



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

“Proyecto de distribución física de mercancía a domicilio y su impacto en las ventas de un retail del sector electrodoméstico en Lima metropolitana-Perú”

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Erik Leonardo FERRER GUTIÉRREZ

ASESOR

Daniel Humberto MAVILA HINOJOZA

Lima, Perú

2018

RESUMEN

Esta tesis investiga la relación que tiene el proceso de distribución física de mercancía a domicilio con distintas variables del retail en estudio, variables como la satisfacción del cliente, las pérdidas de concreciones de ventas, la fidelización de los clientes y el impacto en la venta.

Se toma como muestra de la empresa del sector electrodoméstico a 29 gerentes de las agencias de Lima Metropolitana, de quienes conoceremos sus incidencias de opinión acerca del proceso de distribución física de mercancía y los fenómenos relacionados. La herramienta de medición empleada puso a la luz la existencia de oportunidades de mejoras en diversos aspectos logístico, a través de la entrega de mercancía a domicilio. Las respuestas de los gerentes favorecen al planteamiento de la hipótesis general, así como a las hipótesis específicas.

Como propuesta para el desarrollo del diseño de nuestro proceso de distribución física de mercancía a domicilio, es utilizar los recursos con los que cuenta la empresa, tales como la central de distribución y almacenes de las tiendas. También incorporar unidades que dispongan de personal capacitado para hacer la entrega en el domicilio y contar con un programa en base al sistema de información geográfica que permita generar las rutas según recojo y destino del producto.