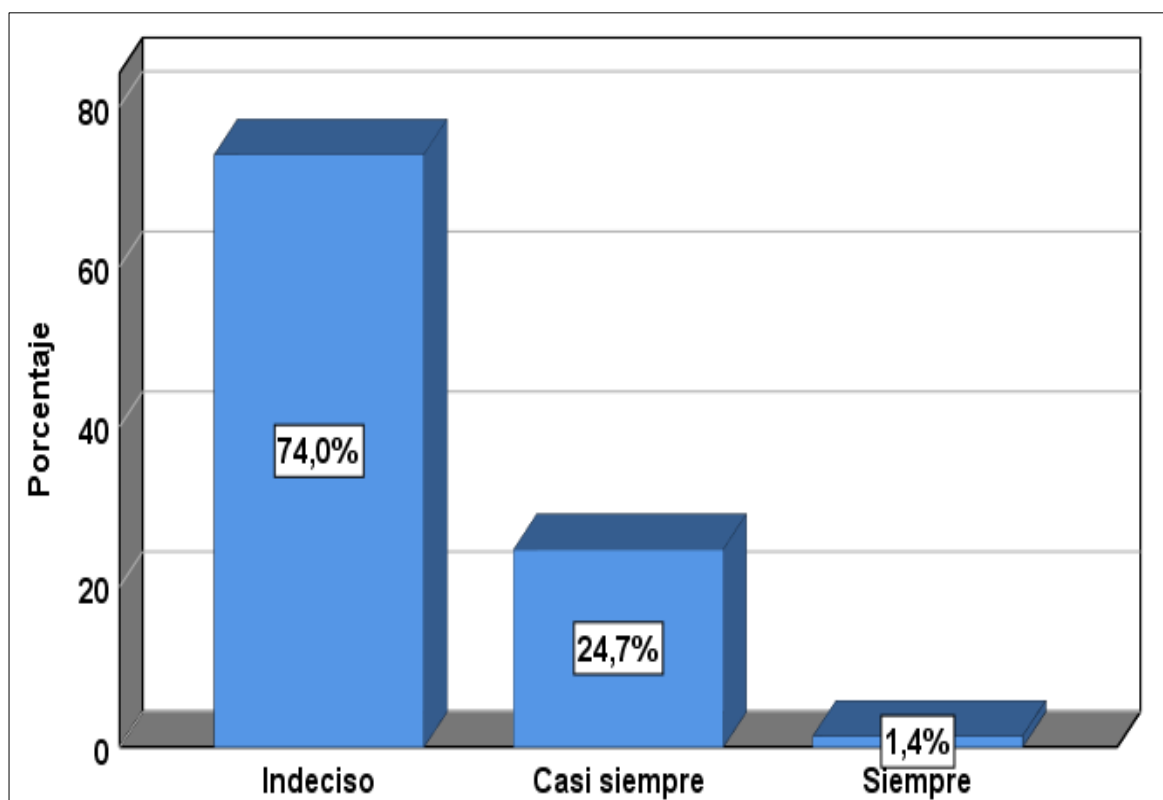
**Tabla 7**

*Resultados de frecuencia sobre la importancia de las funciones laborales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	54	74,0
Casi siempre	18	24,7
Siempre	1	1,4
Total	73	100,0

**Figura 14**

*Resultados porcentuales sobre la importancia de las funciones laborales*



En la tabla 7 y 14, se evidencia que 54 colaboradores que representan el 74% indican que siempre es importante las funciones laborales que desarrollan, 18 colaboradores que representan el 24,7% indican que casi siempre es importante las funciones laborales que desarrollan y 1 colaboradores que representan el 1,4% están indecisos sobre si es importante las funciones laborales que desarrollan en la empresa.

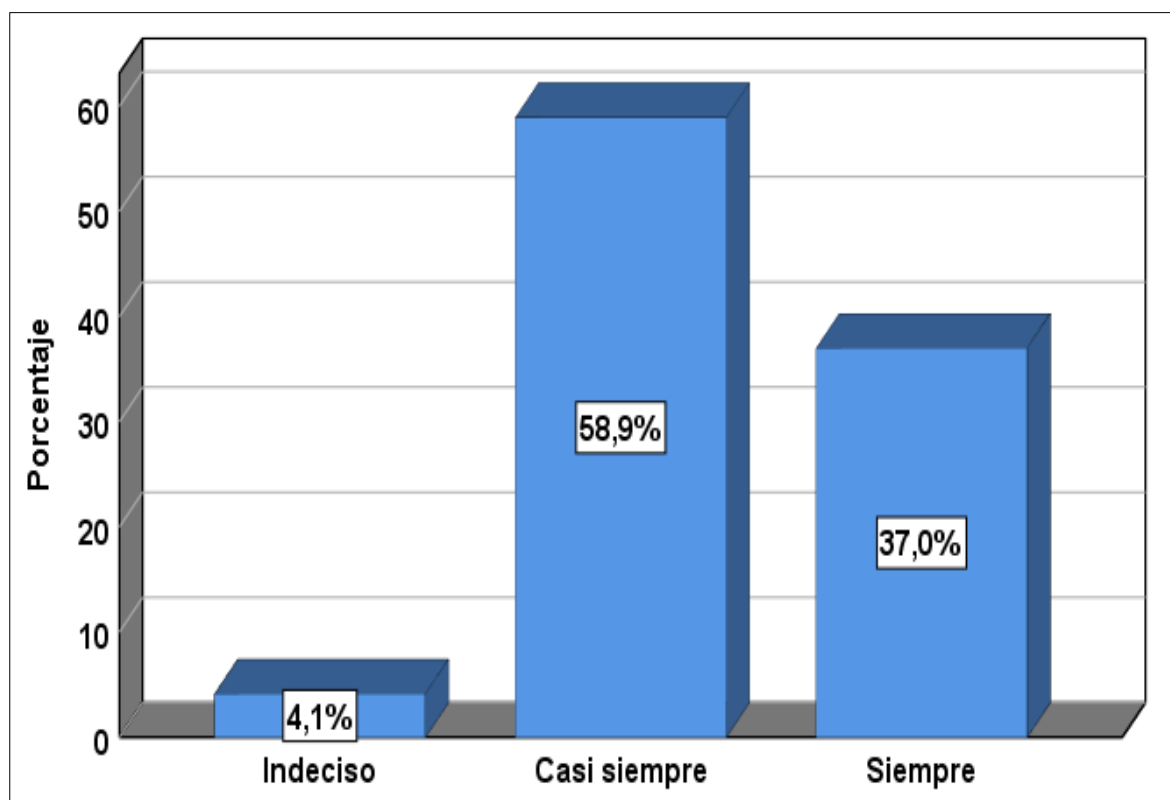
**Tabla 8**

*Resultados de frecuencia sobre la utilización de la tecnología*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	4,1
Casi siempre	43	58,9
Siempre	27	37,0
Total	73	100,0

**Figura 15**

*Resultados porcentuales sobre la utilización de la tecnología*



En la tabla 8 y figura 15, se evidencia que 43 colaboradores que representan el 58,9% indican que casi siempre utilizan la tecnología que dispone en la empresa, 27 colaboradores que representan el 37% indican que siempre utilizan la tecnología que dispone en la empresa y 3 colaboradores que representan el 4,1% están indecisos sobre la utilización sobre la tecnología que dispone en la empresa.



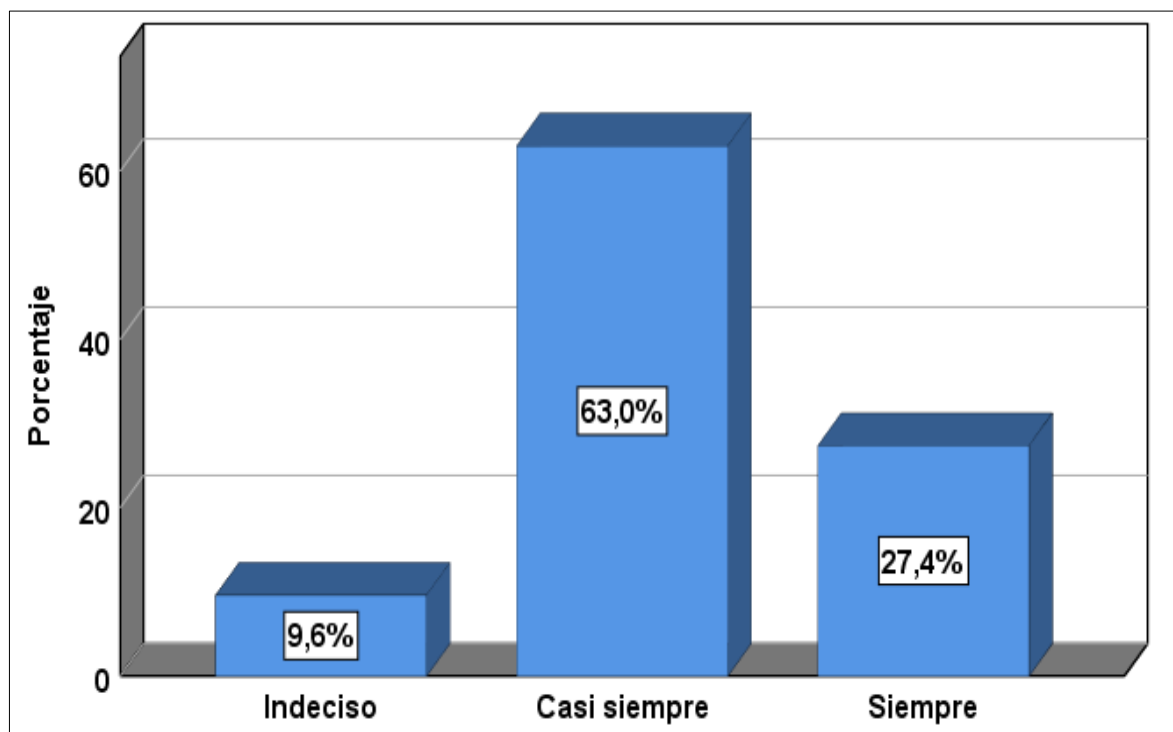
**Tabla 9**

*Resultados de frecuencia sobre la comunicación asertiva en el área*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	7	9,6
Casi siempre	43	63,0
Siempre	20	27,4
Total	73	100,0

**Figura 16**

*Resultados porcentuales sobre la comunicación asertiva en el área*



En la tabla 9 y figura 16, se evidencia que 43 colaboradores que representan el 63% indican que casi siempre practican una comunicación asertiva en la empresa, 20 colaboradores que representan el 27,4% indican que siempre practican una comunicación asertiva en la empresa y 7 colaboradores que representan el 9,6% están indecisos sobre la práctica de una comunicación asertiva de los integrantes de la empresa.

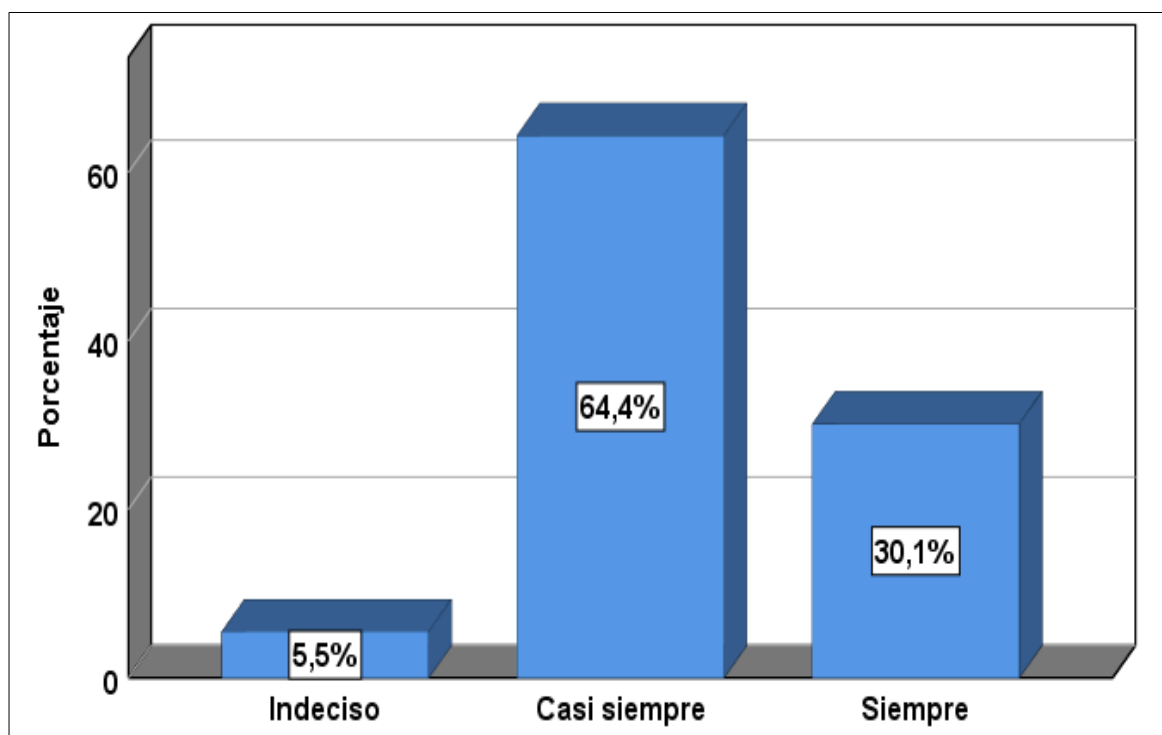
**Tabla 10**

*Resultados de frecuencia sobre la duplicidad de las funciones de los colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	4	5,5
Casi siempre	47	64,4
Siempre	22	30,1
Total	73	100,0

**Figura 17**

*Resultados porcentuales sobre la duplicidad de las funciones de los colaboradores*



En la tabla 10 y figura 17, se evidencia que 47 colaboradores que representan el 64,4% indican que casi siempre realizan duplicidad de funciones en la empresa, 22 colaboradores que representan el 30,1% indican que siempre realizan duplicidad de funciones en la empresa y 4 colaboradores que representan el 5,5% están indecisos sobre la duplicidad de funciones que realizan los colaboradores en la empresa.

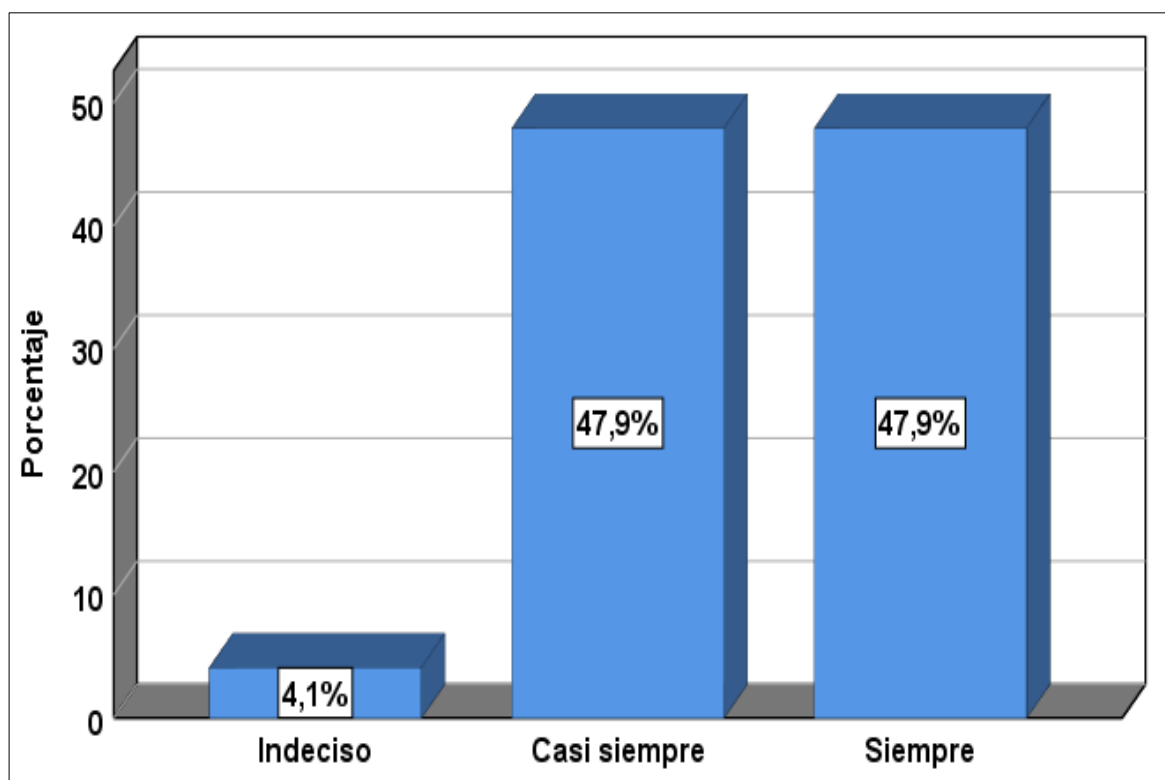
**Tabla 11**

*Resultados de frecuencia sobre la mejora continua para optimizar procesos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	4,1
Casi siempre	35	47,9
Siempre	35	47,9
Total	73	100,0

**Figura 18**

*Resultados porcentuales sobre la mejora continua para optimizar procesos*



En la tabla 11 y figura 18, se evidencia que 35 colaboradores que representan el 47,9% indican que casi siempre se realizan mejora continua para optimizar los procesos en la empresa, 35 colaboradores que representan el 47,9% indican que siempre se realizan mejora continua para optimizar los procesos en la empresa y 3 colaboradores que representan el 4,1% están indecisos sobre la realización de mejora continua para optimizar los procesos en la empresa.

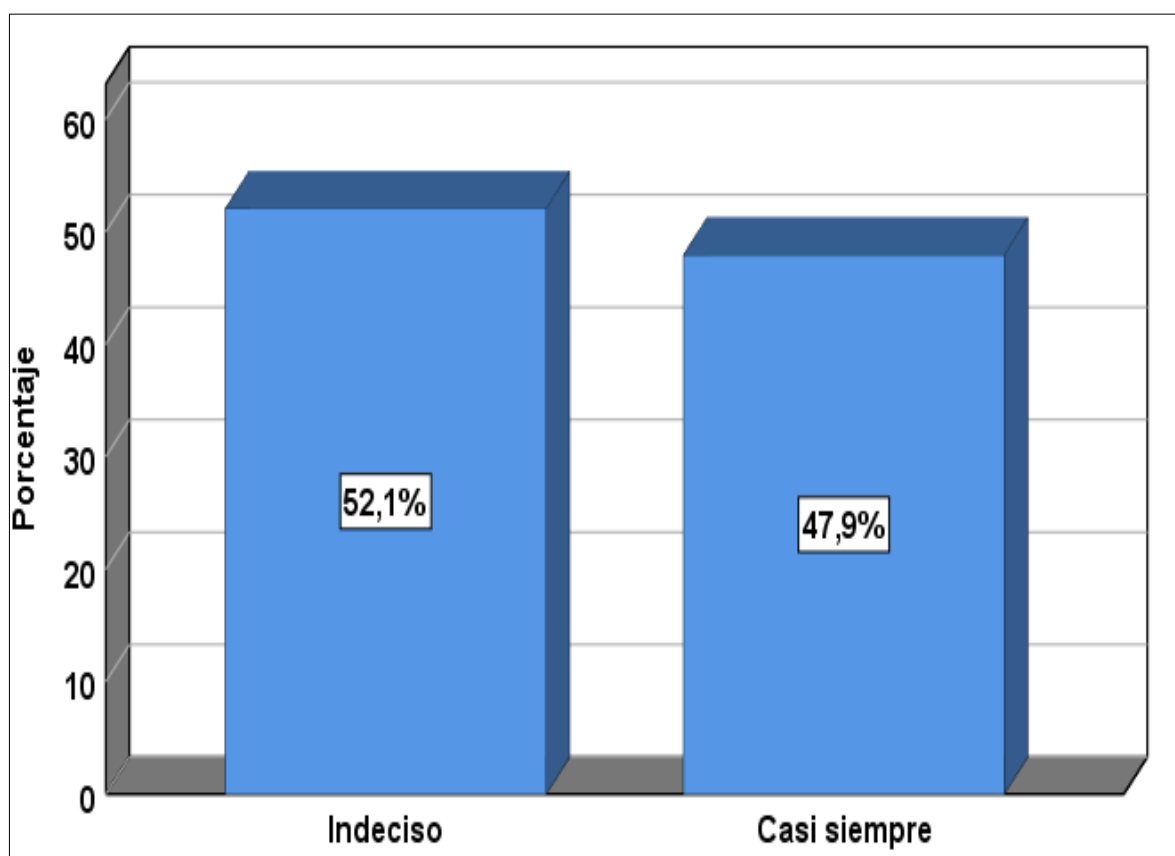
**Tabla 12**

*Resultados de frecuencia sobre la problemática en las entregas*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	38	52,1
Casi siempre	35	47,9
Total	73	100,0

**Figura 19**

*Resultados porcentuales sobre la problemática en las entregas*



En la tabla 12 y figura 19, se evidencia que 38 colaboradores que representan el 52,1% están indecisos sobre la presentación de los problemas en el tiempo de entrega de los productos y 35 colaboradores que representan el 47,9% indican que casi siempre se presentan problemas en el tiempo de entrega de los productos que realizan en la empresa.

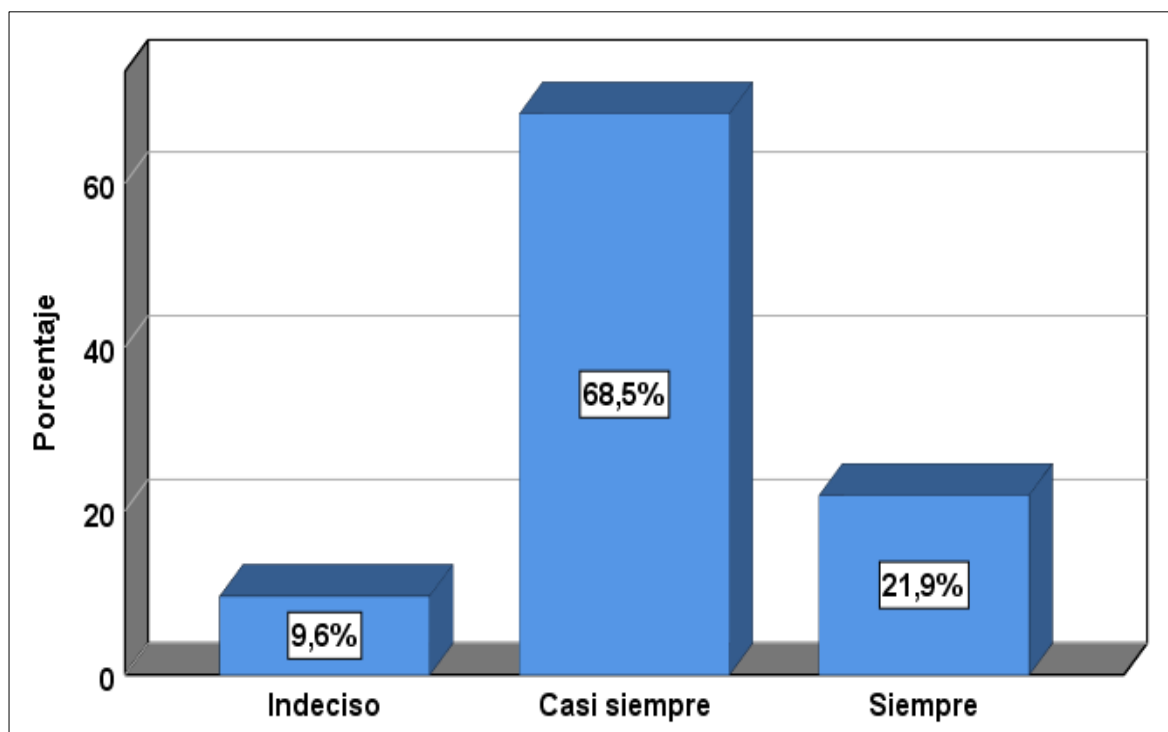
**Tabla 13**

*Resultados de frecuencia sobre la disminución de los tiempos de entrega*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	7	9,6
Casi siempre	50	68,5
Siempre	16	21,9
Total	73	100,0

**Figura 20**

*Resultados porcentuales sobre la disminución de los tiempos de entrega*



En la tabla 13 y figura 20, se evidencia que 50 colaboradores que representan el 68,59% indican que casi siempre se presentan disminución de los tiempos de entrega de los productos, 16 colaboradores que representan el 21,9% indican que siempre se presentan disminución de los tiempos de entrega de los productos y 7 colaboradores que representan el 9,6% están indecisos sobre la disminución de los tiempos de entrega de los productos.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN**

#### **2.1. Aplicaciones teóricas**

Altamirano y Armas (2019) mencionan: “En el área de Logística se hallaron las siguientes causas: falta de distribución de materiales en almacén, falta de política de supervisión, como falta de indicadores de control en inventario” (p. 173).

Es importante precisar los conceptos los cuales ayudaron a mejorar nuestros procesos, a continuación, se detallan los más importante:

#### ***Supply chain manager***

Es el proceso de gestionar los procesos que se realizan las compras, producción y distribución de los bienes de una organización, hasta concluir con el proceso de entrega. En ese sentido, se menciona que el SCM, es la parte más importante de la cadena de suministro, ya que dependerá que la materia prima o producto esté listo para la distribución del material a nuestro clientes o puntos de ventas.

#### ***Logística***

La logística comprende el conjunto de operaciones que se desarrollan para hacer posible que los productos que expende la empresa lleguen al consumidor final. Estos procesos comprenden todas las operaciones que transporte, almacenamiento y distribución de los productos al consumidor final.

#### ***Almacenaje***

El almacenamiento son los procesos que permiten tener un stock o inventario de materiales en los centros de servicio. Esta gestión es importante porque permite conocer el nivel de movimiento de mercancías y que repercute en la calidad de los procesos finales de la empresa.

#### ***Distribución***

La distribución de mercancías son los procesos que comprende la transportación de los productos finales hacia los clientes o los puntos de ventas. En ese sentido la distribución está muy influenciada por el tipo y características de los productos, así como por el canal de distribución elegido debe adaptarse a las necesidades de manipulación, transporte, almacenamiento y distribución y su entrega.

### ***Logística de transporte y distribución***

La logística de transporte y distribución no solamente consiste en trasladar el producto de un lugar a otro, sino que actualmente se busca reducir costos logísticos para la empresa y a su vez incrementar las satisfacciones de los clientes. Por lo tanto, podemos decir que la importancia de la logística de transportes y distribución es muy clave en la empresa ya que se trata de un proceso que determinan la eficiencia de la empresa y satisfacción del cliente.

### ***Compras***

Esta es la gestión del suministro de materiales y se puede definir como el primer paso en la cadena de suministro. Incluye no solo materias primas, sino las materias que se utilizan para la fabricación, envoltura, infraestructura y servicios, entre otros.

### ***Costos operativos***

Estos son costos incurridos a lo largo del proceso logístico, siendo influenciados por los canales de distribución elegidos por cada organización para cada uno de sus negocios. Los costos operativos regulados no suman valor adicional al valor de venta final. Sin embargo, una buena planificación puede repercutir en la reducción de costos y el traslado a un menor precio del mercado.

#### ***2.1.1. Flujo de materiales***

El flujo de materiales comprende el manejo físico de los productos finales, es decir, desde el proveedor hasta el comprador o cliente final.

**A. Flujo de información.**

Este proceso es entendido como la manipulación de la información durante todo el flujo de materiales. Esta información generalmente proviene desde el mercado o cliente final al proveedor o fábrica de los productos, es decir, se entiende como un proceso de retroalimentación.

**B. Punto de destino.**

Este punto hace referencia al momento de entrega de los productos a los clientes finales, el cual se detalla en la guía de remisión, se podría indicar que es la parte de término de la cadena logística para la planeación y costo.

**C. Punto de origen.**

Lógicamente es el punto de partida de las materias primas o productos terminados una vez preparados para su distribución a nuestros clientes. El punto de partida surge del pedido del cliente y se establece de acuerdo a la ubicación del cliente.

**D. Stock.**

También conocido como inventario en el sitio, este es el nivel de inventario de materias primas o productos terminados en una fábrica o almacén. Esto depende de la fuente del producto, comienza la fase de desarrollo y entrega del producto.

**E. Transportes.**

El transporte es una de las piezas claves en la cadena de suministro, tener una flota de unidades operativas asegura a la empresa una entrega de material de manera oportuna.

Es ese sentido esta norma es muy importante, porque te detalla todos los puntos que se debe cumplir, para el correcto traslado del material y evitar alguna multa o intervención por parte de la Sutran.



## 2.2. Métodos y procedimientos

La supervisión de la logística distribución y despacho es importante para la adecuación y crecimiento de la empresa, el método que utilizamos para la distribución y despacho de los pedidos que figuran en sistema es el método PES (FIFO), que significa que los primeros pedidos en ingresar al sistema son los primeros en despacharse, esto siempre y cuando el requerimiento cuente con las características solicitadas para el despacho. Adicionalmente, para la programación de los pedidos de tiene en cuenta los siguientes flujos que van de la mano con la distribución del material.

En la distribución y despachos de los pedidos el trabajo en equipo y la comunicación oportuna es herramienta muy utilizada en nuestro departamento, esto nos permite brindar cualquier información en tiempo real al área de ventas sobre el estado de sus pedidos. Nuestros canales de comunicación para el cumplimiento del objetivo son:

- La ruta o recorrido. La ruta o recorrido la unidad se maneja en base al ingreso de pedido por atender, en base a eso se asigna una ruta a cada transporte que va a salir a reparto.
- Consolidado de carga. El consolidado de carga se trabaja en paralelo a la ruta y pedidos ingresado, de esta manera podemos llevar el control de que todas las unidades asignadas, realicen su reparto con del 90% de capacidad de carga de la unidad, eso nos permite también optimizar costos.
- La capacidad de carga. La capacidad de carga de cada unidad de transporte asignada para el despacho es otro factor importante para del control de las unidades, esto nos permite verificar que cada transporte que realiza su reparto

no sobrepase la capacidad de carga según el Ministerio de transporte y comunicación (MTC).

## CAPÍTULO III

### APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

#### 3.1. Aportes teóricos

En los aportes teóricos del trabajo de suficiencia profesional, se describe algunas tesis que sirvieron como base para el presente trabajo.

Barrionuevo (2010) menciona: “Para identificar las oportunidades de mejora se tuvo que elaborar un diagnóstico del proceso actual de despacho y se analizó las estadísticas de las principales etapas de dicho proceso” (p. 56).

Asimismo, se pueden determinar las desviaciones de los indicadores clave y en función de estos resultados se decide dar estos pasos. De esta forma, se puede conocer los procesos de implementación de un sistema de control en la reposición de productos terminados, estandarización de procesos, redistribución del stock y mayor programación y planificación de la distribución, se puede concretar la misión corporativa.

Usco (2014) menciona: “Los principales problemas y las clasifica con ayuda de herramientas de ingeniera, para poder plantear mejoras en la organización, así mismo se describió a detalle la situación actual de la empresa, los productos que comercializa, los clientes, recurso humano” (p. 89).

Finalmente, las sugerencias de mejora son tener una base de datos común para ver pedidos, suministro y distribución, capacitar a los empleados, categorizar productos usando herramientas o métodos ABC, comprar algunos equipos de máquinas, etc., calcular y proponer instalar un sistema integrado de contabilidad y gestión. que les permite trabajar con diferentes áreas en línea y finalmente administrar el tablero Kambam, aplicada en el seguimiento y control del proceso de compra y distribución, porque estas áreas son las más problemáticas en la actualidad.

Huamani y Sánchez (2020) mencionan: “Muestra una problemática que da inicio al proceso de investigación el cual indica los siguientes aspectos: elevado porcentaje de notas de crédito, los vehículos salen con capacidad de carga incompleta y demora en la repartición de productos” (p. 78).

En la empresa se realiza un diagnóstico mediante técnica documental, se recopilan las siguientes cifras y demora en la entrega 33%, en este sentido el objetivo principal es diseñar una opción para mejorar el proceso de distribución, para reducir el tiempo de entrega mediante la aplicación de un método de pre-test, en el marco de un enfoque cuantitativo, también se aplica una herramienta de mejora continua, incluyendo la mejora del día a día, esto ayuda a reducir las quejas, pérdida de tiempo por devoluciones y débitos, también evalúa la entrega y tiempos de entrega de los productos y pueden indicar deficiencias en el tiempo de entrega y mala gestión del proceso de entrega, al respecto el autor propone diseñar un plan de mejora del proceso de entrega de productos de la empresa comercializadora y distribuidora.

Esto se realiza considerando los resultados de la matriz de causa raíz, así como el uso de protocolos y la programación de las rutas desarrolladas según el software WinQSB y Solver, para optimizar el proceso de entrega, mejorar el tiempo de entrega propuesto, puede maximizar la tasa de entrega perfecta, reducir los costos de transporte y mejorar la imagen de la organización.

Amasifuen y Ríos (2021) menciona: “Existe una alta deficiencia en la entrega de materiales para las diferentes obras que se realizan, de lo cual se generan costos no planificados en el presupuesto de obra, por consecuencia la paralización de la mano de obra” (p. 89).

En conclusión, porque la materia prima no estuvo disponible en el momento adecuado. En este sentido, no existe una planificación de necesidades de materiales,

ni existe un cronograma por el cual las edificaciones deban reclamar sus pedidos, lo que genera, en algunos casos los interesados se comuniquen entre sí directamente, con los proveedores para colocar requerimientos de materiales sin avisar a logística.

Por tal motivo, esta área genera caos y mala gestión de compras, resultando en un aumento, en la entrega del suministro de material a las diferentes obras, mediante diagnóstico se da recomendación a proveedores, para una mejor entrega de material y del requerimiento de material se utilizó herramientas de oficina como el formato Excel que contribuye al manejo de la data y operaciones de entrega y de esta manera verificar el control de material, codificación de materiales , distribución del almacén de trabajo, así como rutas de evacuación de material, en definitiva, con una propuesta de mejora significativa en el tiempo de entrega y despacho.

### **3.2. Aportes prácticos.**

Mesa y Carreño (2020) mencionan: “Define como la entrega de mercadería a los transportistas, a cambio de un documento, el cual constituye el comprobante de la entrega efectuada” (p. 45).

En este proceso, es muy importante que la entrega de bienes físicos se calcule correctamente en relación con el documento y la cita el autor enfatiza en la entrega del material a cambio de un documento, en ese sentido en la empresa también se aplica estos criterios de entrega correcta, por lo tanto, el personal a cargo de la entrega valida que el material físico coincida con la guía y finalmente realizara la entrega.

Carro y Gonzales (2013) mencionan: “Las características que debe tener una entrega perfecta son: productos correctos, cantidades correctas, condiciones correctas, lugar correcto, momento y costo correctos” (p. 78).

Es muy importante que los procesos anteriores, incluso en la gestión de inventarios, se realicen correctamente por tiempo y forma, para que no se presenten complicaciones en las etapas finales de la cadena.

Se puede indicar que el autor de esta cita se basa en la entrega perfecta es muy importante para la entrega de los productos, esta nos permitirá reducir los riesgos de entregas fallidas, así como también costos económicos, para lograr la entrega perfecta en la empresa La Viga es importante conocer todos los procedimientos elementales desde el que ingresa el pedido de ventas, hasta la entrega del producto.

Asimismo, la gestión logística en la empresa La Viga se asocia a una cadena que intervienen varios departamentos o actores, en ese sentido todos estos actores deben trabajar en equipo, para poder cumplir con la distribución y entrega de material, producto, cantidad, lugar correcto.

## CONCLUSIONES

Primero. El proceso de distribución de materiales, se propone aplicar la herramienta de mejora continua (PHVA), que significa planificar, hacer, verificar y actuar, esta herramienta estará dirigido al personal netamente de distribución y al personal a cargo de la distribución y entrega del material.

Segundo. La empresa La Viga, tiene logrado un posicionamiento en el mercado y sus clientes son frecuentes; sin embargo, es importante realizar una actualización de proceso de despacho, así como capacitaciones al personal, para fidelizar más a sus clientes.

Tercero. La empresa trabaja con los mejores productos y proveedores gran prestigio en el mercado en productos de la construcción, por lo tanto, brinda productos de calidad a sus clientes, en ese sentido se debería brindar el servicio de posventa como un valor agregado.

Cuarto. Se propone realizar la compra de un camión marca Hyundai de 6 tn, para poder cubrir la demanda del canal ferretero con el objetivo de tener más holgura y mejorar los tiempos de despacho, debido a cantidad de ítems que tiene la empresa a disposición de cliente.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la empresa la Viga, ya está posicionado en el mercado y a actualmente está en proceso de crecimiento se propone realizar las siguientes recomendaciones

Actividad 1. Se recomienda utilizar la herramienta de mejora continua y trabajo en equipo, cuyo objetivo principal es optimizar y revisar constantemente los procesos de distribución y ruteo, con el fin de reducir costos, así mismo también se lograría la satisfacción de los clientes.

Actividad 2. Se recomienda a la empresa, utilizar el servicio posventa, esta herramienta reúne todas las estrategias, para mejorar la experiencia de los clientes después de haber la entrega del material, esto nos permitirá mantener una mejor relación comercial con el cliente y posicionarnos más en el mercado.

Actividad 3. Se recomienda iniciar el proceso de compra de una unidad de transporte de 6 tn para a la distribución de los pedidos, mediante esta adquisición podemos lograr atender 120 toneladas más y nuestros tiempos de despacho sería óptimo.

Actividad 4. Referente a la distribución y despacho de los pedidos, se recomienda capacitar a los conductores a cargo de la entrega, con temas referente al correcto manipuleo de material y atención a los clientes, esto debido a que son ellos los que representan a la empresa en el día a día.



## REFERENCIAS

- Altamirano, E. y Armas, R. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión operativa y logística para reducir los costos operacionales de la empresa CMYK Implementaciones Publicitarias S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22218>
- Amasifuen, B. y Ríos, J. (2021). *Propuesta de un plan de gestión logística y su relación con la mejora en la distribución y control de los materiales en obra, caso: constructora Salem E.I.R.L. – Tarapoto - San Martín* [Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú]. Repositorio UCP. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1416>
- Barrionuevo, J. (2010). *Propuesta de mejora del proceso de despacho de una empresa que produce y comercializa acero dimensionado* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581756>
- Carro, R. y González, D. (2013). *Logística empresarial*. Universal.
- Huamani, D. y Sanchez J. (2020). Diseño de un plan de mejora del proceso de distribución para disminuir el tiempo de entrega de los productos de la empresa RACSER S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27771>
- Mesa, I. y Carreño, A. (2020). Metodología para aplicar Lean en la gestión de la cadena de suministro. *Revista Espacios*, 41(15), 1 – 13. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n15/a20v41n15p30.pdf>
- Robbins, S. (2005). *Administración*. Pearson.

Usco, W. (2014). *Diagnóstico y mejora de la logística en una distribuidora de materiales de construcción en le región Junín* [Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5379>

# ANEXOS

## Anexo 1. Carta de autorización de la empresa



Av. Tomás Marsano 2813,  
3er Pta. Surco - Lima, Perú  
Teléfono: (511) 448 7648

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

**Señores:**

Universidad Autónoma del Perú

**Facultad de Ciencias de Gestión**

Distrito de Villa el Salvador

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente autorizo al Sr. Edison Caillahua Hilario, con DNI 41279010 a la realización de su trabajo de suficiencia profesional denominado "SUPERVISIÓN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE DESPACHO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA LA VIGA S.A, PERIODO 2021", y se encuentra facultado, para obtener toda la información requerida por parte de la empresa, con el fin de elaborar adecuadamente su trabajo de suficiencia profesional.

Atentamente

Lima, 2 de agosto del 2021

  
Mónica Gómez Sánchez Boto  
Sub-Gerente de Administración  
LA VIGA S.A.

## Anexo 2. Constancia de trabajo



Av. Tomás Manzana 2813,  
San Pisco, Surco - Lima, Perú  
Telef.: (511) 448 7848

### CONSTANCIA DE TRABAJO

LA VIGA S.A., identificada con R.U.C. N° 20100150736, hace constar que el Sr. EDISON CAILLAHUA HILARIO, identificado con DNI 41279010, se encuentra laborando en nuestra empresa hasta la actualidad, desempeñándose como:

- ASISTENTE DE OPERACIONES del 23 de Diciembre 2011 hasta el 31 de Diciembre 2014, en el Área de Gestión de Distribución.
- SUPERVISOR DE DISTRIBUCIÓN del 01 de Enero 2015 hasta la fecha, en el Área de Gestión de Distribución.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime convenientes.

Lima, 19 de Agosto de 2022.

Marina Gómez Sánchez Soto  
Sub-Gerente de Administración  
LA VIGA S.A.

## Anexo 3. Informe de similitud

EDISON CAILLAHUA HILARIO TRABAJO DE SUFICIENCIA... [↔ Cambiar a la nueva versión](#) [ⓘ Detalles de la entrega](#) [ⓘ Ayuda](#)

Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
SUPERVISIÓN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE DESPACHO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA LA VIGA S.A, PERIODO 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**  
EDISON CAILLAHUA HILARIO  
ORCID: 0000-0002-2971-4272

**ASESOR**  
MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA

Compartir  

Página 1 de 57

Fuentes principales  Todas las fuentes

8 Similarity Exclusiones

**13%**  
Similitud general

1	repositorio.autonoma.edu.pe	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	repositorio.upn.edu.pe	<1%
4	Universidad Privada San Juan Ba...	<1%
5	hdl.handle.net	<1%
	Universidad Católica de Santa M...	

0  Marcas de alerta

**13%** Similitud general

 Detalles del documento

-- AI

### Anexo 3. Cronograma de actividades

<b>Nombre de tarea:</b>	<b>Duración</b>	<b>Comienzo</b>	<b>Fin</b>
<i>Plan de distribución y despacho</i>			
<b>Estrategias de implementación</b>	136 /días	MI 7/9/21	MA 15/2/22
<b>FASE 1: Organización</b>	8	MI 7/9/21	MA 15/9/21
<b>Etapa 1: Diagnóstico inicial</b>	29	MI 16/9/21	MA 15/10/22
- Informe de auditoría	10	VI 16/10/21	LU 16/10/21
- Diagnóstico inicial del estado Atención de pedidos	9	VI 27/10/21	VI 04/11/21
- Elaboración del informe	14	JU 20/11/21	JU 26/11/21
- Presentación de resultado del diagnóstico	6	SA 20/11/21	VI 26/11/21
- Entrega del informe	5	LU 27/11/21	SA 4/12/21
<b>Etapa 2: Incentivos Financieros</b>	12	LU 6/12/21	SA 18/12/21
- Sensibilización del área abastecimiento y despacho	10	LU 20/12/21	JU 30/12/21
- Capacitación sobre distribución y despacho	5	LU 3/1/22	SA 8/1/22
- Entrega del informe parcial de la capacitación	1	LU 10/1/22	MA 11/1/22
- Entrega del informe	1	MI 12/1/22	MI 12/1/22
<b>Etapa 3: Planificación</b>	5	JU 3/1/22	MA 18/1/22
- Implementación de los requerimientos	3	MI 20/12/21	SA 30/12/21
- Nuevas políticas	3	LU 19/1/22	JU 22/1/22
- Objetivos del Plan	3	VI 24/1/22	LU 27/1/22
- Comprensión del área y su contexto	4	MA 28/2/22	VI 29/2/22
- Identificación de las partes internas y externas	3	SA 5/2/22	MA 8/2/22
- Definición del alcance	1	MI 9/2/22	JU 10/2/22
- Asignación de roles y responsabilidades	4	MI 11/2/22	MA 15/2/22
<b>Abreviaturas:</b> LU (lunes), MA (martes).MI (miércoles), JU (jueves), VI(viernes)			