

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	1
1.1.	Introducción.....	1
1.2.	Antecedentes de la Empresa	2
1.3.	Planteamiento del problema	2
1.3.1.	Antecedentes del problema	2
1.3.2.	Formulación del problema	3
1.4.	Justificación	4
1.4.1.	Justificación técnica	4
1.4.2.	Justificación económica	4
1.4.3.	Justificación social	4
1.5.	Objetivos.....	5
1.5.1.	Objetivo general	5
1.5.2.	Objetivos específicos	5
1.6.	Alcance	5
1.6.1.	Alcance temporal	5
1.6.2.	Alcance geográfico	5
1.6.3.	Alcance de estudio	5
1.6.4.	Área de la organización estudiada.....	5
1.7.	Metodología.....	6
CAPÍTULO II	MARCO TEÓRICO	7
2.1.	Distribución	7
2.2.	Gestión.....	7
2.3.	Logística	7
2.4.	Producto.....	7
2.5.	Comercialización	7
2.6.	Canal de distribución	8
2.7.	Logística inversa.....	8
2.8.	Carga.....	9
2.9.	Retorno de productos.....	9
2.10.	Quiebre de Stock.....	9
2.11.	Gestión de ventas	10
2.12.	Flete	10
2.13.	Fletero.....	11
2.14.	Canal de distribución	11
2.15.	Gestión de almacenes	11
2.16.	Picking	13
2.17.	Costo oportunidad.....	13
2.18.	Venta pérdida.....	13

2.19.	Diagrama de Ishikawa	14
2.20.	Indicador.....	14
2.21.	Diagrama de flujo	14
CAPÍTULO III CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		16
3.1.	Introducción.....	16
3.2.	Bienes o servicios que se producen	16
3.3.	Principales insumos materiales.....	16
3.4.	Descripción del proceso.....	16
3.4.1.	Caracterización de los recursos humanos.....	16
3.4.2.	Caracterización de los medios y equipos de trabajo.....	17
3.4.3.	Diagrama de flujo del proceso y descripción de las actividades	17
3.4.4.	Indicadores más importantes para el área	22
3.5.	Distribución en planta del proceso.....	22
CAPÍTULO IV DIAGNÓSTICO DEL PROCESO		23
4.1.	Objetivo	23
4.2.	Metodología.....	23
4.3.	Diagnóstico situación de la empresa.....	23
4.4.	Seguimiento realizado	34
4.5.	Análisis de ventas perdidas por retorno	37
4.6.	Diagrama causa-efecto.....	39
4.7.	Conclusiones.....	43
CAPÍTULO V PROPUESTA DE MEJORAS		44
5.1.	Propuesta Nro. 1	45
5.1.1.	Validación de la propuesta Nro.1	45
5.2.	Propuesta Nro. 2 Capacitación a personales de la empresa	45
5.3.	Propuesta de mejora Nro. 3 (Control y seguimiento de preventa).....	49
5.4.	Propuesta Nro. 4 (Incentivos).....	50
5.5.	Propuesta Nro. 5 (Diseño de un procedimiento de control del indicador de retorno)	50
CONCLUSIONES		54
RECOMENDACIONES.....		55
Referencia Bibliografía		56
ANEXOS		58