



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GERENCIA DE OPERACIONES Y
LOGÍSTICA**

Impacto del Indicador de Servicio al Cliente en la empresa HKS Company SAC,
según Tipo de Carga.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTORA:

Br. Celisa Fernanda De La Cruz Ramos (ORCID: 0000-0002-7492-7998)

ASESOR:

Dr. Angel Salvatierra Melgar (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A Dios, por darme la capacidad de luchar por mis sueños.

A mi Padre, Máximo, en el cielo, por dejarme la mejor herencia,
la educación.

A mi Madre, Beronica, por decirme que todo lo que me
proponga lo puedo lograr.

A mis hermanos, Lizeth y Velky, por su apoyo constante y
palabras de aliento.

Agradecimiento:

A la UCV por formarme con espíritu emprendedor.

Al Dr. Ángel Salvatierra por el apoyo en desarrollo del presente trabajo de investigación y al Mag. Pedro Novoa, por la paciencia en cada una de las revisiones.

A la Dra. Raquel Godoy mi ex Jefa del área de logística de la UCV, por el apoyo en el proceso de mi maestría.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **DE LA CRUZ RAMOS, CELISA FERNANDA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística*, ha sustentado la tesis titulada:

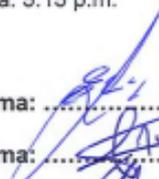
IMPACTO DEL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA HKS COMPANY SAC, SEGÚN TIPO DE CARGA.

Fecha: 10 de agosto de 2019

Hora: 5:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Edwin Martinez Lopez

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Pedro Felix Novoa Castillo

Firma: 

VOCAL: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Alpha PPA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

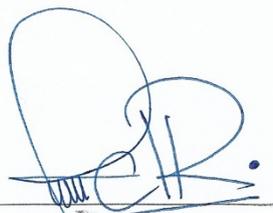
Yo, Celisa Fernanda De La Cruz Ramos estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Impacto del Indicador de Servicio al Cliente en la empresa HKS Company SAC, según Tipo de Carga", en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gerencia de Operaciones y Logística, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de Agosto de 2019

El autor(a)



Firma

Celisa Fernanda De La Cruz Ramos
DNI: 70559926

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Bibliografías	37
Anexos	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo 3: Validez de los instrumentos	45
Anexo 4: Matriz de datos	52
Anexo 5: Autorización de la investigación	53
Anexo 6: Modelo de aplicación de formula del Indicador de servicio al Cliente	54
Anexo 7: Resolución	56

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Operacionalización de la variable	18
Tabla 2:	Ficha técnica de cuestionario	20
Tabla 3:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	21
Tabla 4:	Nivel de Valores de Confiabilidad	21
Tabla 5:	Nivel de significación de la percepción de los Clientes según tipos de carga.	27
Tabla 6:	Pedidos con Documentación sin problemas.	54
Tabla 7:	Pedidos entregados a tiempo.	55

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Importancia del costo	5
Figura 2	Ventajas e inconvenientes del transporte por carretera.	5
Figura 3	Tipos de Carga	7
Figura 4.	Tipos de Carga Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	8
Figura 5.	Tipos de Carga Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	8
Figura 6.	Objetivos de los indicadores logísticos	9
Figura 7.	Indicadores Logísticos de Satisfacción al Cliente	10
Figura 8.	Sistema de indicador de gestión – Entregas perfectas	11
Figura 9.	Sistema de indicador de gestión – Entregas a tiempo.	12
Figura 10.	Sistema de indicador de gestión – Pedidos entregados completos.	12
Figura 11.	Sistema de indicador de gestión – Documentos sin problemas.	13
Figura 12.	Beneficios de una buena atención.	14
Figura 13.	Nivel porcentual comparativo de los clientes de acuerdo al tipo de carga acerca del nivel del indicador de Servicio al Cliente.	23
Figura 14.	Nivel porcentual comparativo de los clientes de acuerdo al tipo de carga acerca del nivel del indicador de documentación sin problemas.	24
Figura 15.	Nivel porcentual comparativo de los clientes de acuerdo al tipo de carga acerca del nivel del indicador de entregas a tiempo.	25
Figura 16.	Beneficios de una buena atención II.	34

Resumen

En el trabajo de investigación realizado, se tuvo como objetivos de investigación determinar cual es el impacto del indicador de documentación sin problemas y el indicador de entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en tres tipos de carga, mercancía perecible, carga frágil y en la carga de alto valor; en la población constituida por 26 clientes de la empresa HKS Company SAC de los cuales 12 Clientes son de carga de mercancía perecible, 9 Clientes son de carga frágil y 5 Clientes son de carga de alto valor, en el cual se ha empleado la variable de indicador de satisfacción al cliente con sus dimensiones de documentación sin problemas y entregas a tiempo.

El método empleado fue el descriptivo comparativo, con diseño no experimental, el cuál fue desarrollado empleando el instrumento cuestionario, según escala de Likert (siempre, la mayoría de las veces sí, algunas veces sí, algunas veces no, la mayoría de las veces no, nunca) el cuál a través de los resultados determinados con el SPSS nos brindó información comparativa de las dimensiones con resultados gráficos los cuales fueron analizados y descritos por mi autoria.

La conclusión del presente trabajo de investigación fue que existe significación del impacto de los indicadores, puesto que en las cargas de alto valor, existe un descuido inminente en sus procesos internos, los cuales deberán ser evaluados por las autoridades correspondientes de la empresa HKS Company SAC.

Palabras Claves: Indicador de servicio al cliente, Indicador de documentación sin problemas, Indicador de entregas a tiempo, Carga de mercancía perecible, Carga frágil, Carga de alto valor.

Abstract

In the research work carried out, the objective of the investigation was to determine the impact of the documentation indicator without problems and the indicator of timely deliveries in the company HKS Company S.A.C. in three types of cargo, perishable merchandise, fragile cargo and high value cargo; In the population consisting of 26 clients of the company HKS Company SAC of which 12 Clients are cargo of perishable goods, 9 Clients are of fragile cargo and 5 Clients are of high value cargo, in which the variable of Customer satisfaction indicator with its documentation dimensions without problems and timely deliveries.

The method used was the comparative descriptive, with a non-experimental design, which was developed using the questionnaire instrument, according to the Likert scale (always, most of the time yes, sometimes yes, sometimes no, most of the time not , never) which, through the results determined with the SPSS, provided us with comparative information of the dimensions with graphic results which were analyzed and described by my author.

The conclusion of this research work was that there is significance of the impact of the indicators, since in high-value loads, there is imminent carelessness in their internal processes, which should be evaluated by the corresponding authorities of the company HKS Company SAC.

Keywords: Customer service indicator, Documentation indicator without problems, Indicator of timely deliveries, Loading of perishable goods, Fragile cargo, High value cargo.

I. Introducción

Existen investigadores que han desarrollado estudios, y realizan las siguientes afirmaciones sobre la gestión de las empresas, a continuación detallo: Barroso (2014) indica que el 84% de las empresas familiares desconocen la existencia de mecanismos e instrumentos de gestión existentes que mejoran los procesos, por ende, las empresas que son gerenciadas tras generaciones enfrentan a cinco retos fundamentales: garantizar la continuidad de la misma, incrementar su posicionamiento, buscar la capacitación constante a través de las profesiones necesarias, apostar por los constantes cambios de tecnología e innovarse, buscar la posibilidad de la exportación, según su rubro o posible internacionalización. Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2016) formulan que el crecimiento e innovación constante de las empresas logró la búsqueda de la competencia, determinando así que las empresas salgan de un estado comparativo a un estado de competencia constante entre sí.

Es importante considerar que las empresas que son exitosas en su rubro son aquellas que logran desarrollar un modelo de gestión esencial, ofreciendo así un producto o servicio de excelencia combinando el resultado del producto con el trabajo constante de sus colaboradores. Por ende, podemos observar que en la actualidad la globalización y el avance de las tecnologías nos conlleva a buscar soluciones eficaces y efectivas en los problemas internos de las empresas; sin embargo existen empresas familiares que son gestionadas solo a través de las experiencias de los directivos, sin aplicar ningún método de gestión que apoyen a evaluar los fallos existentes en los procesos.

Arango, Ruiz, Ortiz y Zapata (2017) detallan que la aplicación de indicadores en las empresas permite recabar la información real sobre el estado actual de las áreas que impactan el desarrollo efectivo en una empresa. Las solicitudes de los clientes con el paso del tiempo se vuelven más estrictos, debido a los cambios constantes en el mundo empresarial, el avance tecnológico e innovación, entre otros; todo ello hace que sea importante evaluar y cuantificar el efecto de las causas en las empresas, es importante y básico estar en constante evaluación. Cedeño y Carcacés (2010) expresan que existe una secuencia de reglas que el cliente requiere de una empresa de transporte en cuanto a la calidad del servicio los cuales son la confiabilidad en cuanto al transporte de la mercancía, compromiso y responsabilidad del servicio a prestar, un servicio manejable, opción a cambios, garantía en el servicio, tecnología y celeridad en las operaciones. Para la perfección y progreso de los procesos de lo mencionado es necesario la implementación de un control efectivo, mediante evaluaciones constantes, por lo tanto es recomendable utilizar indicadores, los cuales determinen las posibles falencias o debilidades

en los procesos internos de las empresas, midiendo la eficacia, eficiencia y efectividad; así mismo es importante destacar que se debe controlar la conexión entre remitente, transportista y destinatario.

Eboli y Mazzulla (2017) indican que las mediciones es fundamental y básico para evaluar el desempeño de un servicio de transporte. Se debe realizar un esfuerzo en el análisis de los dos tipos de indicadores, con la finalidad de proporcionar un instrumento de medición útil y confiable del rendimiento del transporte. Salek (2016) en su estudio sobre Gestión del servicio al cliente en una empresa de transporte local, aplicó el método de encuesta, permitiendo ampliar la información sobre los clientes y tomar decisiones para satisfacer sus necesidades, la investigación permitió identificar algunos de los aspectos más importantes debido a que la gestión de la relación con el cliente puede afectar significativamente la calidad del servicio al cliente y el nivel de satisfacción con los servicios prestados.

A continuación se detallarán los trabajos que han sido identificados como parte del estudio; Garcia (2016) en su estudio: Indicadores de servicio al cliente en una empresa, concluye que la evaluación del servicio nos refleja que los clientes suelen esperar más de lo que reciben en todo el proceso; debido a que en todas las dimensiones estudiadas el resultado fueron tasas elevadas en las expectativas a comparación de las percepciones. Así mismo Quispe (2017) en un estudio: La gestión logística de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes e influencia en la satisfacción del cliente ; concluyó : que el 44% de las empresas de transporte de envíos urgentes son deficientes debido a que no logran confirmar los procesos y apelan a la improvisación causando de esta manera que los clientes realicen quejas innecesarias y sin sustento alguno, por ende influyen de manera negativa en la rentabilidad de la empresa.

Avendaño (2017) concluye en su estudio que la evaluación de los indicadores claves de desempeño permite identificar cuales se mantienen dentro de las expectativas establecidas y los criterios que deben ser cambiados, debido a que nos demuestran las ineficiencias en los procesos, como los largos tiempos de espera para recibir materias primas, el incumplimiento de entregas en fecha, el bajo nivel de servicio, influyendo así a la rentabilidad financiera de la empresa.

Liza y Siancas (2016) mediante su investigación de calidad de servicio y satisfacción del cliente en un banco, lograron demostrar la conexión entre la satisfacción del cliente y los

ingresos proyectados. Alarcon (2017) demostró a través de un programa basado en la calidad de servicio que este influye de manera positiva en la percepción del servicio relacionada a la dimensión de las capacidades de respuesta.

Reino (2015) en su estudio sobre el diseño para gestionar empresas de transporte de carga pesada, obtuvo como respuestas las siguientes conclusiones: (1) el rubro de transporte se encuentra vinculado con el aumento de la economía (PIB en Ecuador en el 2015 obtuvo un crecimiento de 3.8% obtenida por la CEPAL); (2) todos los clientes esperan un servicio con cumplimiento de fecha y hora, responsable, conductor comprometido con el trabajo, bajos precios, básicamente experiencia y todo lo necesario para el logro del objetivo propuesto. Así mismo Peñaloza (2016), en su ensayo de Implementación y utilización de los indicadores de la gestión logística logró determinar que existen más aspectos positivos que negativos para implementar indicadores de gestión en el área de logística, por lo tanto, el uso correcto de los indicadores de la gestión logística son importantes en el proceso de toma de decisiones gerenciales debido que permiten verificar la situación de una empresa en un periodo determinado. Así mismo nos ayuda a estar retroalimentando progresivamente el método o sistema de trabajo de manera constante, el cual ayuda en la comunicación y la claridad de la información la cual debe estar dirigida al logro de la visión, misión y objetivos determinados para la empresa.

Chicana (2017) concluyó que los porcentajes de satisfacción de los clientes de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima en el año 2016, en el cual, el índice bajo y moderado lograron (76,3 %), por lo que se determinó como una gestión baja de acuerdo a lo esperado.

En base al estudio, es importante destacar las siguientes teorías: Anaya (2007) indica que la palabra logística está directamente relacionado a todas las actividades que se realizan para la fabricación de un producto o la entrega de un servicio, lo cual conlleva a tener etapas claves (el provisionamiento, fabricación, almacenaje y distribución); así mismo, Serra (2005) describe de manera moderna a la logística en dos grandes mundos, la macrologística y la micrologística, en el cual indica que la macrologística se encuentra centrada en el transporte poniendo énfasis en la infraestructura y su conexión en el flujo de las mercancías; así mismo la micrologística a la cual nombra como logística empresarial está relacionada con la gestión de la cadena de suministro en sí.

Cuatrecasas (2012) en su libro indica que la logística cuenta con un objetivo fundamental el cual es, lograr que los productos y servicios se encuentren en los lugares indicados, en el tiempo coordinado (fecha y hora) y en el estado perfecto; por su parte, Francesc (2005) en la logística del transporte menciona que es fundamental diseñar una distribución óptima el cual logrará la empresa beneficios, como la reducción de circuitos, nivel operativo óptimo, entre otros, ante ello es importante considerar que la gestión de la logística debe ser analizada en cada uno de sus procesos y buscar la eficacia y eficiencia en cada una de las operaciones.

Mora (2014) detalla que el servicio de transporte terrestre de carga es todo lo relacionado a ubicar los productos de un punto a otro, teniendo en cuenta condiciones de costo del transporte y conductor, seguridad en el transporte y la carga; este servicio es de vital importancia dentro de la distribución debido a que se encuentra vinculado al juicio del movimiento físico de la mercancía, además de ello es importante considerar el tiempo desde la carga hasta la descarga en el lugar indicado. No olvidar que toda empresa debe considerar elaborar planes estratégicos a necesidad de sus clientes, a corto, mediano y largo plazo.

Anaya (2011) nos brinda los datos mas importantes que se deben considerar en el transporte, su función la cual es el traslado de las mercancías o productos hacía un punto final, la importancia que tiene el transporte en la cadena de suministro mediante el coste de la fabricación, al cual asciende a un 40% dentro del gasto de distribución en el costo final de un producto, así como los aspectos básicos del mismo, los cuales son la calidad, el costo y la flexibilidad.



Figura 1. Importancia del costo

Anaya (2011) indica que existen documentos empleados en el servicio de transporte terrestre los cuales son, Contrato de Transporte (Carta Porte), las notas de entrega, las hojas de rutas, las guías de transporte; cada uno de estos documentos detallan información fundamental desde la salida hasta la llegada de las mercancías en el punto definido, es importante para el control en las rutas; así mismo detalla unas ventajas y desventajas en el tipo de transporte por carretera; como son las detalladas en la figura a continuación:

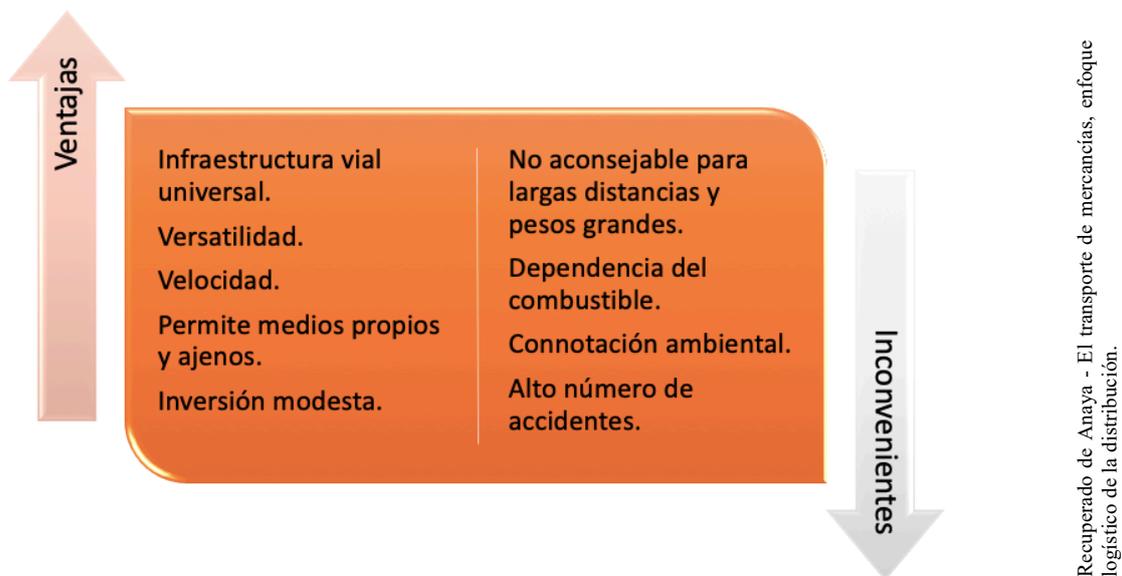


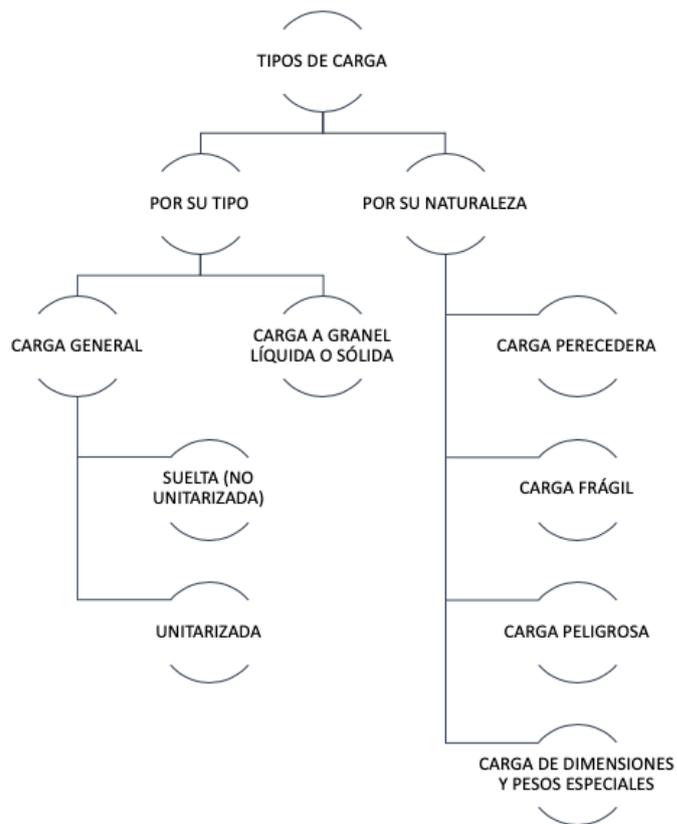
Figura 2. Ventajas e inconvenientes del transporte por carretera.

Como otro punto de estudio es importante conocer sobre el rubro de la empresa, el servicio de transporte el cual a través del proceso del mismo se logra el cambio de lugar de

las materias primas o productos en distintos tipos de unidades (camiones, camionetas remolques , etc) desde un inicio determinado hasta un final definido por el cliente según necesidad. Por ende podemos definir que distribución es la carga y descarga; es decir se transfieren toda necesidad (productos, material primo, entre otros) desde un origen hasta un final detallado en la cadena de suministro con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente según costos definidos, lugar indicado, y tiempo coordinado (Amer Production, 2008). Finalmente Urzelai (2006) detalla que se debe elaborar un modelo el cual determine el tipo de transporte según la carga y logre cubrir las necesidades básicas de sus clientes, logrando una satisfacción máxima de los mismos; todo sistema es importante pues detallará la necesidad a cubrir y la posible solución que se le dará a cada cliente.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) en el Plan Intermodal de Transportes, el modelo de transporte que predomina en el Perú es el transporte carretero, el cual alcanza el cerca al 74% de participación en el rubro de transporte lo que hace un promedio de movimiento de 54 TM anuales, se comprende como el tipo de carga más usado debido a la accesibilidad que tienen para los movimientos necesarios que puedan realizar los clientes; así mismo se puede tener un control más estricto del lugar donde se encuentra la unidad de transporte, esto quiere decir que se ubica en tiempo real el lugar de la mercancía o producto transportado, se ubica de esta manera la ruta y el tiempo aproximado de llegada a su punto final.

Mediante la información brindada por el Ministerio se puede observar lo importante que es el transporte de carga por carretera, por ello es importante observar los distintos tipos de carga que existen, a continuación Castellanos (2009) el autor define dos patrones principales, las cargas que son por tipo y por naturaleza, así mismo estos serán divididos por detalles específicos, se detallarán a continuación:



Elaboración propia – Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías

Figura 3. Tipos de Carga

Por lo tanto se debe tener en cuenta; las cargas por su tipo, son las cargas generales, de productos de menor cuantía y las cargas a granel, son productos que son transportados mediante tanques o sistemas especiales debido a que no son embalados; por su naturaleza, son cargas perecederas, por lo general son alimentos o productos con tiempo de vida corto, carga frágil, los cuales se deben cuidar en el momento del traslado, tener un embalado especial, carga peligrosa, tienen como características todo producto que pueda ocasionar daño, y la carga de dimensiones y pesos especiales, son cargas de gran volumen y generalmente se adicionan tarifas.

Así mismo Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) detalla las siguientes cargas, las cuales serán utilizadas para el estudio:



Elaboración propia – Guía de Orientación al usuario del transporte terrestre.

Figura 4. Tipos de Carga Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

En la empresa de Transporte de Carga HKS Company SAC, los clientes transportan tres tipos de carga, (1) Carga mercancía perecible (2) Carga Frágil y (3) Carga Alto Valor, en la siguiente tabla proporcionada por el ministerio de Comercio Exterior y Turismo se puede detallar las mercancías que son transportadas, según tipos de carga; así mismo se debe considerar que para cada tipo de carga se utiliza un tipo de transporte distinto.



Recuperado de Guía de Orientación al usuario del transporte terrestre Volumen III – Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Figura 5. Tipos de Carga Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Estévez y Pérez (2007), conceptualiza al indicador como un índice el cual demuestra la medida de un concepto o un estudio para poder describir, comparar o explicar con la finalidad de evaluar su situación, todo ello basado en un sistema dado. Serapio y Paredes (2016) los indicadores de gestión logística son vitales, debido a que indica de forma clara si realmente tenemos una marca conectada con los clientes, y puede lograr determinar el nivel de influencia en el mercado.

En la Guía del usuario (2011) determinan que los objetivos de los indicadores logísticos son los siguientes:



Figura 6. Objetivos de los indicadores logísticos

Mora (2008) indica que, los indicadores de gestión logístico son índices básicos para una empresa, compañía o institución debido que se esa manera se logrará la situación o sintoma de las actividades de la misma. Los resultados negativos en la utilidad de la empresa nos da la señal que se debe evaluar alguno de los procesos de manera minuciosa, de esta manera se puede observar que es fundamental aplicar los indicadores logísticos e indentificar el proceso debil y mejorarlo, es importante considerar la satisfacción al cliente como eje fundamental de la empresa, no olvidemos, un cliente fidelizado, es un cliente que recomendará y nos ayudará a crecer.

Mora (2008), el indicador de servicio al cliente es uno de los más importante de la logística ya que se encarga de el objetivo de mantener el buen servicio al cliente y que sea constante. Giusti (2017) La evaluación de satisfacción constante del servicio en el mundo actual es importante para toda empresa que busca de forma constante el éxito. Se pueden obtener procesos optimizados o distribucúon efectiva y competitiva, pero lo importante es buscar un servicio de excelencia y buena atención al cliente, es importante así mismo considerar que en la logística el buen servicio al cliente es la satisfacción de necesidades básicas del cliente, ello implica brindar información correcta, apoyo en sus procesos administrativos considerando la documentación, buena calidad del producto o servicio, y cumplimiento de los pactos en cuanto a tiempos. Los indicadores del servicio al cliente, se asocian con la efectividad y gestión de la cadena de suministro, destacando los siguientes factores: (1) Tiempo de entrega, accesibilidad y entrega del producto, (2) Cumplimiento en la atención, (3) Seguimiento y estado de las entregas. (4) Servicio de Post Venta como acondicionamiento del mismo. (5) Entregas a tiempo, conformidad de tiempo (Fecha y Hora). (6) Rastreo de los envíos. (7) Evaluación de posibles daños en el transporte o de fábrica. Así mismo es considerar de existir algún problema en ruta de entrega mediante un equipo de soporte al cliente las comunicaciones de forma real ccon la finalidad de birndar la solución efectiva, de esa manera se notificará al tiempo preciso a los clientes afectados y puedan preever, evitando así que se enteren de manera directa.

Mora (2008) plantea 4 sub indicadores para poder evaluar la Satisfacción al Cliente los cuales son:



Figura 7. IndicadoresLogísticos de Satisfacción al Cliente

El indicador de entregas perfectas es el índice de los pedidos que se atienden perfectamente por una empresa por ende se considera que un pedido es atendido de forma perfecta cuando:

(a) La entrega es completa, todos los artículos se entregan en las cantidades remitidas de inicio a fin. (b) La fecha de la entrega es la indicada por el cliente, es decir cumplimiento del pacto en fecha y hora. (c) La documentación que acompaña la entrega es completa y exacta, tanto en facturas, guías y otros que sean necesarios. (d) Los artículos se encuentran en perfectas condiciones físicas, no existe daño alguno en las mercaderías. (e) La presentación y equipo de transporte utilizado es el adecuado en la entrega al cliente.

La periodicidad de la aplicación de este indicador debe ser mensual; la siguiente fórmula detalla su aplicación:

$$\text{Indicador de Entregas Perfectas} = \frac{\text{Pedidos entregados perfectos}}{\text{Total de pedidos entregados}}$$

Así mismo se debe realizar mediante la presentación del siguiente documento:

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN		
DOCUMENTO NOR_DIS_IND_19	ENTREGAS PERFECTAS	PÁGINA:
ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:		REVISIÓN
APLICABLE:	APROBADO:	

Fuente – Indicadores de la gestión logística – KPI.

Figura 8. Sistema de indicador de gestión – Entregas perfectas

El Indicador de entregas a tiempo, es el índice del cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los pedidos en la fecha y hora pactado con el cliente, su objetivo principal es controlar que todos los pedidos solicitados se realicen según pacto con el cliente, ello abarca en que el cliente haya indicado que su producto se le entregó en la fecha y hora acordada; su aplicación se debe realizar de forma mensual, según la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador de Entregas a Tiempo} = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$$

Así mismo se debe realizar mediante la presentación del siguiente documento:

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN		
DOCUMENTO NOR_DIS_IND_20	ENTREGAS A TIEMPO	PÁGINA:
ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:		REVISIÓN
APLICABLE:		APROBADO:

Fuente – Indicadores de la gestión logística – KPI.

Figura 9. Sistema de indicador de gestión – Entregas a tiempo.

El indicador de Entregas Completas, este indicador mide todos los pedidos que se han realizado de forma íntegra, sin ninguna pérdida, lo cual debe ser evaluado de forma mensual por el Jefe o responsable del Centro de distribución, es importante considerar que este indicador también mide de forma oportuna que el cliente haya quedado satisfecho.

$$\text{Indicador de Entregas Completas} = \frac{\text{Nro de pedidos entregados completos}}{\text{Total Pedidos}}$$

Al igual que los indicadores anteriores también es importante considerar un documento que respalde la realización:

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN		
DOCUMENTO NOR_DIS_IND_21	PEDIDOS ENTREGADOS COMPLETOS	PÁGINA:
ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:		REVISIÓN
APLICABLE:		APROBADO:

Fuente – Indicadores de la gestión logística – KPI.

Figura 10. Sistema de indicador de gestión – Pedidos entregados completos.

El indicador de Documentación sin Problemas, este indicador determina el porcentaje de pedidos que han sido generados con facturas sin errores, o en su defecto todos los documentos que se quisieran evaluar; así mismo el calculo debe ser realizado por el responsable del área comercial de forma mensual, el impacto del presente indicador es la imagen de un mal servicio al cliente así como el proceso lento de la información.

$$\text{Indicador de Documentación sin problemas} = \frac{\text{Documentos sin errores}}{\text{Total de documentos}}$$

Así mismo se debe sustentar su elaboración mediante documentación aprobada, según diseño siguiente

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN		
DOCUMENTO NOR_DIS_IND_22	DOCUMENTACIÓN SIN PROBLEMAS	PÁGINA:
ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:		REVISIÓN
APLICABLE:		APROBADO:

Fuente – Indicadores de la gestión logística – KPI.

Figura 11. Sistema de indicador de gestión – Documentos sin problemas.

Sin embargo como materia de estudio se aplicarán los dos tipos de indicadores, debido a que la empresa se encuentra con problemas de rendimiento se buscó realizar el estudio de forma minuciosa en los dos indicadores básicos, los cuales son, indicador de entregas a tiempo e indicador de documentación sin problemas.

Los conceptos detallados serán materia de estudio, por ello es importante considerar el impacto que tiene estos indicadores de servicio al cliente en una empresa de transporte debido a que la globalización y el avance de nuevas tecnologías nos inspiran a preocuparnos y brindar un servicio de calidad con la finalidad de tener clientes fidelizados logrando así que nuestra empresa tenga la rentabilidad esperada en un tiempo determinado; es así que todos los productos y servicios a futuro serán realizados a medida del cliente, segmentando y determinando políticas que sean realicen según evolución y sean evaluadas de forma constante, para la toma de decisiones del área administrativa y gerencial (Escudero, 2017).

Por su lado Diaz (2015) considera que es importante determinar los orígenes y necesidades de los clientes con la finalidad de establecer estrategias, por ende cubrir expectativas importantes con los clientes, esto logrará la fidelización del mismo, debido a que cuando uno se siente agusto con un servicio prestado o un producto comprado, realizará la misma acción continuamente, así es como la empresa logra retener a sus clientes, sin olvidar que toda estrategia debe ser aplicada con una evaluación constante de la situación del mismo. Así mismo Vartuli (2017) nos muestra 15 beneficios que las empresas pueden llegar a conseguir mediante una buena atención al cliente:

Letalidad de Clientes	Incremento de ventas y rentabilidad	Ventas frecuentes
Alto nivel de ventas individuales	Más ventas	Frecuencia de clientes nuevos
Menos gasto de marketing	Menos quejas y reclamos	Mejor imagen y reputación
Diferenciación frente a los competidores	Mejor clima laboral	Mejor relación interna
Productividad	Menor rotación del personal	Mayor participación del mercado

Fuente – Calidad de servicios al cliente, Alejandra Vartuli.

Figura 12. Beneficios de una buena atención.

La empresa HKS Company está pasando por problemas de rentabilidad, poniendo en riesgo la permanencia de la empresa dentro del sector de transporte en la ciudad de Trujillo; el motivo mas resaltante según la evaluación del área de operaciones y financiera es que las ventas han bajado de manera progresiva y no se refleja la confianza de sus clientes para continuar con los pedidos como se ha venido realizando, es importante tener en cuenta que la empresa no aplica indicadores de gestión logística y lo que se pretende es analizar el impacto de un indicador principal como es el de servicio al cliente, poder observar en que tipo de carga se encuentran falencias y poder recomendar la aplicación de los indicadores, en el caso que el impacto de las dimensiones sean favorables.

Es importante considerar que en el presente estudio se analizará el impacto del indicador de servicio al cliente, en uno de los procesos de la gestión logística, la cual es el sistema de distribución mediante el servicio de transporte de un almacén a otro almacén de manera directa, debido a que la empresa involucrada en el estudio brinda este tipo de servicio; así mismo se evaluó el indicador según el tipo de carga que solicita cada cliente en dicha empresa.

Todo el estudio teórico realizado, nos sirvió para plantearnos las siguientes interrogantes:
 (1) ¿Cuál es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS

Company S.A.C. en las cargas de mercancía perecible?, (2) ¿Cuál es el impacto del indicador documentación sin problemas en la misma empresa en la carga frágil? (3) ¿Cuál es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor? Así mismo, (4) ¿Cuál es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la empresa ya mencionada, en las cargas de mercancía perecible?, (5) ¿Cuál es el impacto del indicador entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil? (6) ¿Cuál es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor?

El estudio se justifica desde el aspecto teórico en los indicadores de gestión logística basado en el servicio al cliente, el cual tiene como objetivo principal controlar la cantidad de pedidos que se entregan sin inconveniente alguno con la documentación correcta y en el tiempo pactado. Así mismo en el aspecto práctico el problema se ha originado debido a la falta de control de los procesos internos y falta de atención al cliente, teniendo en cuenta la importancia del estudio a la empresa pues actualmente se encuentra pasando por problemas de rentabilidad y se busca brindar a los directivos las falencias existentes en los procesos internos. Como aspecto metodológico, se evaluó el impacto del indicador de gestión logística a través de la evaluación de los pedidos realizados; es importante destacar que toda empresa debe establecer estrategias que les permitan reducir sus costos, aumentar la productividad y lograr la satisfacción de sus clientes, lo que conlleva a buscar la mejora continua en base a mediciones de sus procesos, conociendo de esta manera las falencias en los procesos y brindar las soluciones necesarias.

El presente estudio se pretendió alcanzar bajo los objetivos siguientes: (1) Determinar cual es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible, (2) Determinar cual es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la misma empresa en la carga frágil, y (3) Determinar cual es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor; así mismo (4) Determinar cual es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible, (5) Determinar cuál es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la misma empresa en la carga frágil, y (6) Determinar cual es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Si bien los objetivos son las metas que se pretendió identificar bajo los indicadores de gestión, procediendo con la formulación de las supuestas hipótesis siguientes, (1) El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible, (2) El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil, (3) El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor, (4) El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible, (5) El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil, (6) El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernandez (2014) la investigación es cuantitativa no experimental comparativa - descriptiva, debido a que se verificó el impacto del indicador de servicio al cliente en sus dimensiones de documentación sin problemas y entregas a tiempo, comparando tres tipos de carga que realiza la empresa, carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor, a través de un análisis estadístico con las mediciones correspondientes.

2.2. Operacionalización de la variable

2.2.1. Definición Conceptual

Indicador de servicio al cliente,

Mora (2018) detalla que el Servicio al Cliente es la función más importante de la logística, debido a que se encuentra encargada del objetivo de mantener el buen servicio al cliente y que este se realice de manera constante.

Documentación sin Problemas,

Mora (2018) describe al Indicador que controla la cantidad de pedidos que se entregan sin inconvenientes en cuanto a la documentación, puede ser factura u otro documento que sustente dicha operación, en caso sea necesario la totalidad de los documentos que sustenten la venta; la cual es adjuntada al momento de la entrega de las mercaderías; logrando determinar el nivel de cumplimiento del personal que gestiona la misma.

Entregas a tiempo,

Mora (2018) describe que es el Indicador que realiza la medición del cumplimiento de la empresa para realizar las entregas de las mercaderías en la fecha y hora o periodo según el pacto con el cliente, incluyendo así los criterios de limpieza del transporte, la cantidad transportada verificada al inicio y final del traslado, la condición física de las mercaderías al momento de la entrega; así como la evaluación al conductor en todo el proceso.

2.2.2. Definición Operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índice	Niveles o rangos
Documentación sin Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de documentos. • Llenado de documentos. • Procesos Logísticos Óptimos. • Eficiencia del Personal. 	Del 1 al 4	Escala Ordinal Tipo Likert 5: Siempre. 4: La mayoría de las veces sí. 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 2: La mayoría de las veces no. 1: Nunca.	[18 – 20] Alto [14 – 17] Medio [10 – 13] Bajo
Entregas a tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Entrega Completa. • Tipo de Transporte • Limpieza de Transporte. • Cumplimiento de Fecha. • Condición física al momento de la entrega. • Trato del Conductor. 	Del 5 al 10	Escala Ordinal Tipo Likert 5: Siempre. 4: La mayoría de las veces sí. 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 2: La mayoría de las veces no. 1: Nunca.	[24 – 30] Alto [17 – 23] Medio [10 – 16] Bajo

2.3. Población, muestra y muestreo

La población, es el total de los clientes de los cuales se desea conocer la satisfacción del servicio prestado para la investigación según dos tipos de indicadores, documentación sin problemas y entregas a tiempo, está conformado por los 26 clientes que actualmente cuenta la empresa, los cuales son de distintos rubros, por ende a cada uno se le considera un determinado tipo de carga, 12 Clientes son de carga de mercancía perecible, 9 Clientes son de carga frágil y 5 Clientes son de carga de alto valor.

Criterio de Inclusión

En la presente investigación se considerará a todos los clientes que mantengan un vínculo comercial con la empresa. Todos los clientes que hayan emitido ordenes de servicio a la empresa en un periodo de 6 meses anteriores al presente estudio.

Criterio de Exclusión

En la presente investigación no formarán parte de la muestra aquellos clientes que no hayan emitido orden de servicio a la empresa en un periodo 6 meses antes de el presente estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recolección de datos son las etapas que se realizaron para la obtención de información de lo que se busca mostrar; en el presente estudio tuvo como propósito determinar el impacto del indicador de servicio al cliente en la empresa HKS Company SAC, según el tipo de carga; Carrasco (2009) definió a la recolección de datos como los procedimientos para la obtención de datos los cuales nos ayudarán a analizar los resultados según nuestras hipótesis propuestas.

Técnica de recolección de datos:

La técnica es el método que he empleado para recabar información, como lo definió, Pino (2018) las técnicas es lo que se utiliza para aplicar mediante el instrumento con la finalidad de recabar la información necesaria. Por ello, he empleado en la presente investigación la encuesta, según Abascal y Grande (2008) establecieron que la encuesta es la técnica que se utiliza para obtener resultados de una información determinada acerca de la investigación que se está estudiando; todo ello a través de la presentación de interrogantes, la cual es analizada y por ende se logran alcanzar los resultados para el estudio correspondiente..

Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizo en la presente investigación fue un cuestionario, el cual estuvo estructurado en base a las dimensiones (documentación perfecta y entregas a tiempo) de la variable de estudio indicador de servicio al cliente, siendo conformado por 10 ítems y aplicado a los clientes diferencia el tipo de carga que se les transporta (Carga de Mercancía Perecible, Carga frágil y Carga de alto valor); según Abascal y Grande

(2008) “el cuestionario es una compilación de preguntas redactadas en un documento el cual permitirá obtener información, para el estudio correspondiente”.

Ficha técnica del cuestionario

La ficha técnica de la presente investigación está compuesta por la siguiente:

Tabla 2

Ficha técnica de cuestionario

Ficha técnica del instrumento	
Nombre del instrumento:	Proceso de almacenamiento en las empresas de servicios contra incendios en el distrito de Comas, 2019
Autora:	Br. Celisa Fernanda De La Cruz Ramos
Lugar:	Empresa de Transporte HKS Company SAC en la ciudad de Trujillo.
Fecha de aplicación:	Julio - 19
Objetivo:	Determinar el impacto del indicador de servicio al cliente de la empresa HKS Company SAC, según tipo de carga.
Administrado a:	26 Clientes.
Tiempo:	5 minutos
Margen de error:	5%
Instrumento de información:	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Validez

Gómez (2010) detalló que se puede establecer que la validez juicio de expertos es la valoración de los expertos basados en sus experiencias y estudios, evaluando así la confiabilidad, validez, si es aplicable o en su defecto si existen ítem's que deben ser modificados, proponiendo así mejores resultados para el estudio.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Angel Salvatierra Melgar	Aplicable / Existe suficiencia
2	Doctor	Edwin Martinez Lopez	Aplicable / Existe suficiencia
3	Doctor	Francis Ibarguen Cueva	Aplicable / Existe suficiencia

Confiabilidad del Instrumento

Para Bogliaccini, Cardoso y Rodríguez (2005) determinaron que cuando se detalla la confiabilidad, indicamos el nivel de confianza del instrumento, esto quiere decir si es confiable se sigue con el estudio y de no ser así se modificará el instrumento.

Tabla 4

Nivel de Valores de Confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Alfa Cronbach	Nro. de elementos
0.875	10

Métodos de análisis de Datos

Según Hernández, Fernández y Batista (2010) el análisis cuantitativo, ayudará a estudiar cualquier tipo de información de manera sistemática cuantificando así el contenido y analizando de manera estadística.

Diagrama piramidal de comparación entre tipo de cargas y para la prueba de hipótesis el estadístico no paramétrico H Kruscal Wallis.

2.5. Método de análisis de datos

2.5.1. Estadísticos Descriptivos

En la presente investigación se presentó tablas porcentuales, diagramas comparativos piramidales, nivel de significación estadística, figuras.

2.5.2. Estadísticos Inferenciales

Formulación de Hipótesis Estadísticas

Hipotesis de Investigación:

H1: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

H2: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

H3: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

H4: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

H5: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

H6: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio se realizó de manera adecuada y oportuna, en relación a los resultados que se determinó en la investigación y análisis de la empresa de transporte evaluando el impacto del indicador de servicio al cliente, según tipo de carga de cada cliente. Por consiguiente, las bases teóricas fueron citadas de forma ética y desarrolladas según el criterio de la autora; la cual ha venido desarrollando el concepto de la variable de estudio realizando las referencias correctamente según el criterio diseñado de las normas APA. Además, se aplicó el instrumento de manera virtual, con consentimiento del Gerente General de la empresa HKS Company SAC, mediante documento adjunto.

III. Resultados

Después del trabajo de campo, a continuación presentamos los resultados descriptivos de la percepción de los clientes de la empresa HKS Company SAC, según tipo de carga acerca del indicador de servicio al cliente; donde se puede observar los diagramas tanto de manera general y específico.

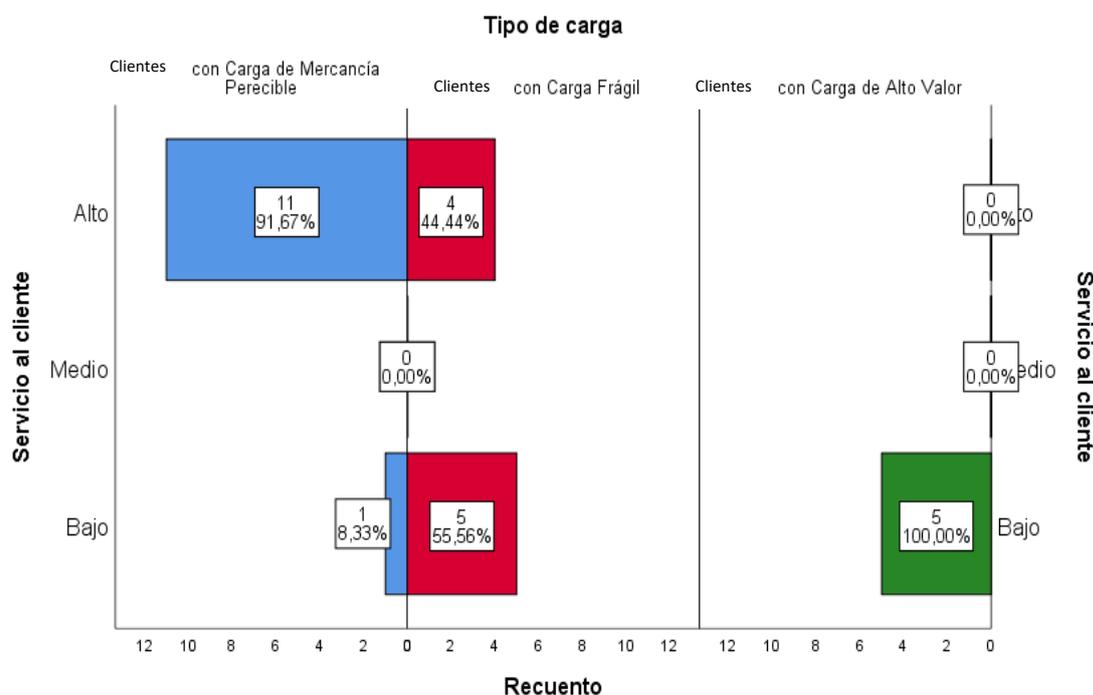


Figura 13. Nivel porcentual comparativo de los clientes de acuerdo al tipo de carga acerca del nivel del indicador de Servicio al Cliente.

En cuanto a los resultados descriptivos que se observan en la figura, se aprecian la comparativa de los clientes con carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor acerca del indicador de servicio al cliente, de acuerdo al comportamiento del diagrama se aprecia que el nivel del indicador de servicio al cliente en la carga de alto valor es bajo a comparación de los clientes con carga de mercancía perecible y clientes con carga frágil; donde 0% de clientes con carga de alto valor, 44.44% de clientes con carga frágil y 91.67% de clientes con mercancía perecible muestran alto nivel del indicador de servicio al cliente mientras el 8.33% de clientes con carga de mercancía perecible, 55.56% clientes con carga frágil y 100% de clientes con carga de alto valor tienen bajo nivel del indicador de servicio al cliente.

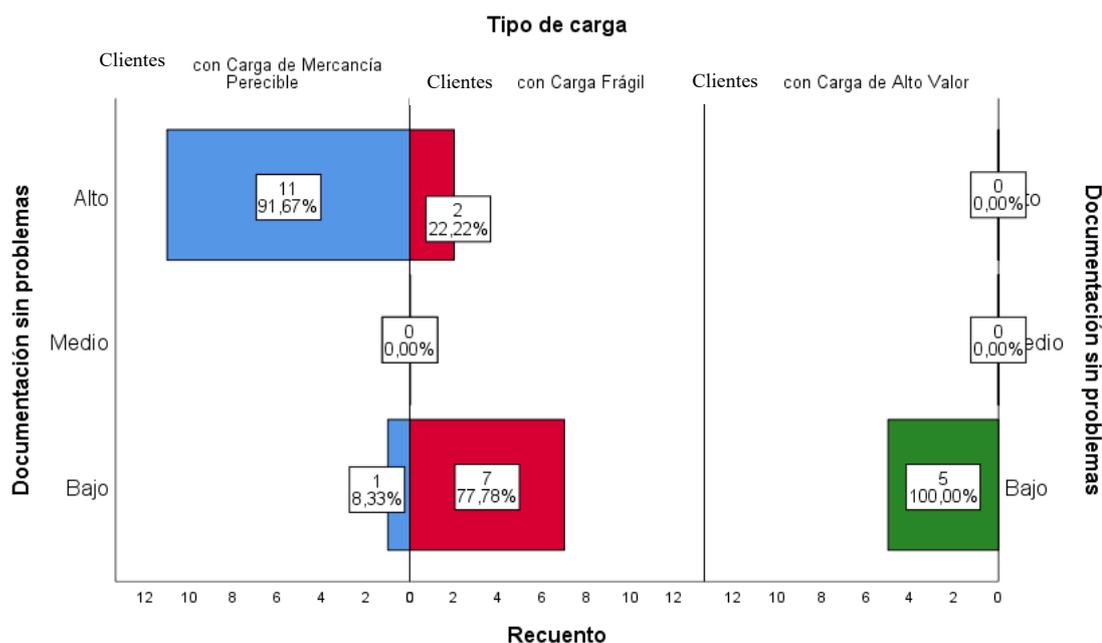


Figura 14. Nivel porcentual comparativo de los clientes de acuerdo al tipo de carga acerca del nivel del indicador de documentación sin problemas.

En cuanto a los resultados descriptivos que se observan en la figura, se aprecian la comparativa de los clientes con carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor acerca del indicador de documentación sin problemas, de acuerdo al comportamiento del diagrama se aprecia que el nivel del indicador de documentación sin problemas en la carga de alto valor es bajo a comparación de los clientes con carga de mercancía perecible y clientes con carga frágil; donde 0% de clientes con carga de alto valor, 22.22% de clientes con carga frágil y 91.67% de clientes con mercancía perecible muestran alto nivel del indicador de documentación sin problemas, mientras el 8.33% de clientes con carga de mercancía perecible, 77.78% clientes con carga frágil y 100% de clientes con carga de alto valor tienen bajo nivel del indicador de documentación sin problemas.

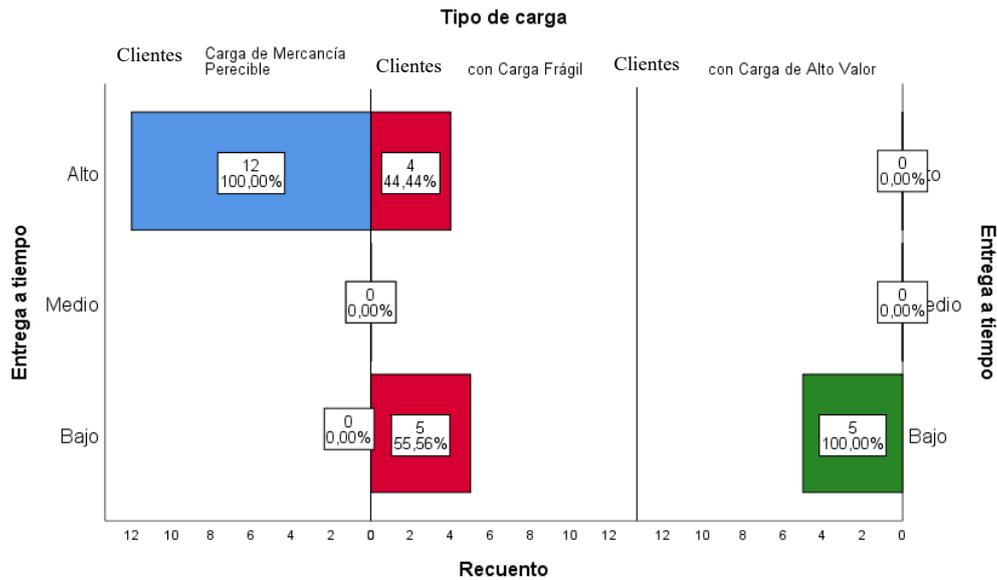


Figura 15. Nivel porcentual comparativo de los clientes de acuerdo al tipo de carga acerca del nivel del indicador de entregas a tiempo.

En cuanto a los resultados descriptivos que se observan en la figura, se aprecian la comparativa de los clientes con carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor acerca del indicador de entregas a tiempo, de acuerdo al comportamiento del diagrama se aprecia que el nivel del indicador de entregas a tiempo en la carga de alto valor es bajo a comparación de los clientes con carga de mercancía perecible y clientes con carga frágil; donde 0% de clientes con carga de alto valor, 44.44% de clientes con carga frágil y 100% de clientes con mercancía perecible muestran alto nivel en el indicador de entregas a tiempo, mientras el 0% de clientes con carga de mercancía perecible, 55.56% clientes con carga frágil y 100% de clientes con carga de alto valor tienen bajo nivel del indicador de entregas a tiempo.

Resultados inferenciales obtenidos en la investigación.

Para el desarrollo y la comparación estadística de las percepciones del indicador de servicio al cliente en los diferentes tipos de carga se aplicaron estadísticos paramétricos, por lo que las escalas de medición representan etiquetas determinadas por los índices valorativos del instrumento, esto permitirán la comparación entre tres muestras independientes por las características particulares de cada tipo de carga de la empresa.

Nivel de significación de prueba: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba. Puesto que la escala del instrumento representa escala de medición ordinal y tratándose de comparar el indicador de servicio al cliente en los tres tipos de carga se asumió al estadístico de rangos no paramétrico de H Kruskal Wallis, asumiéndose el nivel de significación de prueba de $\alpha = 0.05$ frente al valor de significación estadística de p_valor.

Decisión: teniendo en cuenta la comparación en relación existente entre.

$p_valor < \alpha = 0.05$; implica rechazo de la hipótesis nula.

$p_valor > \alpha = 0.05$; implica no rechazo de la hipótesis nula.

Planteamiento de las hipótesis estadísticas.

Hipótesis de Investigación 1:

Ho: El impacto del indicador de documentación sin problemas no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible,

Ha: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

Hipotesis de investigación 2:

Ho: El impacto del indicador de documentación sin problemas no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Ha: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Hipotesis de investigación 3:

Ho: El impacto del indicador de documentación sin problemas no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Ha: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Hipotesis de investigación 4:

Ho: El impacto del indicador de entregas a tiempo no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

Ha: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

Hipotesis de investigación 5:

Ho: El impacto del indicador de entregas a tiempo no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Ha: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Hipotesis de investigación 6:

Ho: El impacto del indicador de entregas a tiempo no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Ha: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Tabla 5

Nivel de significación de la percepción de los Clientes según tipos de carga.

Rangos					
	Tipos de carga		Rango Promedio		Parámetros
Indicador de Servicio al cliente	Clientes con Carga de Mercancía Perecible	2	17,92	H de Kruskal-Wallis gl Sig. asintótica	12,635
	Clientes con Carga Frágil	9	11,78		2
	Clientes con Carga de Alto Valor	5	6,00		,002
	Total	6			
Indicador de Documentación sin problemas	Clientes con Carga de Mercancía Perecible	2	18,92	H de Kruskal-Wallis gl Sig. asintótica	15,491
	Clientes con Carga Frágil	9	9,89		2
	Clientes con Carga de Alto Valor	5	7,00		,000
	Total	6			
Indicador de Entrega a tiempo	Clientes con Carga de Mercancía Perecible	2	18,50	H de Kruskal-Wallis gl Sig. asintótica	15,972
	Clientes con Carga Frágil	9	11,28		2
	Clientes con Carga de Alto Valor	5	5,50		,000
	Total	6			

a. Prueba de Kruskal Wallis
b. Variable de agrupación: Tipo de carga

En la tabla se muestran los resultados y valores inferenciales entre la comparación de los niveles del servicio al cliente y sus dimensiones de los tipos de carga, carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor, los valores se muestran distribuidos por rangos y parámetros para la prueba de hipótesis, donde se aprecia la comparación del indicador de servicio al cliente en los tres tipos de carga, apreciándose que existe diferencia de calidad en

los tres tipos de carga puesto que $p_valor < 0.05$ ($0.002 < 0.05$) implicando rechazar la hipótesis nula; existe diferencia significativa en la percepción de los clientes de la empresa HKS Company según tipo de carga, mercancía perecible, frágil y alto valor acerca del nivel del indicador de satisfacción al cliente. En cuanto a las dimensiones y respondiendo a la hipótesis específicas, se tiene: a los indicadores de documentación sin problemas e indicador de entregas a tiempo, se muestra que existe diferencia en los tipos de carga ya que $p_valor < 0.05$ ($0.000 < 0.005$), rechazándose la hipótesis nula por ende existen diferencias en la percepción de los clientes de la empresa HKS Company SAC según sus tipos de carga en cada dimensión.

IV. Discusión

El inicio de la investigación fue debido que actualmente existe problemas de rentabilidad y mediante la observación de los procesos que se realizan constantemente con los clientes y la gestión de la gerencia general, se logró definir que no existen evaluaciones constantes de los procesos, debido a que no se tiene conocimiento de experiencia teórico – práctico, es decir que la empresa HKS Company viene desarrollando la gestión mediante conocimiento empírico de generaciones, es así que se coincide con el resultado de Barroso, el cual indica que el 84% de las empresas familiares desconocen la existencia de mecanismos e instrumentos de gestión existentes que mejoran los procesos, por ende, las empresas que son gerenciadas tras generaciones enfrentan a cinco retos fundamentales: garantizar la continuidad de la misma, incrementar su posicionamiento, buscar la capacitación constante a través de las profesiones necesarias, apostar por los constantes cambios de tecnología e innovarse, buscar la posibilidad de la exportación, según su rubro o posible internacionalización.

Mora indica que el servicio de transporte terrestre de carga es todo lo relacionado a ubicar los productos de un punto a otro, teniendo en cuenta condiciones de costo del transporte y conductor, seguridad en el transporte y la carga; este servicio es de vital importancia dentro de la distribución debido a que se encuentra vinculado al juicio del movimiento físico de la mercancía, así mismo según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en el Plan Intermodal de Transporte el modelo que transporte que predomina en el Perú es el transporte carretero, y mediante la información brindada por el Ministerio se puede observar lo importante que es el transporte de carga por carretera, por ello es fundamental observar los distintos tipos de carga que existen, carga ligera, pesada, mixta, alto valor, graneles, líquidos y sólidos, mercancía peligrosa, perecible y carga frágil; de todos los detallados, los que se brindan en la empresa HKS Company SAC son carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor los cuales han sido tomados en cuenta en el presente estudio.

Cuatrecasas indica que la logística cuenta con un objetivo fundamental el cual es, lograr que los productos y servicios se encuentren en los lugares indicados, en el tiempo coordinado (fecha y hora) y en el estado perfecto, la presente teoría es uno de los sustentos de la importancia del estudio del indicador de entregas a tiempo;

adicional es importante considerar la teoría de Francesc en la logística del transporte menciona que es fundamental diseñar una distribución óptima el cual logrará la empresa beneficios, como la reducción de circuitos, nivel operativo óptimo, entre otros, de este modo se logrará que el indicador de documentación sin problemas sea evaluado y no nos brinde resultados negativos.

Se ha obtenido la información en los resultados donde nos muestra que existe diferencia significativa en los tres tipos de carga puesto que $p_valor < 0.05$ ($0.002 < 0.05$) implicando rechazar las hipótesis nulas “Ho: El impacto del indicador de documentación sin problemas y el indicador de entrega a tiempo no son adecuados en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor” por ende se puede aceptar la conclusion de los autores, Arango, Ruiz, Ortiz y Zapata los cuales detallan que la aplicación de indicadores en las empresas permite recabar la información real sobre el estado actual de las áreas que impactan el desarrollo efectivo en una empresa. Las solicitudes de los clientes con el paso del tiempo se vuelven más estrictos, debido a los cambios constantes en el mundo empresarial, el avance tecnológico e innovación, entre otros; todo ello hace que sea importante evaluar y cuantificar el efecto de las causas en las empresas, es importante y básico estar en constante evaluación.

Eboli y Mazzulla, indican que las mediciones es fundamental y básico para evaluar el desempeño de un servicio de transporte; se debe realizar un esfuerzo en el análisis de los dos tipos de indicadores, con la finalidad de proporcionar un instrumento de medición útil y confiable del rendimiento del transporte, por ello se realizó las descripciones comparativas de los indicadores de documentación sin problemas y entregas a tiempo en los tipos de carga de mercancía perecible, carga frágil y carga de alto valor brindandonos como resultado que su impacto es adecuado.

Así mismo el autor Salek, en su estudio sobre Gestión del servicio al cliente en una empresa de transporte local, aplicó el método de encuesta, permitiendo ampliar la información sobre los clientes y tomar decisiones para satisfacer sus necesidades, la investigación permitió identificar algunos de los aspectos más importantes debido a que la gestión de la relación con el cliente puede afectar significativamente la calidad del servicio al cliente y el nivel de satisfacción con los servicios prestados; el resultado

del presente estudio nos muestra una gran significancia de la percepción de los clientes de mercancía perecible y carga de alto valor, pues los resultados comparativos descriptivos nos detallan que el indicador de servicio al cliente es alto en 91.67% en clientes de mercancía perecible y 0% en clientes con carga de alto valor.

Garcia en su estudio: Indicadores de servicio al cliente en una empresa, concluye que la evaluación del servicio nos refleja que los clientes suelen esperar más de lo que reciben en todo el proceso; debido a que en todas las dimensiones estudiadas el resultado fueron tasas elevadas en las expectativas a comparación de las percepciones; así mismo se puede mostrar en el presente estudio la importancia del indicador de servicio al cliente según su tipo de carga debido a que nos muestra porcentajes importantes en cada tipo de carga, lo cual hace una referencia importante para aplicar el indicador y se pueda evaluar el mismo de manera constante.

Según los siguientes resultados: 0% de clientes con carga de alto valor, 44.44% de clientes con carga frágil y 91.67% de clientes con mercancía perecible muestran alto nivel del indicador de servicio al cliente mientras el 8.33% de clientes con carga de mercancía perecible, 55.56% clientes con carga frágil y 100% de clientes con carga de alto valor tienen bajo nivel del indicador de servicio al cliente; podemos indicar que la evaluación de los indicadores claves de desempeño permite identificar cuales se mantienen dentro de las expectativas establecidas y los criterios que deben ser cambiados, debido a que nos demuestran las ineficiencias en los procesos, como los largos tiempos de espera para recibir materias primas, el incumplimiento de entregas en fecha, el bajo nivel de servicio, influyendo así a la rentabilidad financiera de la empresa, según afirmación de Avendaño.

En los resultados, según prueba de Kruskal Wallis nos brinda que existe diferencia significativa y rechaza la hipótesis nula, según el siguiente resultado:

$p_valor (0.002) < \alpha = 0.05$; implica rechazo de la hipótesis nula

Por ende se rechazan todas las hipótesis nulas:

Ho(1): El impacto del indicador de documentación sin problemas no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible,

Ho(2): El impacto del indicador de documentación sin problemas no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Ho(3): El impacto del indicador de documentación sin problemas no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Ho(4): El impacto del indicador de entregas a tiempo no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

Ho(5): El impacto del indicador de entregas a tiempo no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Ho(6): El impacto del indicador de entregas a tiempo no es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Y se aprueban las hipótesis de investigación planteadas:

Ha(1): El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

Ha(2): El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Ha(3): El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Ha(4): El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible.

Ha(5): El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil.

Ha(6): El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.

Según lo planteado se puede contrarestrar la información de los resultados a lo indicado por Estévez y Pérez, los cuales conceptualizan al indicador como un índice el cual demuestra la medida de un concepto o un estudio para poder describir, comparar o explicar con la finalidad de evaluar su situación, todo ello basado en un sistema dado así mismo con las teorías de Serapio y Paredes los cuales detallaron que los indicadores de gestión logística son vitales, debido a que indica de forma clara si realmente tenemos una marca conectada con los clientes.

Respecto a la teoría de Mora el cual indica que, los indicadores de gestión son signos vitales de la empresa y su supervisión permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que derivan del desarrollo normal de las actividades. Los resultados negativos en la utilidad de la empresa nos da la señal que se debe evaluar alguno de los procesos de manera minuciosa, de esta manera se puede observar que es fundamental aplicar los indicadores logísticos e indentificar el proceso debil y mejorarlo, es importante considerar la satisfacción al cliente como eje fundamental de la empresa, no olvidemos, un cliente fidelizado, es un cliente que recomendará y nos ayudará a crecer; en el presente estudio se obtuvo como resultado en el indicador de servicio al cliente un índice alto según los siguientes porcentajes 0% de clientes con carga de alto valor, 44.44% de clientes con carga frágil y 91.67% de clientes con mercancía perecible, mientras el 8.33% de clientes con carga de mercancía perecible, 55.56% clientes con carga frágil y 100% de clientes con carga de alto valor tienen bajo nivel; así hemos logrado identificar que existe un proceso que no está con los porcentajes esperados en la carga de alto valor el cual se debe evaluar.

El Indicador de entregas a tiempo en la teoría se obtuvo que es el índice del cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los pedidos en la fecha y hora pactado con el cliente, su objetivo principal es controlar que todos los pedidos solicitados se realicen según lo pactado, ello abarca en que el cliente haya indicado que su producto se le entrego en la fecha y hora acordada, su aplicación se debe realizar de forma mensual; y en el presente trabajo de investigación se obtuvieron los siguientes resultados en el impacto del indicador de entregas a tiempo, el 0% de clientes con carga de alto valor, 44.44% de clientes con carga frágil y 100% de clientes con mercancía perecible muestran alto nivel en el indicador de entregas a tiempo, mientras el 0% de clientes con carga de mercancía perecible, 55.56% clientes con carga frágil y 100% de clientes con carga de alto valor tienen bajo nivel del indicador de entregas a tiempo; en conclusión es importante considerar el estudio de los procesos que se emplean en los clientes con carga de alto valor, para lograr la satisfacción de los mismos y evaluar de manera constante los clientes con las otras cargas.

En el indicador de Documentación sin Problemas, se tiene la presente teoría, este indicador determina el porcentaje de pedidos que han sido generados con facturas sin

errores, o en su defecto todos los documentos que se quisieran evaluar; así mismo el calculo debe ser realizado por el responsable del área comercial de forma mensual, el impacto del presente indicador es la imagen de un mal servicio al cliente así como el proceso lento de la información; así mismo en la presente investigación se obtuvieron como resultados que el 0% de clientes con carga de alto valor, 22.22% de clientes con carga frágil y 91.67% de clientes con mercancía perecible muestran alto nivel del indicador de documentación sin problemas, mientras el 8.33% de clientes con carga de mercancía perecible, 77.78% clientes con carga frágil y 100% de clientes con carga de alto valor tienen bajo nivel del indicador de documentación sin problemas, estos resultados son muestran que se debe realizar las evaluaciones correspondientes para indentificar los procesos erróneos y brindar al cliente un mejor servicio, así mismo que es importante que se logre la implementación en la empresa de indicador de servicio al cliente.

Es importante considerar que el presente estudio busca demostrar la importancia y el impacto de los indicadores de gestión logística, indicador de satisfacción al cliente con la finalidad que se logre su aplicación, se evalúen los procesos y se logre la rentabilidad esperada, como indica Vartuli existen 15 beneficios que las empresas pueden llegar a conseguir mediante una buena atención al cliente:

Letalidad de Clientes	Incremento de ventas y rentabilidad	Ventas frecuentes
Alto nivel de ventas individuales	Más ventas	Frecuencia de clientes nuevos
Menos gasto de marketing	Menos quejas y reclamos	Mejor imagen y reputación
Diferenciación frente a los competidores	Mejor clima laboral	Mejor relación interna
Productividad	Menor rotación del personal	Mayor participación del mercado

Fuente – Calidad de servicios al cliente, Alejandra Vartuli.

Figura 16. Beneficios de una buena atención II..

V. Conclusiones

Primera

El impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible, fue adecuada debido a que en los resultados nos muestra que el 91.67% tienen un alto nivel, con ello se logra evaluar de manera constante la situación del índice con la finalidad de tomar las decisiones necesarias.

Segunda

El impacto del indicador de documentación sin problemas en la carga frágil, fue adecuada debido a que en los resultados nos muestra un nivel bajo con 77.78% con ello es importante considerar la evaluación en sus procesos e iniciar la toma de decisiones.

Tercera

El impacto del indicador de documentación sin problemas en la carga de alto valor, fue adecuada debido a que en los resultados nos muestra un nivel bajo al 100% por ello es importante considerar la evaluación en sus procesos e iniciar la toma de decisiones.

Cuarta

El impacto del indicador de entregas a tiempo en la carga de mercancía perecible, fue adecuada debido a que en los resultados nos muestra que el 100% tienen un alto nivel, con ello se logra evaluar de manera constante la situación del índice con la finalidad de tomar las decisiones necesarias.

Quinta

El impacto del indicador de entregas a tiempo en la carga frágil, fue adecuada fue adecuada debido a que en los resultados nos muestra un nivel bajo con 55.56% con ello es importante considerar la evaluación en sus procesos e iniciar la toma de decisiones.

Sexta

El impacto del indicador de entregas a tiempo en la carga de alto valor, fue adecuada debido a que en los resultados nos muestra un nivel bajo al 100% con ello es importante considerar la evaluación en sus procesos e iniciar la toma de decisiones.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda aplicar de manera constante el indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible, con la finalidad de realizar la toma de decisiones, aumentando así la satisfacción del cliente y logrando la rentabilidad esperada de la empresa.

Segunda

Se recomienda aplicar de manera constante el indicador de documentación sin problemas en la carga frágil, con la finalidad de realizar la toma de decisiones, aumentando así la satisfacción del cliente y logrando la rentabilidad esperada de la empresa.

Tercera

Se recomienda aplicar de manera constante el indicador de documentación sin problemas en la carga de alto valor, con la finalidad de realizar la toma de decisiones, aumentando así la satisfacción del cliente y logrando la rentabilidad esperada de la empresa.

Cuarta

Se recomienda aplicar de manera constante el indicador de entregas a tiempo en la carga de mercancía perecible, con la finalidad de realizar la toma de decisiones, aumentando así la satisfacción del cliente y logrando la rentabilidad esperada de la empresa.

Quinta

Se recomienda aplicar de manera constante el indicador de entregas a tiempo en la carga frágil, con la finalidad de realizar la toma de decisiones, aumentando así la satisfacción del cliente y logrando la rentabilidad esperada de la empresa.

Sexta

Se recomienda aplicar de manera constante el indicador de entregas a tiempo en la carga de alto valor, con la finalidad de realizar la toma de decisiones, aumentando así la satisfacción del cliente y logrando la rentabilidad esperada de la empresa.

Bibliografía

- Abascal, E., & Grande, I. (2008). *Análisis de encuestas*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Alarcon Gavilanes, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador*. Lima, Perú.
- Amer Production. (2008). *Amerian production and inventory society*. The United States: Amer Production.
- Anaya Tejero, J. J. (2007). *Logística Integral - La gestión operativa de la empresa* (Vol. 3ra Edición). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Anaya Tejero, J. J., & Polanco Martin, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos*. Madrid: ESIC.
- Anaya Tejero, J. J. (2011). *El transporte de mercancías, Enfoque logístico de la distribución*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vasquez, L. F., & Zapata Cortes , J. A. (21 de Octubre de 2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre . *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 707-720.
- Avendaño Sierra, C. (2017). *Análisis y definición de los elementos de Gestión del Rendimiento del Departamento Logístico de una empresa del Sector Metálico*. Valencia, España.
- Barroso Martinez, A. (27 de Enero de 2014). ¿Por qué desaparecen las empresas familiares extremeñas? *Geographos Revista digital para estudiantes de geografía*, V(60), 98-132.
- Beltran Jaramillo, J. M. (2000). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Bogliaccini, J., Cardoso, M., & Rodríguez, F. (2005). *Construcción de índices*. Uruguay: Universidad Católica de Uruguay.
- Bolisani, E. and Bratianu, C. (2017). *Knowledge strategies planning: An integrate approach to manage uncertainty, turbulence, and dynamics*. *Journal of Knowledge Management*.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación* (2da ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castellanos Ramirez, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte.
- Cedeño Millares, R. D., & Carcaces Dominguez, J. (2010). La Calidad en los Servicios de Transporte. *Contribuciones a la Economía*(ISSN 1696-8360), 14.
- Chicana Gomez, L. M. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima, Perú.
- Cuatrecasas Arbos, L. (2012). *Organización de la Producción y Dirección de Operaciones*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Diaz Camas, M. (2015). *Planificación del Transporte y Relaciones con los Clientes*. Málaga, España: ICB, S.L.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2017). Performance indicators for an objective measure of public transport service quality. *Department of Land Use Planning, University of Calabria*, 1825-3997.
- Escudero Serrano, J. (2017). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA.
- Estevez Garcia, J. F., & Perez Garcia, M. (2007). *Sistema de Indicadores: para el diagnóstico y seguimiento de la educación superior en México*. D.F., México: Asociación Nacional de Universidad e Instituciones de Educación Superior Dirección de Servicios Editoriales.
- Francesc Robuste, A. (2005). *Logística del Transporte*. Barcelona, España: Ediciones UPC.
- Garcia Arellano, H. (2016). *Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia*. Ciudad de México, México.
- Ghoumrassi, A. (2017). *The impact of the logistics management in customer satisfaction*. Romania: The University of Economics studies.
- Giusti Bravo, F. (Febrero de 2017). *Beetrack*. Recuperado el Mayo de 2019, de KPI's Logísticos para la entrega perfecta: <https://www.beetrack.com/es/blog/kpis-logisticos-para-la-entrega-perfecta>
- Gómez, M. (2010). *Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, clasificación y metodología*. Obtenido de Colombia: Revista de Ciencias Humanas: <https://bit.ly/2Q8Xhnl>
- Granados, C. (1997). *Atención del cliente de información en época de globalización*. Turrialba, Costa Rica: Biblioeca Conmemorativa Orton.
- Guía del usuario. (2011). *Wordpress*. Recuperado el Mayo de 2019, de Medición Indicadores de Gestión Logísticos: <https://katiadianaanakeren.files.wordpress.com/2011/05/lectura-9-indicadores-logisticos.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- Ibañez Jimeno, J. (2000). *La gestión del diseño en la empresa*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Juntunen, S.-M. (2017). *Key Performance Indicators of transportation category management*. Helsinki: School of Technology.
- Kolawole Ojo, T., Okoree, D., Yao, R., & Dauda, S. (2015). *Service Quality and Customer Satisfaction of Public Transport on Cape Coast- Accra Route, Ghana*. Ghana.

- Liza Soriano de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. d. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria*. Trujillo, Perú.
- M. Bruglieri, F. Bruschi, A. Colorni, A. Luè, R. Nocerino, V. (2015), *A Information system for public transport in case of delays and service disruptions*, Transportation Research Procedia.
- Maldonado Guzman, G., Pinzón Castro, S., & Valdez Bocanegra, H. (2017). *Logistics Flexibility and Customer Satisfaction in Spain's Furniture Industry*. Aguas Calientes, México: Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *Guía de orientación al usuario del transporte terrestre*. Huancayo: Impresos SRL.
- Mora Garcia, L. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Mora Garcia, L. (2011). *Gestión Logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Mora Garcia, L. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Peñaloza Lopez, J. D. (2016). *Implementación y uso de indicadores de gestión en el área logística como herramienta para toma de decisiones*. Bogotá, Colombia.
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodriguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (26 de Julio de 2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Quispe Gomez, F. (2017). La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente. *Revista de Investigadores de la escuela de PosGrado de la Universidad Nacional del Altiplano*, 562-568.
- Reino Velez, M. A. (2015). *Modelo de gestión de negocio para empresas de Transporte de Carga Pesada tipo tráileres del cantón*. Cuenca, Ecuador.
- Salek, R. (2016). Customer Service Management in a Local Transport Company. *World Scientific News*, 368-380.
- Serapio, R., & Paredes, F. (2016). Tus clientes definirán tus mejores KPIs. *Claves del retail: Visión 2016 - 2018*, 65.
- Serra de la Figuera, D. (2005). *La Logística Empresarial en el Nuevo Milenio*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Urzelai Inza, A. (2006). *Manual básico de logística integral*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A. .

Vartuli, A. (2017). *Calidad de servicios al cliente*. Recuperado el 2019, de Calidad de servicios: <http://calidaddeserviciosclientes.blogspot.com/2017/06/ventajas-de-atender-mejor-al-cliente.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia



ESCUELA DE POSTGRADO



MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Impacto del Indicador de Servicio al Cliente en la empresa HKS Company SAC, según Tipo de Carga							
Autor: Celisa Fernanda De La Cruz Ramos							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problemas de Investigación:</p> <p>(1) ¿Cuál es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en las cargas de mercancía perecible?,</p> <p>(2) ¿Cuál es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la misma empresa en la carga de carga frágil?</p> <p>(3) ¿Cuál es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor? Así mismo,</p> <p>(4) ¿Cuál es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la empresa ya mencionada, en las cargas de mercancía perecible?,</p> <p>(5) ¿Cuál es el impacto del indicador entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil?</p> <p>(6) ¿Cuál es el impacto del indicador de entregas perfectas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor?</p>	<p>Objetivos de Investigación:</p> <p>(1) Determinar cual es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible,</p> <p>(2) Determinar cual es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la misma empresa en la carga frágil,</p> <p>(3) Determinar cual es el impacto del indicador de documentación sin problemas en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor; así mismo</p> <p>(4) Determinar cual es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible,</p> <p>(5) Determinar cuál es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la misma empresa en la carga frágil, y</p> <p>(6) Determinar cual es el impacto del indicador de entregas a tiempo en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.</p>	<p>Hipótesis de investigación:</p> <p>(1) El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible,</p> <p>(2) El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de carga frágil,</p> <p>(3) El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor,</p> <p>(4) El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible,</p> <p>(5) El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil,</p> <p>(6) El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.</p>	Variable 1: INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			<ul style="list-style-type: none"> • Documentación sin Problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de documentos. • Llenado de documentos. • Procesos Logísticos Óptimos. • Eficiencia del Personal. 	<p>¿La cantidad de la entrega de la mercadería fue contrastada con las guías de remisión?</p> <p>¿La orden de servicio tiene documentos adjuntos que están llenados de forma correcta (guía de remisión, conformidad del servicio y otros)?</p> <p>¿En el servicio realizado el proceso logístico fue óptimo?</p> <p>¿El personal de operaciones a cargo de su servicio realizó todos los procesos de manera eficiente?</p> <p>¿La mercadería trasladada fue entregada en su totalidad en el destino solicitado?</p>	<p>Escala Ordinal Tipo Likert</p> <p>5: Siempre. 4: La mayoría de las veces sí. 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 2: La mayoría de las veces no. 1: Nunca.</p>	<p>[38 – 50] Alto [24 – 37] Medio [10 – 23] Bajo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Entregas a Tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Entrega Completa. • Tipo de Transporte • Limpieza de Transporte. • Cumplimiento de Fecha. 	<p>¿El transporte asignado para el servicio solicitado fue el correcto?</p>					

Anexo 1: Matriz de consistencia



Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística para utilizar
<p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Método: Descriptiva - Comparativa</p>	<p>Población: Clientes de la empresa HKS Company SAC</p> <p>Tamaño de muestra: 26 clientes, según el tipo de carga de estudio. (Carga de Mercancía perecible, Carga frágil, Carga de alto Valor.</p>	<p>Variable 1: INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Celisa Fernanda De La Cruz Ramos Año: 2019 Ámbito de Aplicación: Empresa de Transportes HKS Company SAC Forma de Administración: Encuesta Web</p>	<p>CONDICIÓN FÍSICA AL MOMENTO DE LA ENTREGA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato del Conductor. • ¿El transporte asignado para el servicio solicitado estuvo limpio? • ¿Se realizó la entrega en la fecha pactada? • ¿Su mercadería fue entregado al destino solicitado en perfectas condiciones físicas? • ¿El trato del conductor fue oportuno y amable? <p>DESCRIPTIVA: La presente investigación se presento tablas porcentuales, diagramas comparativas piramidales, nivel de significación estadística figuras.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ha: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible. Ha: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil. Ha: El impacto del indicador de documentación sin problemas es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor. Ha: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de mercancía perecible. Ha: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga frágil. Ha: El impacto del indicador de entregas a tiempo es adecuado en la empresa HKS Company S.A.C. en la carga de alto valor.



ENCUESTA DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Empresa:
Nº de Orden de Servicio:.....
Tipo de Carga Realizada:.....

En la escala del 1 al 5, según los siguientes valores:

- 5: Siempre.
- 4: La mayoría de las veces sí.
- 3: Algunas veces sí, algunas veces no.
- 2: La mayoría de las veces no.
- 1: Nunca.

1. ¿La cantidad de la entrega de la mercadería fue contrastada con las guías de remisión?
 - Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca

2. ¿La orden de servicio tiene documentos adjuntos que están llenados de forma correcta (guía de remisión, conformidad del servicio u otros)?
 - Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca

3. ¿En el servicio realizado el proceso logístico fue óptimo?
 - Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca

4. ¿El personal de operaciones a cargo de su servicio realizó todos los procesos de manera eficiente?
 - Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



5. ¿La mercadería trasladada fue entregada en su totalidad en el destino solicitado?
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca
6. ¿El transporte asignado para el servicio solicitado fue el correcto?
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca
7. ¿El transporte asignado para el servicio solicitado estuvo limpio?
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca
8. ¿Se realizó la entrega en la fecha pactada?
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca
9. ¿Su mercadería fue entregado al destino solicitado en perfectas condiciones físicas?
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca
10. ¿El trato del conductor fue amable?
- Siempre
 - La mayoría de veces sí
 - Algunas veces sí, algunas veces no.
 - La mayoría de veces no.
 - Nunca

- Anexo 3: Validez de los instrumentos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

- Anexo 3: Validez de los instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Celisa Fernanda De La Cruz Ramos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gerencia de Operaciones y Logística de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción I LIMA 201801, aula 719, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Impacto del Indicador de Servicio al Cliente en la empresa HKS Company SAC, según Tipo de Carga** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

De la Cruz Ramos Celisa

D.N.I: 70559926

- Anexo 3: Validez de los instrumentos



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable:

INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE, Mora, (2017, p. 85) detalla que el Servicio al Cliente es la función más importante de la logística, debido a que se encuentra encargada del objetivo de mantener el buen servicio al cliente y que este se realice de manera constante.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Documentación sin Problemas, Mora, (2017, p. 85) describe al Indicador que controla la cantidad de pedidos que se entregan sin inconvenientes en cuanto a la documentación; la cual es adjuntada al momento de la entrega de las mercaderías; logrando determinar el nivel de cumplimiento del personal que gestiona la misma.

Dimensión 2

Entregas a tiempo, Mora, (2017, p. 88) describe que es el Indicador que realiza la medición del cumplimiento de la empresa para realizar las entregas de las mercaderías en la fecha o periodo según el pacto con el cliente, incluyendo así los criterios de limpieza del transporte, la cantidad transportada verificada al inicio y final del traslado, la condición física de las mercaderías al momento de la entrega; así como la evaluación al conductor en todo el proceso.

- Anexo 3: Validez de los instrumentos



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala e índice	Niveles o rangos
Documentación sin Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de documentos. • Llenado de documentos. • Procesos Logísticos Óptimos. • Eficiencia del Personal. 	Del 1 al 4	Escala Ordinal Tipo Likert	1: Siempre. 2: La mayoría de las veces sí. 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces no. 5: Nunca.
Entregas a tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Entrega Completa. • Tipo de Transporte • Limpieza de Transporte. • Cumplimiento de Fecha. • Condición física al momento de la entrega. • Trato del Conductor. 	Del 5 al 10	Escala Ordinal Tipo Likert	1: Siempre. 2: La mayoría de las veces sí. 3: Algunas veces sí, algunas veces no. 4: La mayoría de las veces no. 5: Nunca.

Fuente: Elaboración propia.

- Anexo 3: Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DOCUMENTACIÓN SIN PROBLEMAS								
1	La cantidad de la entrega de la mercadería fue contrastada con las guías de remisión	✓		✓		✓		
2	La orden de servicio tiene documentos adjuntos que están llenados de forma correcta (guía de remisión, conformidad del servicio y otros)	✓		✓		✓		
3	En el servicio realizado el proceso logístico fue óptimo.	✓		✓		✓		
4	El personal de operaciones a cargo de su servicio realizó todos los procesos de manera eficiente	✓		✓		✓		
ENTREGAS A TIEMPO								
5	La mercadería trasladada fue entregada en su totalidad en el destino solicitado	✓		✓		✓		
6	El transporte asignado para el servicio solicitado fue el correcto	✓		✓		✓		
7	El transporte asignado para el servicio solicitado estuvo limpio.	✓		✓		✓		
8	Se realizó la entrega en la fecha pactada.	✓		✓		✓		
9	Su mercadería fue entregado al destino solicitado en perfectas condiciones físicas	✓		✓		✓		
10	El trato del conductor fue oportuno y amable	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hercules Ochoa Francis DNI: 09637865

Especialidad del validador: Doc Ciencias de la Educación - Metodología de investigación

Lima, 20 de Julio del 2019


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

- Anexo 3: Validez de los instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DOCUMENTACIÓN SIN PROBLEMAS								
1	¿La cantidad de la entrega de la mercadería fue contrastada con las guías de remisión?	✓		✓		✓		
2	¿La orden de servicio tiene documentos adjuntos que están llenados de forma correcta (guía de remisión, conformidad del servicio y otros)?	✓		✓		✓		
3	¿En el servicio realizado el proceso logístico fue óptimo?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de operaciones a cargo de su servicio realizó todos los procesos de manera eficiente?	✓		✓		✓		
ENTREGAS A TIEMPO								
5	¿La mercadería trasladada fue entregada en su totalidad en el destino solicitado?	✓		✓		✓		
6	¿El transporte asignado para el servicio solicitado fue el correcto?	✓		✓		✓		
7	¿El transporte asignado para el servicio solicitado estuvo limpio?	✓		✓		✓		
8	¿Se realizó la entrega en la fecha pactada?	✓		✓		✓		
9	¿Su mercadería fue entregado al destino solicitado en perfectas condiciones físicas?	✓		✓		✓		
10	¿El trato del conductor fue oportuno y amable?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARTINEZ Lopez Edwin A DNI: 09080039

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 18 de Julio del 2019


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

- Anexo 3: Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DOCUMENTACIÓN SIN PROBLEMAS								
1	¿La cantidad de la entrega de la mercadería fue contrastada con las guías de remisión?	✓		✓		✓		
2	¿La orden de servicio tiene documentos adjuntos que están llenados de forma correcta (guía de remisión, conformidad del servicio y otros)?	✓		✓		✓		
3	¿En el servicio realizado el proceso logístico fue óptimo?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de operaciones a cargo de su servicio realizó todos los procesos de manera eficiente?	✓		✓		✓		
ENTREGAS A TIEMPO								
5	¿La mercadería trasladada fue entregada en su totalidad en el destino solicitado?	✓		✓		✓		
6	¿El transporte asignado para el servicio solicitado fue el correcto?	✓		✓		✓		
7	¿El transporte asignado para el servicio solicitado estuvo limpio?	✓		✓		✓		
8	¿Se realizó la entrega en la fecha pactada?	✓		✓		✓		
9	¿Su mercadería fue entregado al destino solicitado en perfectas condiciones físicas?	✓		✓		✓		
10	¿El trato del conductor fue oportuno y amable?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. D^a/ Mg: ANGEL SANDRINO M. BIEAN DNI: 19873533

Especialidad del validador: M. BIEAN - ENTRENADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, de Julio del 2019


 Firma del Experto Informante.

- Anexo 4: Matriz de datos

Tipo de Carga	1. ¿La cantidad de la entrega de la mercadería fue contrastada con las guías de remisión?	2. ¿La orden de servicio tiene documentos adjuntos que están llenados de forma correcta (guía de remisión, conformidad del servicio u otros)?	3. ¿En el servicio realizado el proceso logístico fue óptimo?	4. ¿El personal de operaciones a cargo de su servicio realizó todos los procesos de manera eficiente?	5. ¿La mercadería trasladada fue entregada en su totalidad en el destino solicitado?	6. ¿El transporte asignado para el servicio solicitado fue el correcto?	7. ¿El transporte asignado para el servicio solicitado estuvo limpio?	8. ¿Se realizó la entrega en la fecha pactada?	9. ¿Su mercadería fue entregado al destino solicitado en perfectas condiciones físicas?	10. ¿El trato del conductor fue amable?
1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
1	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2
1	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
1	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4
1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1
2	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1
2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4
3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2
3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2

Tipos de Carga

- 1 Proveedores con Carga de Mercancía Perecible
- 2 Proveedores con Carga Frágil
- 3 Proveedores con Carga de Alto Valor

Respuestas de Encuesta

- 5 Siempre
- 4 La mayoría de veces sí.
- 3 Algunas veces sí, algunas veces no.
- 2 La mayoría de las veces no.
- 1 Nunca

- Anexo 5: Autorización de la investigación



Trujillo, 22 de Julio del 2019

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Presente. -

De nuestra consideración:

Mediante el presente, reciba mis cordiales saludos a nombre de la empresa HKS Company SAC, con RUC 20440240985 domiciliado en Calle coronel Gomez Nro 137.

Así mismo comunicar a su oficina que se brindó las facilidades del caso y la autorización correspondiente para el estudio de la investigación (tesis) presentada con nombre: "Impacto del Indicador de Servicio al Cliente en la empresa HKS Company SAC, según Tipo de Carga", a la Srta. Celisa Fernanda De La Cruz Ramos con DNI 70559926 estudiante de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la promoción 201801 en la UCV Los Olivos.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,


H.K.S. COMPANY S.A.C.
ARMANDO WATSON T.
GERENTE GENERAL

- Anexo 6: Modelo de aplicación de fórmula del Indicador de servicio al Cliente

Con los resultados de la encuesta aplicada en el mes de Julio a los clientes se resolvieron las fórmulas que se detallan en la teoría, tener en cuenta que, en el indicador de documentación sin problemas, en el mes de Julio la facturación fue única por cada cliente; por ende, la cantidad de pedidos será igual a la cantidad de facturas. obteniéndose así los siguientes resultados:

Pedidos con documentación sin problemas según tipo de carga en Julio 2019.

Tabla 6

Pedidos con Documentación sin problemas.

Tipos de carga	Nro. de pedidos julio 2019	Nro. de pedidos con documentos sin problemas
Clientes con Carga de Mercancía Perecible	12	7
Clientes con Carga Frágil	9	1
Clientes con Carga de Alto Valor	5	0

Cálculo del Indicador de Documentación sin Problemas en Clientes con Mercancía Perecible

$$\frac{7}{12} = 58\%$$

Cálculo del Indicador de Documentación sin Problemas en Clientes con Carga Frágil

$$\frac{1}{9} = 11\%$$

Cálculo del Indicador de Documentación sin Problemas en Carga de Alto Valor

$$\frac{0}{5} = 0\%$$

Pedidos con entregas a tiempo según tipo de carga en Julio 2019.

Tabla 7

Pedidos entregados a tiempo.

Tipos de Carga	Nro. de Pedidos Julio 2019	Nro. de Pedidos Entregados a Tiempo
Cientes con Carga de Mercancía Perecible	12	8
Cientes con Carga Frágil	9	1
Cientes con Carga de Alto Valor	5	0

Cálculo del Indicador de Entregas a Tiempo en Clientes con Mercancía Perecible

$$\frac{8}{12} = 67\%$$

Calculo del Indicador de Entregas a Tiempo en Clientes con Carga Frágil

$$\frac{1}{9} = 11\%$$

Calculo del Indicador de Entregas a Tiempo en Carga de Alto Valor

$$\frac{0}{5} = 0\%$$



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1919 - 2019- UCV- EPG - LN

Los Olivos, 18 de julio de 2019

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) SALVATIERRA MELGAR ÁNGEL de la Experiencia Curricular "**Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación**" del programa de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA** del grupo 21 - MS-LIMA, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

IMPACTO DEL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA HKS COMPANY SAC, SEGÚN TIPO DE CARGA

presentado por el (la) estudiante:

Bach. DE LA CRUZ RAMOS, CELISA FERNANDA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación*".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado*".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto*".

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis*".

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de Investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "**Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación**".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;



SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis *IMPACTO DEL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA HKS COMPANY SAC, SEGÚN TIPO DE CARGA*, presentado por el (la) Bach. **DE LA CRUZ RAMOS, CELISA FERNANDA**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES*, correspondiente al Programa de *MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA*.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **SALVATIERRA MELGAR ÁNGEL** como asesor metodólogo del proyecto de tesis *IMPACTO DEL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA HKS COMPANY SAC, SEGÚN TIPO DE CARGA*.

Regístrese, comuníquese y archívese,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Cc: Archivos, Docente, interesados
Archivo Sec. Acad. EP-UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Impacto del Indicador de ¹ Servicio al Cliente en la empresa HKS Company SAC, según Tipo de Carga.

¹ TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTORA:

Br. Celisa Fernanda De La Cruz Ramos
<https://orcid.org/0000-0002-7492-7998>

Resumen de coincidencias X

15 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
2	www.beetrack.com Fuente de Internet	2 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	docplayer.es Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	www.codigo.com.ar Fuente de Internet	<1 %	>
7	docslide.us Fuente de Internet	<1 %	>
8	Entregado a Instituto S... Trabajo del estudiante	<1 %	>
9	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>

Text-only Report | High Resolution **Activado** 🔍

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Angel Salvatierra Melgar**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Impacto del Indicador de Servicio al Cliente en la empresa HKS Company SAC, según Tipo de Carga**" del (de la) estudiante **Celisa Fernanda De La Cruz Ramos** , constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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 César Vallejo.

Lima, 23 de julio 2019



Angel Salvatierra Melgar

DNI: 19873533



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DE LA CRUZ RAMOS CELISA FERNANDA

D.N.I. : 70559926

Domicilio : Urb. Las Flores Mz. H. Lte. 19 - Victor Larco Herrera

Teléfono : Fijo : Móvil : 969497881

E-mail : CELISA.DELACROZ@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGISTICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DE LA CRUZ RAMOS CELISA FERNANDA

Título de la tesis:

IMPACTO DEL INDICADOR DE SERVICIO AL CUENTE EN

LA EMPRESA HKS COMPANY SAC, SEGÚN TIPO DE

CARGA

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

13/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CELISA FERNANDA DE LA CRUZ RAMOS

INFORME TITULADO:

IMPACTO DEL INDICADOR DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA
EMPRESA HKS COMPANY SAC. SEGÚN TIPO DE CARGA.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN