

RESUMEN

Autor [Peralta Medina, L.L.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)
Título **Diagnóstico del servicio de despacho a domicilio de una empresa retail**
Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. P47 - T	USO EN SALA
Descripción	59 p. : 14 fig., 6 cuadros, 19 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Ingresar sumario	
Materia	EMPRESAS SERVICIOS EVALUACION PERU SERVICIO DE DESPACHO A DOMICILIO DELIVERY RETAIL	
N° estándar	PE2019000098 B / M EUV E20	

Una administración eficaz de las operaciones logísticas y la integración de la cadena de suministro requieren establecer un sistema para evaluar el desempeño y controlar las finanzas. Las principales empresas cuentan con indicadores de medición de su capacidad para atender los requerimientos de sus clientes o consumidores. En el actual mercado globalizado, las empresas requieren desarrollar una ventaja competitiva que cree valor tanto para la empresa como para el cliente, concentrándose en la satisfacción de este. El presente trabajo tiene como propósito fundamental identificar los principales factores que afectan el servicio de despacho a domicilio, para ayudar a mejorar la gestión logística de dicho proceso. A partir de las técnicas y procesamientos de datos evaluados en el periodo de 19 meses de enero 2016 a julio 2017, se determinó que dichos factores son importantes para la empresa, y que son enfocados de una manera errónea debido a la falta de control y metodologías.

ABSTRACT

Effective management of logistics operations and supply chain integration requires establishing a system to evaluate performance and monitor finances. The main companies have indicators to measure their ability to meet the requirements of their customers or consumers. In today's globalized market, companies need to develop a competitive advantage that creates value for both the company and the customer, focusing on customer satisfaction. The main purpose of this work is to identify the main factors that affect the home delivery service, to help improve the logistics management of said process. From the techniques and data processing evaluated in the period of 19 months from January 2016 to July 2017, it was determined that these factors are important for the company, and that they are approached in a wrong way due to the lack of control and methodologies .