



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de
servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

Carranza Puicon, Hector Guillermo

ASESORA

Mg. Ochoa Sotomayor Nancy A.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2018



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°218(D) -2018-II-UCV Lima Ate/PFA/EP II

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con N°255-2018-II-UCV Lima Ate/PFA/EP II de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial acuerdan:

PRIMERO -

- Aprobar pase a publicación ()
- Aprobar por unanimidad ()
- Aprobar por mayoría (X)
- Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante CARRANZA PUIÇON, HECTOR GUILLERMO, denominado:

GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS. LIMA-PERÚ. AÑO 2018

SEGUNDO - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante CARRANZA PUIÇON, HECTOR GUILLERMO, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
12	DOCE	APROBADO POR MAYORIA

Presidente (a): MGTR. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON

Firma

Secretario: MGTR. ZUÑIGA FIESTAS, LUIS

Firma

Vocal: MGTR. OCHOA SOTOMAYOR, NANCY

Firma



Coordinadora de Escuela
UCV - Lima Ate



Somos la Universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y llegar hasta este momento de mi formación profesional. A mi madre por estar siempre conmigo y su apoyo incondicional en todo. A mi padre a pesar de su fallecimiento y de su presencia física, siento que siempre estás conmigo guiándome por el buen camino de la vida. Gracias a todos por confiar en mí y el apoyo cuando lo necesite y estuvieron ahí conmigo.

AGRADECIMIENTO

A mi madre Rosa Isabel Puicón Silva por el sacrificio inmenso y las grandes enseñanzas e importante que es la vida en seguir mis sueños y no rendirme ante las situaciones complicadas de la vida.

A mi padre Guillermo Carranza Céspedes por el apoyo espiritual, sé que no estás físicamente en este mundo, pero siento tu presencia y me guías por el buen camino de la vida, gracias por las inmensas enseñanzas de la vida.

A mis hermanas Mónica Inés Carranza Puicón y a Sonia Mercedes Carranza Puicón, por el apoyo incondicional en los momentos que necesite de ustedes, sus consejos y el cariño de hermanos.

A mis asesores de tesis, Ing. Emilio Flores Ballesteros y a la Ing. Nancy A. Ochoa Sotomayor, por las enseñanzas educativas profesionales y los valores que me beneficiaron en la preparación del actual trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de estudiar y superarme en vuestra casa universitaria, todo un profesional para mi país.

A todos ustedes, inmensamente gracias.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **HECTOR GUILLERMO CARRANZA PUICON** con DNI N° 40620809 a tal de ejecutar con las ordenes vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, bajo juramento manifiesto que toda la documentación que adjunto es veraz y autentico.

De igual manera, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido acepto la responsabilidad que ajuste ante cualquier error, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información proporcionada por lo cual acepto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 04 de diciembre del 2018



HECTOR GUILLERMO CARRANZA PUICON

40620809

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En acatamiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018”, lo mismo me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniería Industrial.

Hector Guillermo Carranza Puicon

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2. TRABAJOS PREVIOS	22
1.2.1. Trabajos Previos Internacionales.....	22
1.2.2. Trabajos Previos Nacionales	24
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	26
1.3.1. Gestión De Procesos.....	26
1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente	28
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
1.4.1. Problema General.....	30
1.4.2. Problemas Específicos.....	30
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	30
1.5.1. Justificación Teórica	30
1.5.2. Justificación Metodológica.....	30
1.5.3. Justificación Práctica.....	31
1.6. HIPÓTESIS	31
1.6.1. Hipótesis General	31
1.6.2. Hipótesis Específicos 1	31

1.6.3.	Hipótesis Específicos 2	31
1.7.	OBJETIVOS	32
1.7.1.	Objetivo General	32
1.7.2.	Objetivo Específico 1	32
1.7.3.	Objetivo Específico 2	32
II.	MÉTODO	33
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.1.1.	Tipo De Investigación	34
2.2.	VARIABLES Y OPERACIONALIDAD	35
2.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	41
2.5	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	42
2.6	ASPECTOS ÉTICOS	43
2.7	IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA	44
III.	RESULTADOS	45
3.1	ANÁLISIS ESTADÍSTICOS.....	48
3.1.1.	Análisis Descriptivo	48
3.1.2.	Análisis Inferencial	62
IV.	DISCUSIÓN	71
V.	CONCLUSIONES	73
VI.	RECOMENDACIONES	75
VII.	REFERENCIAS	77
VIII.	ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de Definición De Variables de la Matriz de una empresa de servicios logísticos.	20
Tabla 2. Tabla Matriz Relacional de una empresa de servicios logísticos.....	20
Tabla 3. Tabla de Resultados del Diagrama de Pareto de una empresa de servicios logísticos	21
Tabla 4. Diagrama de Gantt – Cronograma de actividades de la propuesta de mejora	46
Tabla 5. Rotación de Mercancía en una empresa de servicios logísticos	48
Tabla 6. ERI en una empresa de servicios logísticos	50
Tabla 7. Clasificación ABC Control de Inventarios en una empresa de servicios logísticos.....	51
Tabla 8. Volumen de Compra del Almacén KSDEPOR en una empresa de servicios logísticos	53
Tabla 9. Entregas Perfectas del almacén en una empresa de servicios logísticos.....	55
Tabla 10. Entregas a Tiempo del Almacén en una empresa de servicios logísticos.....	57
Tabla 11. Tabla de Consolidado de la variable dependiente: Satisfacción del Cliente	58
Tabla 12. Cuadro De Distribución De Frecuencias De La Calidad De Entregas Perfectas - Antes....	58
Tabla 13. Cuadro Distribución Frecuencias De La Calidad Entregas Perfectas - Después	59
Tabla 14. Cuadro de Distribución Comparativo De Frecuencias De La Calidad De Entregas Perfectas de Pedidos el Antes y el Después.....	59
Tabla 15. Cuadros De Distribución De Frecuencias De Tiempo De Entrega De Pedido - Antes.....	60
Tabla 16. Cuadros De Distribución De Frecuencias De Tiempo De Entrega De Pedido - Después ..	61
Tabla 17. Cuadro Comparativo De Distribución De Frecuencias De Tiempo De Entrega De Pedido el Antes y el Después	61
Tabla 18. Contrastación de Hipótesis General el Antes y el Después	62
Tabla 19. Paramétrico – T STUDENTS	63
Tabla 20. Prueba de Muestras Emparejadas de la hipótesis general el antes y el después	63
Tabla 21. Tabla de Prueba de Normalidad de la Calidad el Antes y el Después	64
Tabla 22. Tabla de Prueba de Normalidad del Tiempo el Antes y el Después.....	66
Tabla 23. Contrastación de Hipótesis Especifica de Calidad el Antes y el Después.....	68
Tabla 24. Contrastación de Hipótesis Especifica del Tiempo el Antes y el Después.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama Causa-Efecto de una empresa de servicios logísticos.....	19
Figura 2. Gráfico De Pareto de una empresa de servicios logísticos	21
Figura 3. Clasificación ABC Administración Y Control En Los Inventarios	36
Figura 4. Operacionalización de Variables	40
Figura 5. Rotación de Mercancía en una empresa de servicios logísticos	49
Figura 6. ERI Empresa YOBEL SCM S.A	50
Figura 7. Clasificación ABC de un almacén en una empresa de servicios logísticos.	52
Figura 8. Volumen de Compra del Almacén en una empresa de servicios logísticos	54
Figura 9. Entregas a Tiempo del Almacén en una empresa de servicios logísticos	56
Figura 10. Entregas a Tiempo del Almacén en una empresa de servicios logísticos	57
Figura 11. Histogramas de calidad de entregas perfectas antes y después.	60
Figura 12. Histogramas de calidad de entregas perfectas antes y después.	62
Figura 13. Gráficos de la distribución paramétrica de la normalidad de la calidad el Antes y el Después	64
Figura 14. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de calidad Antes.	65
Figura 15. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de Calidad Después.	65
Figura 16. Gráficos de la distribución paramétrica de la normalidad del Tiempo el Antes y el Después	66
Figura 17. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de la dimensión tiempo de entrega de pedido antes.....	67
Figura 18. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de la dimensión tiempo de entrega de pedido después.	67
Figura 19. Estadísticas de muestras emparejadas de Calidad el antes y el Después.....	68
Figura 20. Estadísticas de muestras emparejadas de Calidad el antes y el Después.....	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	82
Anexo 2. Formato de Exactitud de Registros de Inventarios	83
Anexo 3. Mercaderías en Almacén	84
Anexo 4. Formato de Etiquetas de Precio Solidez	85
Anexo 5. Reporte WMS Inventario Almacén KSDEPOR – YOBEL SCM	86
Anexo 6. Abastecimiento del Almacén KSDEPOR – YOBEL SCM	87
Anexo 7. Reporte de Picking de KSDEPOR – YOBEL SCM	88
Anexo 8. Productividad Picking Almacén KSDEPOR – YOBEL SCM	89
Anexo 9. Programación de despacho Autoservicios KSDEPOR – YOBEL SCM.....	90
Anexo 10. Programación de despacho Retail y Clientes Normales KSDEPOR – YOBEL SCM	91
Anexo 11. Indicador de % de pedidos despachados y realizados al cliente final.	92
Anexo 12. Validación de los instrumentos de medición a través de juicio de expertos.....	93

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018, busca aplicar la gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos de artículos deportivos. Es una investigación aplicada, la investigación es Cuasi Experimental en el cual se manipula la variable independiente para tener y observar el efecto en la variable dependiente. La población son las solicitudes de 12 meses y el muestreo es No Probabilístico, el tiempo fue un antes de 6 meses y un después de 6 meses del trabajo investigado.

La aprobación del trabajo de investigación actual fue por intermedio de la apreciación de juicio de expertos.

La fiabilidad de este trabajo de investigación actual han sido las fuentes primarias. Los resultados se examinaron a través de cuadros, gráficos y tablas del área almacén en una empresa de servicios logísticos.

Se concluye que la aplicación gestión de procesos se optimizó en un 17% el nivel de satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Palabra Clave: gestión de procesos, gestión de inventario, exactitud de registros de inventarios, rotación de mercaderías y/o inventarios, clasificación ABC, gestión de compras, volumen de compras, servicio del cliente, entregas perfectas, entregas a tiempo

ABSTRACT

The research work entitled Process Management to improve customer satisfaction in a logistics services company. Lima Peru. Year 2018, seeks to apply process management to improve customer satisfaction in a logistics services company of sports articles. It is an application research, the research is Quasi Experimental in which the independent variable is manipulated to have and observe the effect in the dependent variable. The population is the applications of 12 months and the sampling is No Probabilistic, the time was one before 6 months and one after 6 months of the work investigated.

The approval of the current research work was through the assessment of expert judgment. The reliability of this current research work has been the primary sources. The results were examined through tables, graphs and tables of the warehouse area in a logistics services company.

It is concluded that the process management application was optimized by 17% the level of customer satisfaction in a logistics services company. Lima Peru. Year 2018.

Keyword: process management, inventory management, inventory record accuracy, merchandise and / or inventory rotation, ABC sorting, purchasing management, purchase volume, customer service, perfect deliveries, on-time deliveries.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Debido a la globalización, las cadenas de suministro están viviendo un proceso de alargamiento y creciente complejidad, con una elevada presión sobre los indicadores de actividad como niveles de servicio, puntualidad, fiabilidad y flexibilidad y, al mismo tiempo, sobre los costes de los procesos logísticos, en un marco de extraordinaria competitividad. El modelo logístico empresarial actual en el mundo, y en particular por la gran exigencia de sus mercados, en continentes como América o Europa, impone por tanto la necesidad a las empresas de ser competitivas.

Según cifras de Latin American Logistics center el costo logístico con respecto al PBI de países desarrollados es en promedio del 8.5% comparado con países latinoamericanos donde puede ser del 19% en promedio. Para el caso de Colombia el costo logístico puede pasar el 20% en algunas regiones del país, donde ésta “macro logística” no ayuda a mejorar los niveles de rentabilidad y competitividad de los sectores económicos de la región, al contrario, desmejora las condiciones de estos factores. Empresas multinacionales como el caso del líder del retail, la norteamericana Walmart, centran parte de su éxito en posicionar dentro de su compañía una correcta gerencia de abastecimiento y cambiar su estructura organizacional de la verticalidad a la horizontabilidad.

En el Perú, muy pocas empresas han implementado Supply Chain Management integrando en su estructura organizacional a un vicepresidente o director corporativo especializado en SCM. Muchas de ellas manejan una logística moderna e integrada y aplican mejores prácticas y, pero muchas otras todavía continúan trabajando con la logística antigua, con estructuras obsoletas que no generan mayor valor agregado.

Perú está avanzando cada vez más en el campo de la logística y en la cadena de suministros, debido a que muchas de las universidades de prestigio ya ofrecen maestrías de Supply Chain Management y, constantemente, están ofreciendo conferencias de especialistas internacionales.

YOBEL SCM LOGISTICS, que inicia sus operaciones en 1965 como productos Favel, una empresa familiar dedicada a la fabricación y comercialización de productos cosméticos e higiene personal, que hoy opera en la Corporación como Unidad de Negocio Manufacturing.

En 1989, el entonces Grupo Yobel inicia un proceso de internacionalización, ingresando a Estados Unidos y Chile. Al mismo tiempo, Larissa Perú inicia sus operaciones como operador logístico, sentando las bases de la actual Unidad de Negocio Logistics.

En 1995, Glacesa inicia sus operaciones como fabricante de joyas de fantasía fina que hoy se conoce como Sub Unidad de Negocio Joyas. En el año 2000, el Grupo Yobel cambia de logotipo en la búsqueda de una nueva imagen corporativa.

A partir del año 2003, comienza a operar como Yobel SCM, unificando los negocios y centralizando los procesos bajo el concepto único de Supply Chain Management (SCM), al tiempo que incrementa su posicionamiento internacional. Actualmente, Yobel SCM es una Corporación sólida presente en 13 países de la región: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Panamá, Guatemala, Ecuador, El Salvador, México, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, y USA.

El objeto de estudio es la parte Logística de la cadena de suministros, en una de las cuentas que tiene la empresa YOBEL SCM S.A y es KSDEPOR (Artículos Deportivos), cuyas principales actividades es: la recepción, almacenamiento, abastecimiento, picking, chequeo, etiquetado, empiochado, pedidos entregados a despacho, transporte y la entrega de pedidos a los clientes.

El personal que realiza labores de picking no están altamente capacitados, afectando a la realización de cada picking que hace el personal a los pedidos asignados, originando tiempos muertos y bajo niveles de productividad.

Con respecto a las ventas locales, los servicios logísticos han bajado en la venta local, originando bajos indicadores de ventas en los últimos años.

Por el lado de la gestión se puede notar, una deficiente administración, teniendo como resultado demoras en los procesos.

En cuanto a productos faltantes y/o pérdidas, actualmente se viene generando muy seguidos en el proceso de picking afectando a que no se completen los pedidos que solicita el cliente.

Respecto al mal picking que se realiza, es debido a que cuando almacenan los productos no dan un adecuado almacenamiento como debe ser y no lo actualizan en el sistema, otro factor es que hay muchos faltantes en el picking y esto origina a que no se complete los pedidos del cliente.

La caída de las ventas locales se origina en que los clientes no reciben sus pedidos completos y en el tiempo establecido, la consecuencia es la devolución del pedido (logística inversa).

En cuanto al deficiente procedimiento que tiene cada proceso, es causado por qué no hay un método establecido para la correcta realización, por otro lado, tampoco hay una opción disponible para que los colaboradores inicien su producción adecuada.

Los faltantes y/o pérdidas innecesarias generadas en la zona de almacenamiento son debido a que no hay un control por parte de la administración y/o jefatura al actual diseño de las ubicaciones de almacenamiento de productos dentro del almacén, ocasionando productos faltantes; en el momento de hacer el picking, no se encuentra el producto en su ubicación correspondiente de acuerdo al sistema, las pérdidas de productos se dan a que existen personal con malos hábitos y se roban los productos.

Si la jefatura no toma las medidas adecuadas con respecto a los malos picking que realiza los colaboradores en todos los turnos, esto puede hacerse costumbre en los colaboradores, afectando los índices de la productividad como área.

Si no se establecen acciones necesarias para crecer en el mercado local se estaría perdiendo una gran oportunidad de ampliar significativamente las ventas y con ello la rentabilidad de la empresa.

Con respecto al procedimiento de cambio de proceso, si no mejora su eficiencia y eficacia se generará tiempos muertos en horas hombre desperdiciadas, baja producción y puede causar despidos de personal tanto en el área de picking y etiquetado generando paradas y baja productividad a ambas áreas.

Con respecto a los faltantes y/o pérdidas de productos, si no se realiza un rediseño en el control de inventario se seguirán sucediendo y perjudicando los intereses de la empresa, y también la reducción de clientes.

Es necesario realizar capacitación al personal de la importancia de la forma correcta de un almacenamiento, abastecimiento, picking, chequeo y etiquetado del producto a realizar de un pedido ya que esto ayudará mucho a todos y así el cliente quedará satisfecho con su pedido conforme.

En cuanto a las ventas locales, es indispensable la implementación de la Clasificación ABC en el Control de Inventario para mejorar, así maximizar la venta local y reducir costos. Esta implementación se tiene que dar a la brevedad posible.

Por otro lado, para mejorar el tiempo en el almacenamiento, abastecimiento, picking, chequeo y etiquetado de los productos es necesario establecer métodos indicando los pasos, las herramientas, y cuantas personas son necesarias para realizar los cambios de proceso. Es importante establecer los tiempos que demora el personal al realizar una operación para establecer el método más adecuado.

En cuanto a los faltantes y/o pérdidas de productos, es necesario realizar un inventario general de todos los productos que ayude a reducir los faltantes y/o pérdidas de productos con ello reduciríamos los costos de los faltantes y/o pérdidas de productos, y hacer los ajustes de inventarios necesarios a dichos productos y actualizar el stock de todos ellos. Y llevar un control continuo de todos los ítems de cada producto.

En el Área del almacén, presenta una lista de incidencias y las principales causas que generan son: una mercadería con varias ubicaciones al momento de picar, ,mercadería desordenadas, productos faltantes físico y sistema, trueques de productos enviados al cliente, mercadería con ubicaciones falsas, no se aplica la administración de control de inventario ABC, falta de mantenimiento a las herramientas de trabajo (PDA), señal baja en los PDA, almacenamiento de mercadería sin ubicaciones por falta de espacio, falta de capacitación al personal, reprogramación de pedidos a despachar, pedidos incompletos enviados al cliente, falta de personal de control de calidad en todos los procesos del Área del almacén.

Actualmente la empresa se encuentra en crecimiento y es necesario realizar un análisis sobre los temas que se tiene que mejorar. Por ello se tiene que tener un control de todo el almacén, así generara rentabilidad y no pérdidas en todo proceso de la cadena de suministros y a continuación se muestra en el gráfico de Diagrama Causa – Efecto de una empresa de servicios logístico, donde se pondrá la evidencia de la insatisfacción del cliente de una empresa de servicios logísticos.

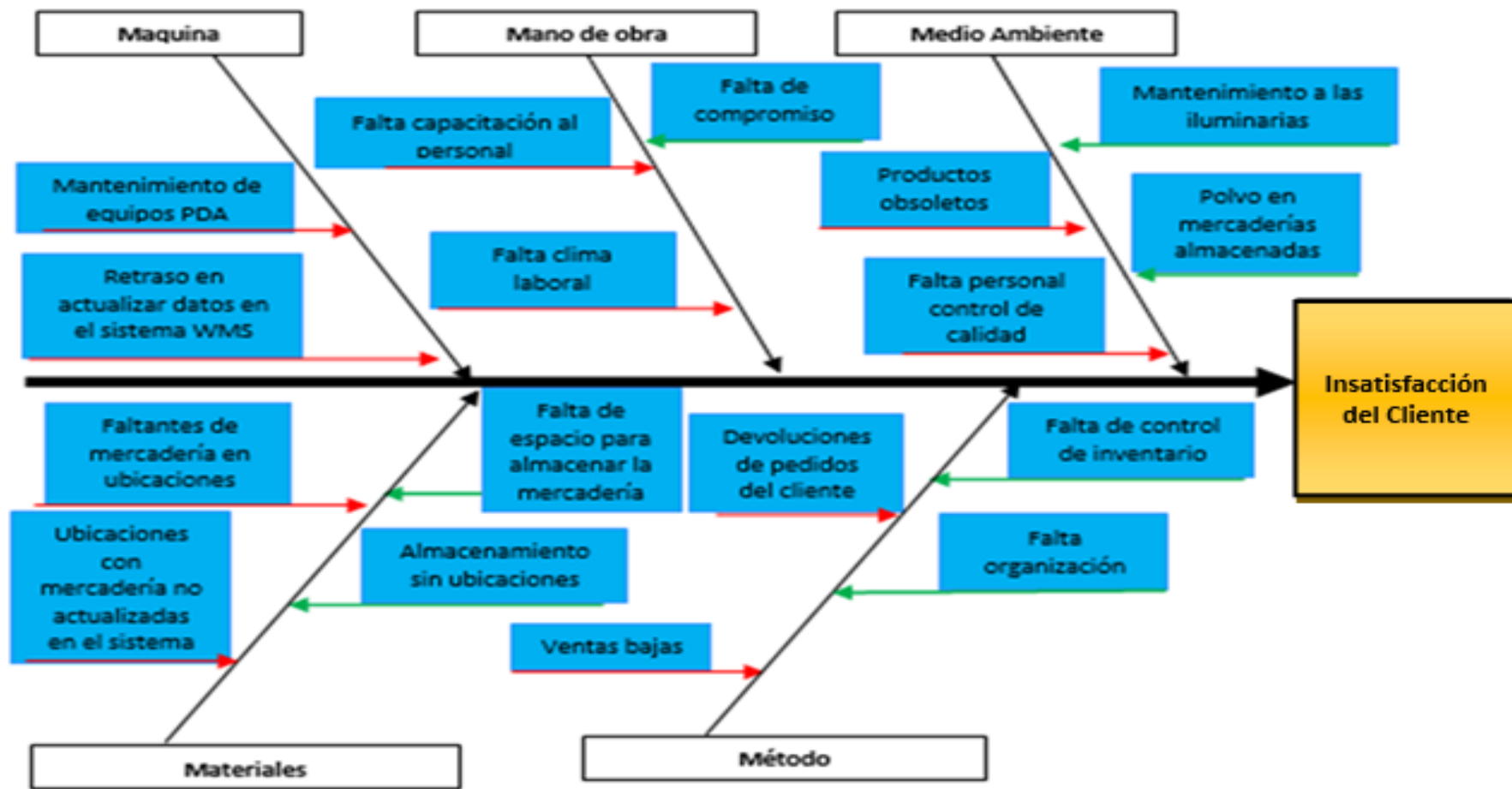


Figura 1. Diagrama Causa-Efecto de una empresa de servicios logísticos
Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Tabla de Definición De Variables de la Matriz de una empresa de servicios logísticos.

TABLA DE MATRIZ RELACIONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS	
CODIGO	DEFINIR DE VARIABLES
P1	Falta de control de inventarios
P2	Falta espacio para almacenar la mercadería
P3	Ventas bajas
P4	Falta personal de control de calidad
P5	Almacenamiento sin ubicaciones
P6	Ubicaciones con mercadería no actualizadas en el sistema
P7	Retraso en actualizar datos en el sistema WMS
P8	Falta de compromiso
P9	Mantenimiento de equipos PDA
P10	Faltantes de mercaderías en ubicaciones
P11	Falta de capacitación al personal
P12	Falta organización
P13	Mantenimiento en las iluminarias
P14	Devoluciones de pedidos del cliente
P15	Falta clima laboral
P16	Polvo en mercaderías almacenadas
P17	Productos obsoletos

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 1 nos indica la lista de definición de las variables que causan el nivel bajo de la satisfacción del cliente de una empresa de servicios logísticos.

Tabla 2. Tabla Matriz Relacional de una empresa de servicios logísticos

TABLA DE MATRIZ RELACIONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	PUNTAJE	% ACUMULADO
P1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	10%
P2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	7%
P3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	7%
P4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	7%
P5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4%
P6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	7%
P7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	9%
P8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6%
P9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6%
P10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6%
P11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6%
P12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4%
P13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4%
P14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4%
P15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4%
P16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	6%
P17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2%
TOTAL																		162	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 2 nos indica el porcentaje acumulado de la matriz relacional de una empresa de servicios logísticos.

Tabla 3. Tabla de Resultados del Diagrama de Pareto de una empresa de servicios logísticos

ABREVIATURA	CAUSAS	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
A	Falta de control de inventarios	17	10%	10%
B	Retraso en actualizar datos en el sistema WMS	15	9%	20%
C	Falta personal de control de calidad	12	7%	27%
D	Ubicaciones con mercadería no actualizadas en el sistema	12	7%	35%
E	falta espacio para almacenar la mercadería	12	7%	42%
F	Ventas bajas	11	7%	49%
G	Falta de compromiso	10	6%	55%
H	Mantenimiento de equipos PDA	10	6%	61%
I	Faltantes de mercaderías en ubicaciones	10	6%	67%
J	Polvo en mercaderías almacenadas	10	6%	73%
K	Falta de capacitación al personal	10	6%	80%
L	Falta clima laboral	6	4%	83%
M	Mantenimiento en las iluminarias	6	4%	87%
N	Almacenamiento sin ubicaciones	6	4%	91%
Ñ	Falta organización	6	4%	94%
O	Devoluciones de pedidos del cliente	5	3%	98%
P	Productos obsoletos	4	2%	100%
	TOTAL	162	100%	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 3 nos indica las causas principales y el porcentaje acumulado del bajo nivel de la satisfacción del cliente de una empresa de servicios logísticos

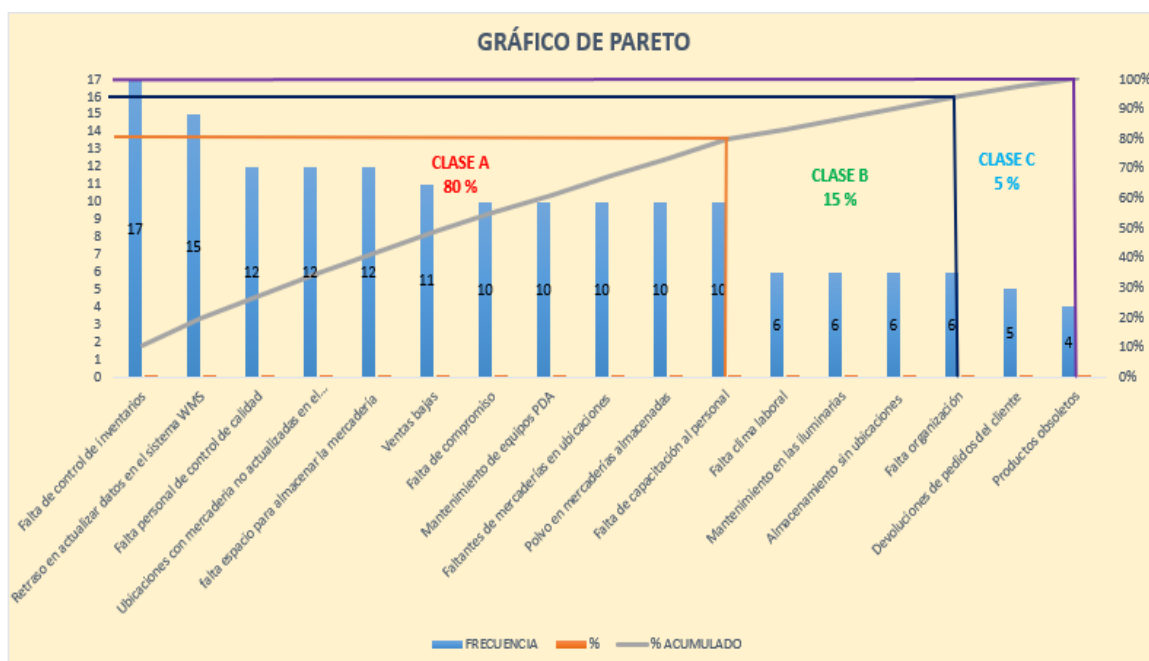


Figura 2. Gráfico De Pareto de una empresa de servicios logísticos

Fuente: Elaboración Propia

En este trabajo de investigación la propuesta es mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos, para resolver todos los problemas que existe en el almacén y obtener la satisfacción del cliente con los pedidos solicitados. Se espera incrementar las utilidades en las ventas y reducción de costos de almacenaje, de inventarios del producto, en la empresa de servicios logísticos YOBEL SCM S.A.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Para este trabajo se presenta las 2 variables: independiente (Gestión de Procesos), dependiente (Satisfacción del Cliente).

1.2.1. Trabajos Previos Internacionales

GUAJARDO, Jessica en su tesis: “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa femarpe cia. Ltda.”, tesis (Ingeniería de Contabilidad) Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana, 2015. Desarrolla un modelo de proponer que se implementen algunos documentos que son importantes para poder administrar y controlar el inventario.

La autora concluye que su implementación de su técnica de gestión de procesos en la institución estudiada no se realiza una constatación física periódica de la mercadería de tal manera que en varias ocasiones se han presentado pedidos que no se pueden cumplir debido a que no se encuentran en existencias. Y se recomienda la empresa debe llevar un kardex donde puede registrar los ingresos, egresos y devoluciones, y actualizar en el sistema.

El aporte que doy, los inventarios es necesario realizarlo para llevar un control de las existencias de los bienes que tiene la empresa.

ANDRADE, Wiliam en su tesis: “Sistema de control interno y gestión de inventarios en la empresa la casa del retenedor s.c.c. en la ciudad de santo domingo”, tesis (Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas, CPA) Bogotá: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Colombia, 2015. Desarrolla un modelo y propone la información sobre las políticas, procedimientos y logística para la identificación, prevención y tratamiento de los riesgos, debe fluir desde la Junta de Socios en forma de cascada hasta el personal operativo y técnico. De tal forma que estos sean capaces de comunicar oportunamente cualquier falta en el control interno a sus niveles superiores, clasificándola de acuerdo al tipo de falta, ya sea documental, tecnológica, de campo y de cumplimiento.

El autor concluye que la aplicación de esta técnica de gestión de procesos en la institución estudiada le permite Teóricamente se sustentó que a través de la implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO I, se puede solucionar la problemática que se presenta en la empresa “La Casa del Retenedor S.C.C.” es en este caso es la gestión de sus inventarios. Recomienda la aplicación de la presente propuesta en la empresa “la Casa del Retenedor S.C.C.” ya que con este sistema logrará el alcance de los objetivos tanto específicos del área de inventarios como los objetivos globales de la entidad.

El aporte es que con esta propuesta ayudaría a clasificar de acuerdo a los tipos de personal que tiene en su empresa.

RIVERA, Blanca en su tesis: “Análisis del control de inventarios en laboratorios camaroneros. caso empresa piramilab s.a. cantón salinas”, tesis (Maestría en Administración de Empresas) Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2016. Desarrolla la propuesta se encamina a la identificación de las operaciones del proceso, estos son los elementos más importantes en toda gestión que realiza la empresa y a los que se deben de asignar los recursos.

La autora concluye a que su propuesta de hacer un análisis de control en laboratorios camaroneros, y se plantea que es necesario realizar un control de inventarios, para mejorar el flujo del proceso, controlar las actividades y asignar costos mediante el sistema por actividades del ABC, con el fin de mantener un adecuado registro contable. Recomienda asignar costos mediante el sistema por actividades del ABC planteados en la propuesta, empleando los recursos en función de la relación entre actividades y costos; con el fin de reducir los costos por almacenamiento, mantener los insumos óptimos para la producción y obtener una producción de larvas de calidad que satisfaga los requerimientos de la demanda.

El aporte que doy en esta propuesta de investigación, es que mejoraría en la reducción de los costos de almacenamiento y maximizar su producción para satisfacer las necesidades del cliente.

GELLIBERT, Glenda 2015, en su tesis “Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa hidrosa s.a. para maximizar la satisfacción del cliente”, tesis (Magister en Administración de Empresas) Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2015. Desarrolla en mantener módulos interconectados en planificación, gestión y control

con todas las áreas de la empresa y también con las demás empresas del Grupo Industrial Graiman, conscientes de la necesidad de optimizar y mejorar los procesos en el área logístico y la calidad de servicio al cliente.

La autora concluye mencionando con el cambio tecnológico propuesto, se integrarán los sistemas operativos de la empresa a través de la utilización del módulo de WMS y su herramienta RF SMART, el cual detectara los procesos que no se realizan de una manera adecuada con el fin de corregirlos y evitar demoras en la preparación de pedidos.

El aporte que doy que es una buena iniciativa para la empresa integrarse a la tecnología y al mundo globalizado, y ser parte de la competitividad logística.

ZENTENO, Enrique en su tesis “Propuesta de rediseño del proceso de pedidos y despacho de alimentos del cliente compass, para mejorar la calidad de servicio y optimizar recursos utilizados en el proceso”, tesis (Ingeniero Civil Industrial) Chile: Universidad de Chile, 2017. Su propuesta se divide en 3 pasos y cada etapa define, los períodos de tiempo estimados para cada fase.

El Autor concluye que la hipótesis inicial es correcta, el software desarrollado soluciona el problema planteado al inicio de este trabajo y genera mejoras en el uso de recursos, además de disminuir riesgos que generan servicios no conformes y que representan una alta suma de dinero en multas para Keylogistics.

El aporte de mi parte es que la implementación de un software si es necesario para su empresa, así ya no tendrá servicios no conformes y habrá una alta rentabilidad para la empresa.

1.2.2. Trabajos Previos Nacionales

RODRIGUEZ, Rolando en su tesis "Aplicación de gestión de inventarios para mejorar la productividad en el área centauros del Perú cedep e.i.r.l. lima - 2017", tesis (Ingeniero Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2017. El objetivo de esta aplicación de la técnica de gestión por procesos estableciendo la reducción de tiempos y esfuerzos, mejora la eficiencia, y a la misma vez realizan que la productividad crezca en el área de almacén.

El autor concluye alcanzando ser más efectivo, disminuyendo el tiempo de la disposición de los pedidos, reduciendo horas hombres y el personal, recomienda expandir el área de almacén, ya que de acuerdo va aumentando la empresa se necesita más espacio para cumplir la petición de los productos solicitados por los clientes.

El aporte que doy en esta propuesta de investigación es una mejora para la reducción de tiempos en las entregas de pedidos, minimizando tiempos en horas de trabajo y mano de obra.

LOPEZ, Roger en su tesis: “Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventarios, utilizando el método de reposición rop y la clasificación abc, en la cadena de suministro de la empresa minera Colquisiri s.a. lima, 2017.”, tesis (Ingeniero Industrial) Lima: Universidad Privada del Norte, 2017. Tiene como objetivo Proponer el uso del método de reposición de inventarios ROP y la clasificación de materiales ABC en función a su costo y nivel de rotación, para mejorar la gestión de inventario en la cadena de suministro de la empresa Minera Colquisiri S.A.

El autor concluye que con esta técnica es posible que el stock de seguridad cuyo cálculo se ha analizado y desarrollado en la presente tesis está basado en la variabilidad de la demanda con respecto al promedio de consumos durante el tiempo de espera basado en un nivel de servicio de 98%, razón por el cual se considera stock mínimo para garantizar la disponibilidad del inventario. Y recomienda aplicarla para poder partir sobre una base de clasificación ABC el cual nos da una visión estratégica de la composición del inventario en base a su costo y consumo, luego a partir de ello implementar la gestión de inventario con el método ROP y luego en base al nivel que representa el costo y la rotación del inventario establecer políticas que permita, reducirlo y finalmente implementar indicadores de gestión como es el control de los días de cobertura que será el termómetro de la eficiencia del método ROP y la clasificación ABC.

El aporte de mi parte en esta propuesta de investigación de mejora es que el stock de sus productos esté controlado y reducir los tiempos de espera basado en el nivel de servicio.

PRADO, Frank en su tesis: “Aplicación de la gestion de inventarios para mejorar el nivel de servicio del almacén de la empresa productos alimenticios carter s.a. ate, 2018”, tesis (Ingeniero Industrial), Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018. Tiene como objetivo aplicar la gestion de inventarios optimizara el nivel de servicio del almacén de la empresa productos alimenticios carter s.a. ate, 2018.

El autor concluye que aplicar la gestión de inventario, optimizó el nivel de servicio del almacén a un 15%. Y recomienda un seguimiento y control en el área de almacén y así poder tener un mayor flujo de productos entre almacén y producción.

El aporte de mi parte en esta propuesta de investigación de mejora es que se lleve un control de inventarios permanente.

ZAPATA, Humberto en su tesis “Mejora de un sistema de gestión logística para la reducción de los costos en la empresa eysm ingeniería sac de callao 2017”, tesis (Ingeniero Industrial) Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2017. Tiene como objetivo con la mejora de un sistema de gestión logística aumenta a un 90.49%.

El autor concluye minimizar los costos logísticos de la empresa EYSM INGENIERIA S.A.C.

El aporte sobre esta tesis es que mejoro reducir costos de gestión logísticos, e incremento el valor de los pedidos solicitados por el cliente.

COCA, Karla en su tesis “Análisis de costos y propuesta de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo”, tesis (Ingeniería Industrial) Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú, 2016. Su objetivo es optimizar todos los movimientos, procesos y operativas dentro del almacén, esto se traduce en un ahorro de costos y una mejora en los indicadores en la calidad del producto.

El autor concluye que la evaluación realizada de ambos indicadores conlleva a que la propuesta de mejora es rentable.

El aporte de mi persona es que se implementó la optimización de procesos de gestión de almacenes y el ahorro en los costos y la rentabilidad para la empresa.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Gestión De Procesos

Enfoque de Porter (1985) “un proceso es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos. Todas esas actividades pueden ser representadas usando la cadena de valor”. En la realidad estas actividades no son independientes, ya que interactúan con tras “cadenas de valor” (clientes y proveedores).

El concepto de Anaya (2007,p.37) “ La combinación el de mercancías y el de información que lo genera, a lo largo de la denominada cadena logística”.

Según Rojas (2000,p.78) menciona que “ procesos son las actividades claves que se requieren para manejar y, o dirigir una organización”.

En conclusión Gestión de Procesos es un conjunto de actividades para lograr el objetivo principal en la empresa.

1.3.1.1 Gestión de Inventarios

Para Echevarría (p.18) menciona “Los inventarios son bienes tangibles o materias primas, cuyas cantidades o existencias (stock) se encuentran disponibles para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización”.

Según Parraga (p.21) menciona que “El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar con sus clientes, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos (esto último en una empresa de producción) en un período económico determinado”.

En conclusión, se puede decir que gestión de Inventario son cantidades de todos los bienes existentes que tiene la empresa antes de ser vendidos al cliente.

1.3.1.2. Gestión de Compras

Según Montoya (p.34) menciona que “compras son una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales para lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones que se resume en adquirir productos y servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, sitio y proveedor justo o adecuado, buscando la máxima rentabilidad para la empresa y una motivación para que el proveedor desee seguir realizando negocios con su cliente”.

Para Paus y otros (p.59) mencionan que “Compras es una función que tiene como objeto adquirir aquellos bienes y servicios que la empresa necesita del exterior, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en el momento preciso y en las mejores condiciones posibles de calidad y precio. Aunque esta función pueda construir una actividad de vital importancia para la empresa, como puede verse, solo es una parte de todas las operaciones que debe realizar para aprovisionarse”.

Según GUTIERREZ (p.37) menciona que “la función de compras se completa entonces mediante un sistemático estudio de las posibilidades que ofrece el mercado en cuanto a la satisfacción de las necesidades de la empresa y el traslado al área de producción-ventas de las innovaciones en nuevos mercados proveedores o en nuevos productos”.

En conclusión podemos decir que la gestión de compras es el abastecimiento de bienes y servicios para cubrir las necesidades de la empresa que lo requiere y así no estar desabastecido.

1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente

Según Ballou (2004,p.18) menciona que “satisfacción al cliente es que un producto o servicio tiene poco valor si no está disponible para los clientes en el momento y lugar en que ellos desean consumirlo. Cuando una empresa incurre en el costo de mover el producto hacia el consumidor o de tener un inventario disponible de manera oportuna, ha creado un valor para el cliente que antes no tenía. Es un valor tan indudable como lo es el creado mediante la fabricación de un producto de calidad o mediante un bajo precio.

Por lo general se reconoce que el negocio crea cuatro tipos de valor en los productos o en los bienes. Estos son: la forma, tiempo, lugar y posesión. La logística crea dos de esos cuatro valores. La manufactura crea valor de forma cuando el dinero gastado se convierte en producción, es decir, cuando las materias primas se convierten en bienes terminados. La logística controla los valores de tiempo y lugar en los productos, principalmente mediante el transporte, el flujo de información y los inventarios. El valor de posesión a menudo es considerado como la responsabilidad del marketing, la ingeniería y las finanzas, donde el valor se crea ayudando a los clientes a adquirir el producto mediante mecanismos como la publicidad (información), el apoyo técnico y los términos de venta (fijación de precios y disponibilidad de crédito). Considerando que la SCM incluye producción, tres de los cuatro valores pueden ser responsabilidad del director logístico y de la cadena de suministros.

Para Jaune (2013, p.465) menciona “ El buen servicio al cliente es la base para poder permanecer, competir, diferenciarse en un mercado. Los clientes esperan productos de óptima calidad, con un costo adecuado, que se entreguen a tiempo y que su rendimiento sea el convenido. Enfocar la organización desde la perspectiva del cliente supone analizar como los clientes perciben el valor ofertado. Los objetivos deben definir con claridad, por tanto, como los clientes perciben la propuesta de producto/servicio, y en que medida esa percepción se proyectará sobre los resultados financieros que se esperan. Algunos ejemplos: Percibido como un proveedor de servicio absolutamente garantizado, 24 horas – 365 días al año”.

En conclusión satisfacción del cliente es la relación que tiene la empresa con los clientes en brindarles un buen producto y/o servicio; y así satisfacer sus necesidades con eficiencia y eficacia al cliente.

1.3.2.1 Calidad

Según Vargas (2014) menciona que “calidad es un factor de progreso, por cuanto ella lleva a buscar la perfección y en ésta se encuentra el hombre como centro. Así, la calidad desarrolla estrategias que orientan al cliente, crea alianzas y redes de desarrollo productivo eficaz, ágil y flexible y, además, motiva al emprendimiento de nuevos proyectos y conduce a establecer caminos hacia las organizaciones que aprenden. La calidad, al igual que el servicio, ha estado siempre presente desde el inicio de la vida del hombre”.

En el libro de Gutierrez (2004, p.34) menciona que según W. Edwards Deming (1982), la calidad es: “la empresa con mayor productividad es capaz de capturar un mercado cada vez mayor, lo cual le va a permitir permanecer en el mundo de los negocios conservando así las fuentes de trabajo para sus empleados. Hacer este cambio en el sistema es tarea de la alta gerencia”.

Según Gutierrez (2004, p.39) menciona “la calidad no pasa a ser estrategia competitiva solo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar el proceso, como tampoco lo es por el hecho de que todos se comprometan a elaborar productos sin ningún defecto, pues esto de nada serviría sino hay mercados para ellos. La calidad pasa a ser estrategia de competitividad en el momento en el que la alta gerencia toma como punto de partida para su planeación estratégica los requerimientos del consumidor y la calidad de los productos de los competidores. Se trata de planear toda la actividad de la empresa, en tal forma de entregar al consumidor artículos que respondan a sus requerimientos y que tengan una calidad superior a la que ofrecen los competidores”.

En conclusión, calidad es la parte más importante de un proceso, en el cual se ve a que llegue el producto y/o servicio; en buenas condiciones al cliente y/o consumidor final.

1.3.2.2 Tiempo

Según Anaya (p.28) menciona que “tiempo se mide desde que se reconoce la necesidad de iniciar una determinada operación hasta que está totalmente concluida”.

Según Mora menciona que “tiempo es producción de la cantidad mínima posible en el último momento posible, utilizando un mínimo de recursos y eliminando el desperdicio en el proceso de manufactura (y compras, a juicio nuestro), se pretende disponer de los

niveles adecuados de inventarios en los momentos precisos para satisfacer la demanda de nuestros clientes, garantizando un alto nivel de servicio y un mínimo de agotados”.

En conclusión tiempo es parte del proceso de la operabilidad de la empresa, el cual el pedido solicitado por el cliente debe llegar justo a tiempo, y evitar los retrasos, devoluciones, reprogramaciones de los pedidos solicitados por el cliente.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General

¿La aplicación de la gestión de procesos mejorará la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

¿La aplicación de la gestión de inventarios mejorará la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018?

¿La aplicación de la gestión de compras mejorará el tiempo de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. Justificación Teórica

Según Ñaupas, y otros (p.164), mencionan: Cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica que el estudio va a permitir realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga; explicar si va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico.

Esta investigación se señala con la voluntad de tener entendimiento de la gestión de procesos y en la satisfacción del cliente. Dicha investigación ayudará para posteriores investigaciones vinculadas en la gestión de procesos y así definir las diferentes dificultades de la organización.

1.5.2. Justificación Metodológica

Para Criollo (2012)“Es una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas formas de hacer

investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica”.

Con respecto a la justificación metodológica experimental tipo cuasi experimental es apropiada en el cual se empleó la variable independiente “Gestión de Procesos”, y mirar la difusión en la variable dependiente “Satisfacción del Cliente”. Esta investigación es de gran beneficio y guía para posteriores técnicos, profesionales, trabajadores e investigadores que solicitan una posibilidad de respuesta ante un problema real de este tipo.

1.5.3. Justificación Práctica

Valderrama (2015,p.141) menciona: Se manifiesta el interés del investigador por acrecentar su conocimiento o, si es el caso, por contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a organizaciones empresariales, públicas o privadas.

Se justifica por la aplicación de un sistema de Gestión de Procesos adecuado para contribuir en la mejora de las variables de Satisfacción del Cliente en la empresa de servicios logísticos, en la cadena de suministros. La técnica de Gestión de Procesos permite la mejora de un control de inventario y las compras adecuadas para las actividades de almacenamiento, picking, producción y despacho con entregas a tiempo de pedidos y con entregas perfectas de pedidos solicitados por el cliente.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

La aplicación de la gestión de procesos mejora la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicos 1

La aplicación de la gestión de inventarios mejora la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

1.6.3. Hipótesis Específicos 2

La aplicación de la gestión de compras mejora el tiempo de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo General

Aplicar la gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

1.7.2. Objetivo Específico 1

Aplicar la gestión de inventario para mejorar la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

1.7.3. Objetivo Específico 2

Aplicar la gestión de compras para mejorar el tiempo de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

II. MÉTODO

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernandez (2010) “Lo define como un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”.

En esta tesis el diseño de investigación es **EXPERIMENTAL** tipo **CUASI EXPERIMENTAL**, se realizó de la variable independiente la manipulación (Gestión de Procesos), para tener resultados y ver en la variable dependiente el efecto (satisfacción del cliente), y se trabajó durante un pre test de 6 meses y un post test de 6 meses.

2.1.1. Tipo De Investigación

- Por finalidad: **Aplicada.**

Valderrama (2013) llamada de igual manera práctica, empírica, activa, por ello esta muy asociado a la investigación básica y que consiste de sus participaciones teóricas para la generación de favorecer a la población.

Este estudio de trabajo es utilizado, porque se aplicarán métodos y herramientas estudiadas para la solución del problema.

- Por naturaleza: **Cuantitativa.**

Hernandez (2014, p.4) en lo cuantitativo “se utiliza todos los datos para probar hipótesis con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Por la naturaleza de la información, el tipo de investigación es aplicativo con enfoque cuantitativo, porque se dará solución al problema, aplicaremos la metodología Clasificación ABC de Inventarios en la empresa YOBEL SCM S.A.

V1: Gestión de Procesos

V2: Satisfacción del Cliente

La investigación es cuantitativo y los datos reunidos son numéricos con el fin de demostrar la hipótesis.

Diagrama del Diseño Experimental

$$\mathbf{G: O_1 - X - O_2}$$

Donde:

O₁: Pre-Test

X: Tratamiento

O₂: Post-Test

Fuente: Roberto Hernandez Sampieri (Metodología de la Investigación)

2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIDAD

Variable Independiente: GESTIÓN DE PROCESOS

Enfoque de Michael Porter (PORTER, 1985) indica que “un proceso es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos. Todas esas actividades pueden ser representadas usando la cadena de valor”. En la realidad estas actividades no son independientes, ya que interactúan con otras “cadenas de valor” (clientes y proveedores).

Dimensiones de la Variable Independiente

Gestión de inventarios

Según Parraga (p.21) menciona que “El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar con sus clientes, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos (esto último en una empresa de producción) en un período económico determinado”.

Según Tributos (2016) “Es el conjunto de técnicas, métodos y estrategias, utilizados para administrar los materiales existentes dentro de una empresa y de los cuales depende su actividad económica, los inventarios son de suma importancia dentro de una organización, ya que a través de ellos se pueden obtener las ganancias que la empresa espera en un ejercicio económico”.

Fórmula:

$$\text{Inventario Promedio/Ciclo} = \frac{\text{Inventario Inicial} + \text{Inventario Final}}{2}$$

- **Rotación de Mercancía o Inventario**

Gerencie (2017) “Es un indicador que permite saber el número de veces el inventario es realizado en un periodo determinado.

Permite identificar cuantas veces el inventario se convierte en el uso del capital de trabajo de la empresa.

$$\text{Valor} = \frac{\text{Ventas Acumuladas}}{\text{Inventario Promedio}} = \text{Numero de Veces}$$

- **Clasificación ABC**

Guerrero (2009, p.14.15) menciona que “Clasificación ABC es un sistema de clasificación de los productos para fijarles un determinado nivel de control de existencia; para con esto reducir tiempos de control, esfuerzos y costos en el manejo de inventarios. El tiempo y costos que las empresas invierten en el control de todos y cada unos de sus materias primas y productos terminados son incalculables, y de hecho resulta innecesario controlar artículos de poca importancia para un proceso productivo y en general productos cuya inversión no es cuantiosa.

Cualquier empresa, sin importar su tamaño puede encontrar en este sistema los beneficios de una mejor rotación de los inventarios y los concernientes ahorros en los costos totales del control de los inventarios.

No es nada extraño encontrar en los inventarios de una determinada empresa que de un 10 a 15% del total de sus artículos represente aproximadamente el 70% del dinero invertido en inventario y que de su mismo inventario del 85 al 90% de los artículos represente tan solo un 10 a 15% del capital invertido”.

TIPOS:

- ❖ **TIPO A:** El stock incluirá de forma aproximada artículos que representan 80% del valor total de stock, 20% del total de los artículos.
- ❖ **TIPO B:** Los artículos representan el 15% del valor total de stock, 30% del total de los artículos.
- ❖ **TIPO C:** Los artículos representan el 5% del valor total de stock, 50% del total de los artículos.

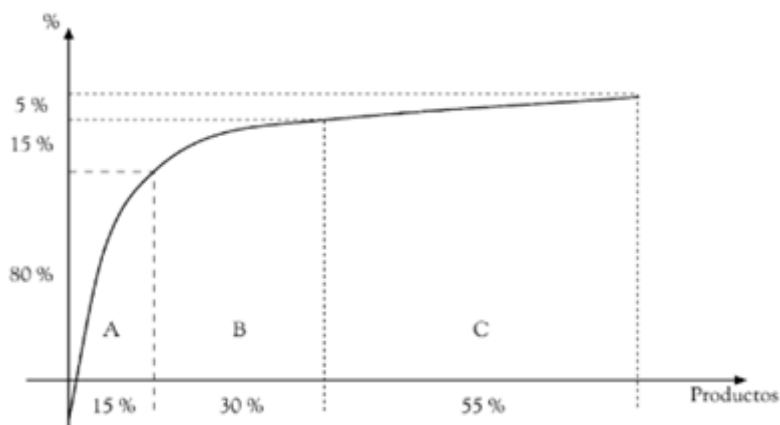


Figura 3. Clasificación ABC Administración Y Control En Los Inventarios

Fuente: Monica Miguez Perez y Ana Isabel Bastos Boubeta

- **ERI (EXACTITUD DE REGISTROS DE INVENTARIOS)**

El ERI, afectan la capacidad de una pequeña empresa para elaborar productos, comprar la cantidad correcta de materiales y evaluar la salud financiera de la empresa. Los operadores de planificación y programación también confían en la exactitud de los registros de inventario para elaborar un programa de producción que satisfaga la demanda del cliente. Las empresas pueden mejorar la precisión de sus registros de inventario usando herramientas que rastreen su exactitud y eliminando las causas de la exactitud en los registros.

Fórmula:

$$\text{ERI} = \frac{\text{Valor Diferencia (\$)}}{\text{Valor Total Inventario}} * 100$$

Confiabilidad del Inventario

Es muy importante y cualquier desviación en dichos datos puede hacerte incurrir en errores que pueden afectar dramáticamente la rentabilidad de la empresa.

Fórmula:

$$\% \text{CONFIABILIDAD} = (1 - (\# \text{ de diferencias} / \text{Total de Referencias})) \times 100$$

- **Conteo Cíclico**

Aunque los registros de inventarios sean correctos y se lleven de manera exhaustiva, deben realizarse auditorias que, en gestión de stocks, se conocen como **conteos cíclicos**.

El conteo cíclico utiliza las clasificaciones del ABC, de forma que: se cuentan los artículos; se verifican los registros y se observan las desviaciones o inexactitudes, que son analizadas y documentadas; y se lleva a cabo la acción necesaria para corregir la desviación.

Ventajas del Conteo Cíclico

- ✓ No hay que cerrar la empresa y no se interrumpe la producción.
- ✓ Utiliza personal profesional para realizar la auditoria del inventario.
- ✓ Mantiene la exactitud de los registros de inventarios.
- ✓ Elimina los ajustes del inventario anual.
- ✓ Identifica las causas de las desviaciones y busca soluciones.

Gestión de Compras

Montoya (2002) “Son una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales para lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones que se resume en adquirir productos y servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, sitio y proveedor justo o adecuado, buscando la máxima rentabilidad para la empresa y una motivación para que el proveedor desee seguir realizando negocios con su cliente”.

La determinación de la cantidad económica de pedido se realiza aplicando la siguiente

Fórmula:

$$CEP = \sqrt{\frac{2 V C_p}{C_a}}$$

CEP = Cantidad Económica de Pedido.

C_p = Coste de colocar el Pedido.

V = Cantidad Anual de Ventas.

C_a = Coste Anual de almacenar una unidad.

- **Volumen de Compra**

Según Barquin (2008) menciona que “volumen de compra es un indicador de la gestión de compras, la organización debe asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, ya que la idoneidad de las materias primas y materiales adquiridos dependerá el efecto de estos en la posterior realización del producto o en producto/servicio final.

Fórmula:

$$\text{Valor} = \frac{\text{valor de compra}}{\text{Total de las Ventas}} \times 100$$

Variable Dependiente: SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Para Jaune (2013, p.465) menciona “ El buen servicio al cliente es la base para poder permanecer, competir, diferenciarse en un mercado. Los clientes esperan productos de óptima calidad, con un costo adecuado, que se entreguen a tiempo y que su rendimiento sea el convenido. Enfocar la organización desde la perspectiva del cliente supone analizar como los clientes perciben el valor ofertado. Los objetivos deben definir con claridad, por tanto, como los clientes perciben la propuesta de producto/servicio, y en que medida esa percepción se proyectará sobre los resultados financieros que se esperan. Algunos ejemplos: Percibido como un proveedor de servicio absolutamente garantizado, 24 horas – 365 días al año”.

Dimensiones de la Variable Dependiente

Calidad

Según Gutierrez (2004,p.39) menciona “la calidad no pasa a ser estrategia competitiva solo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar el proceso, como tampoco lo es por el hecho de que todos se comprometan a elaborar productos sin ningún defecto, pues esto de nada serviría sino hay mercados para ellos. La calidad pasa a ser estrategia de competitividad en el momento en el que la alta gerencia toma como punto de partida para su planeación estratégica los requerimientos del consumidor y la calidad de los productos de los competidores. Se trata de planear toda la actividad de la empresa, en tal forma de entregar al consumidor artículos que respondan a sus requerimientos y que tengan una calidad superior a la que ofrecen los competidores”.

- **Entregas Perfectas**

Según Sanchez (2008, p.23) menciona que “ la gestión de entregas se generan los ordenes de entrega por cada uno de los carrier previamente elegidos para realizar las distintas rutas de entrega, tanto de logística interna como externa”.

$$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos entregados perfectos} \times 100}{\text{Total de pedidos entregados}}$$

Tiempo

Según Anaya (p.28) menciona que “tiempo se mide desde que se reconoce la necesidad de iniciar una determinada operación hasta que esta este totalmente concluida”.

- **Entregas a Tiempo**

Para Business (2016) “el tiempo de entrega es el retraso aplicable para el control de inventario”. Es el tiempo que traslada a un cliente en proporcionar las mercancías una vez que se ejecuta una orden.

El tiempo de entrega se calcula en días.

$$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos Entregados a Tiempo} \times 100}{\text{Total Pedidos Entregados}}$$

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES								
Gestión de Procesos Para Mejorar la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Logísticos. Lima – Perú. Año 2018								
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
V.I.: GESTIÓN DE PROCESOS	Un proceso es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos. Todas esas actividades pueden ser representadas usando la cadena de valor. En la realidad estas actividades no son independientes, ya que interactúan con otras "cadenas de valor" (clientes y proveedores). Michael Porter (1985)	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable gestión de procesos que será medida a través de la gestión de inventarios y gestión de compras en una empresa de servicios logísticos	Gestión de Inventarios	Es el conjunto de técnicas, métodos y estrategias, utilizados para administrar los materiales existentes dentro de una empresa y de los cuales depende su actividad económica, los inventarios son de suma importancia dentro de una organización, ya que a través de ellos se pueden obtener las ganancias que la empresa espera en un ejercicio económico. (Tributos, 2016)	E.R.I Valor = $\frac{\text{unidades diferencia (\$)}}{\text{unidades total inventario (\$)}} * 100$	Observación	porcentaje	Registros en Formatos de Recolección de Datos
					ROTACIÓN DE MERCANCÍAS Valor = $\frac{\text{Ventas Acumuladas (\$)}}{\text{Inventario Promedio (\$)}} = \text{Número de Veces}$		unidades	
					Método ABC A = 80%, B = 15% y C = 5%		porcentaje	
V.D.: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El buen servicio al cliente es la base para poder permanecer, competir, diferenciarse en un mercado. Los clientes esperan productos de óptima calidad, con un costo adecuado, que se entreguen a tiempo y que su rendimiento sea el conveniente. Enfocar la organización desde la perspectiva del cliente supone analizar como los clientes perciben el valor ofertado. Federico Gan, Jaune Trigine (2013)	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable satisfacción del cliente interno que será medida a través del tiempo y costos en una empresa de servicios logísticos	Gestión de Compras	Son una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales para lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones que se resume en adquirir productos y servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, sitio y proveedor justo o adecuado, buscando la máxima rentabilidad para la empresa y una motivación para que el proveedor desee seguir realizando negocios con su cliente. (Alberto Montoya Palacio, 2002)	Volumen de Compra Valor = $\frac{\text{Valor de compra (\$)}}{\text{Total de las Ventas (\$)}} * 100$	Observación	porcentaje	Registros en Formatos de Recolección de Datos
					Entregas Perfectas Valor = $\frac{\text{Pedidos Entregados Perfectos}}{\text{Total de Pedidos Entregados}} * 100$		porcentaje	
							Entregas a Tiempo Valor = $\frac{\text{pedidos entregados a tiempo}}{\text{total pedidos entregados}} * 100$	
Calidad	En el libro de Mario Gutierrez (2004), menciona que según W. Edwards Deming (1982), la calidad es: "si se mejora la calidad, disminuyen los costos. La reducción de costos juntamente con el mejoramiento de la calidad se traducen en mayor productividad. La empresa con mayor productividad es capaz de capturar un mercado cada vez mayor, lo cual le va a permitir permanecer en el mundo de los negocios conservando así las fuentes de trabajo para sus empleados. Hacer este cambio en el sistema es tarea de la alta gerencia"(34).	Tiempo	El tiempo de entregas es el retraso aplicable para el control de inventario. Este retraso es generalmente la suma del retraso del suministro, es decir, el tiempo que le lleva a un proveedor entregar las mercancías una vez que se realiza una orden, y el retraso de la reordenación, que es el tiempo que pasa hasta que vuelve a presentar una oportunidad de realizar una orden. Este tiempo de entrega generalmente se calcula en días. (Bussinmess School, 2016)					

Figura 4. Operacionalización de Variables
Fuente: Elaboración Propia

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Hernandez (2010, p.174) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población está declarado por la información numérica logrados de los inventarios de los pedidos pickados, comprendidos de 12 meses.

Muestra

Hernandez (2010, p.173) “Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta”.

La muestra está declarado por los datos numéricos recolectados de los pedidos pickados, comprendidos de 6 meses antes y 6 meses después.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Técnicas de Recolección de Datos

Hernandez (2010), “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”.

La técnica de recolección de datos ha sido a través de ver y examinar directamente el flujo de procesos que se ejecutan dentro del almacén en una empresa de servicios logísticos, Lima – Perú. Año 2018.

Instrumentos de Recolección de Datos

Valderrama (2013, p.195) “Son los recursos materiales que utiliza el investigador para extraer y almacenar la información, tales como formularios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes”.

El instrumento utilizado para la medición de los indicadores de cada una de las variables propuestas en el trabajo, será el formato de recolección de datos, a través de los cuales se tomaran los datos numéricos de la gestión de procesos mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos, Lima – Perú. Año 2018.

Validez

Hernandez (2010)“La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”.

Confiabilidad

Hernandez (2010)“La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Ñaupas y otros (2014, p.254) menciona que el método estadístico es una de las fases más indispensable de la investigación cuantitativa, depende en el procesamiento, análisis e interpretación de los datos reunidos mediante el instrumento respectivo, para lo cual se acude a la ciencia estadística tanto descriptiva como inferencial.

Valderrama menciona que:

Después de haber obtenido los datos, el posterior paso es hacer el análisis de los mismos para dar solución al problema planteado y, si se ajusta, poder aceptar o rechazar las hipótesis en estudio. Cuando los datos de las variables son cuantitativos:

a) Estadística Descriptiva

Se hace uso de:

- Tablas de frecuencias
- Frecuencias absolutas y acumuladas, frecuencias porcentuales y acumuladas.
- Gráficos

Histogramas: Es un tipo de gráfico estadístico que se utiliza para variables cuantitativas continuas.

b) Estadística Inferencial

Se hace uso de:

- Prueba de normalidad

Permite establecer si la distribución poblacional de la variable dependiente es normal, es decir si posee distribución normal para lo cual se usa el estadístico de SHAPIROWILK. Entonces, si la población dispone distribución normal, para la contrastación de la hipótesis usaremos la prueba paramétrica T STUDENT de muestras relacionadas.

En este trabajo de investigación de la tesis se elaboró un análisis por intermedio de indicadores del área estudiada, nivel de satisfacción del cliente, empleando el programa

EXCEL y SPSS, se trabajó la información recopilada, el objetivo es por medio de gráficos simples, cuadros y gráficos se puedan presentar la información recogida, como indicadores, reportes, tablas relacionadas con el fin de aumentar el nivel de satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos, Lima -Perú. Año 2018.

La estadística inferencial comprende:

- **Prueba de Normalidad**, se emplea la prueba de Shapiro Wilk, porque la muestra es menor a 30 unidades de análisis 12 meses.
- **Constrastación de Hipótesis**, si la información son normales y las variables son de naturaleza cuantitativa se aplicará la prueba paramétrica T-STUDENT, para muestras correlacionadas, caso contrario se empleará el Wisconsin.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Los aspectos éticos y valores en los que se basa el desarrollo del actual proyecto son:

- Disposición de información únicamente para fines académicos.
- Venerar la información recibida por parte de la empresa.
- Respeto al espíritu de la investigación y contribución al conocimiento que impulsa la universidad.
- Así mismo se menciona que solo se tiene autorización de la empresa para mostrar los resultados obtenidos en el área de trabajo realizado.

2.7 IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA

Generalidades de la Empresa

La empresa YOBEL SCM S.A.C., es una empresa líder en la región latinoamericana, con más de 50 años de experiencia ofreciendo el servicio de Supply Chain Management para la optimización de la cadena de suministro: planeamiento, abastecimiento, manufactura y logística, a través de sus unidades de negocio especializadas.

Estamos comprometidos con la entrega de servicios con los más altos estándares de calidad y enfocados en la mejora continua de nuestros procesos, a cargo del personal debidamente calificado, con innovación, tecnología. Trabajamos con la filosofía MRP II, SCOR, Lean Six Sigma.

Ubicación de la Empresa

Ubicación: Calle Los Eucaliptos – Parcela 3 – 4 S/N Santa Genoveva. Lurín – Lima -Perú.

Cartera de Productos

YOBEL SCM S.A.C., tiene una gran variedad de productos divididos en diferentes áreas:

Ediciones: libros

KsDepor: Artículos deportivos

Wirpooll: Artefactos Electrodomésticos.

Colgate: Productos colgate.

BDF:

Jhompson:

Maquila: Productos cosméticos y de aseo personal.

Henkel:

Situación Actual

La empresa YOBEL SCM S.A.C., presenta una variedad de problemas en el nivel de la satisfacción al cliente. En el cual los pedidos solicitados por los clientes no llegan conformes, con retrasos, y eso hace que devuelva el pedido y sean reprogramados, otros no salen los pedidos porque faltan unidades por completar, o están pendientes por trabajar y se habrían programado.

Actualmente hasta ahora no se ha hecho un inventario general a la mercadería existente. Es por ello que existe el descuadre en el momento de realizar el picking de un pedido, no se completa el picking, y se envía la cantidad menor a lo solicitado por el cliente.

III. RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

3.1.1. Análisis Descriptivo

a) Variable Independiente: Gestión de Procesos

Dimension: Gestión de Inventarios

Los movimientos de materiales y productos a lo largo de la cadena de suministro, son un aspecto clave en la gestión logística, ya que de ello depende el abastecimiento óptimo de productos en función de los niveles de servicio y costos asociados a la operación comercial y logística de la empresa de servicios logísticos.

❖ Indicador : Rotación de Mercancía

Relación entre las ventas y las existencias promedio e indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.

Objetivo: Controlar las salidas por referencias y cantidades del Centro de Distribución.

Fórmula:
$$\text{Valor} = \frac{\text{ventas acumuladas}}{\text{Inventario promedio}} = \text{número de veces}$$

Impacto: Las políticas de inventario en general deben mantener un elevado índice de rotación. Para esto se requiere diseñar políticas de entrega muy frecuentes, con tamaños muy pequeños. Para poder trabajar con este principio es fundamental mantener una excelente comunicación entre cliente y proveedor.

Periodicidad: Mensual

Responsable: Jefe de Almacenes

Fuente de información: Solicitar al Departamento de Sistemas

Tabla 5. Rotación de Mercancía en una empresa de servicios logísticos

ROTACIÓN DE MERCANCÍAS				
ESCENARIO	MES	VENTAS ACUMULADAS S/.	INVENTARIO PROMEDIO S/.	NÚMERO DE VECES
ANTES	Dic-17	S/ 54,000,000.00	S/ 5,000,000.00	10.8
	Ene-18	S/ 43,000,000.00	S/ 5,000,000.00	8.6
	Feb-18	S/ 29,800,000.00	S/ 6,500,000.00	4.6
	Mar-18	S/ 72,000,000.00	S/ 7,700,000.00	9.4
	Abr-18	S/ 61,500,000.00	S/ 10,500,000.00	5.9
	May-18	S/ 73,500,000.00	S/ 7,400,000.00	9.9
DESPUÉS	Jun-18	S/ 150,800,000.00	S/ 25,000,000.00	6.0
	Jul-18	S/ 183,000,000.00	S/ 21,000,000.00	8.7
	Ago-18	S/ 171,000,000.00	S/ 19,500,000.00	8.8
	Set-18	S/ 115,000,000.00	S/ 10,500,000.00	11.0
	Oct-18	S/ 60,000,000.00	S/ 6,600,000.00	9.1
	Nov-18	S/ 155,500,000.00	S/ 15,200,000.00	10.2

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5 indica el número de veces las ventas acumuladas y el promedio de inventario de la mercadería que tiene el almacén.

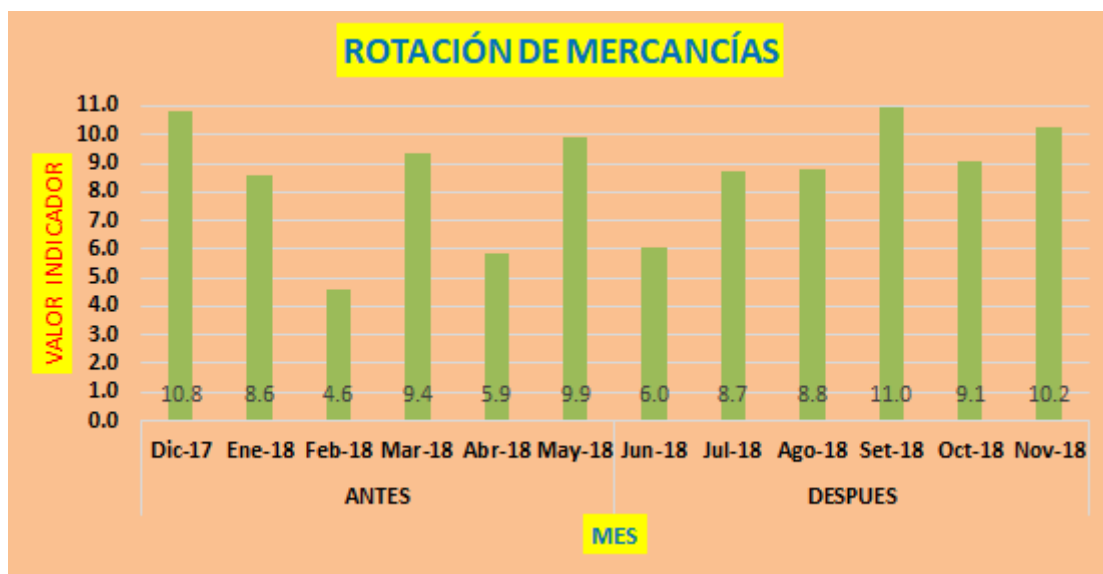


Figura 5. Rotación de Mercancía en una empresa de servicios logísticos
Fuente: Elaboracion Propia

❖ **Indicador: ERI**

Se denomina midiendo el número de referencias que presentan descuadres con respecto al inventario lógico cuando se realiza el inventario físico.

Objetivo: Controlar la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada, así como la exactitud de los inventarios con el fin de mejorar la confiabilidad.

Fórmula:
$$\text{valor} = \frac{\text{Valor diferencia (\$)}}{\text{Valor total inventario}} * 100$$

Impacto: Conocer el nivel de confiabilidad de la información de inventarios en centros de distribución con el fin de identificar los posibles desfases en los productos almacenados y tomar acciones correctivas con anticipación y que afectan la rentabilidad de las empresas.

Periodicidad: Mensual

Responsable: Encargado de inventario

Fuente de información: Solicitar al Departamento de Sistemas

Tabla 6. ERI en una empresa de servicios logísticos

EXACTITUD DE REGISTRO DE INVENTARIO				
ESCENARIO	MES	VALOR DIFERENCIA S/.	VALOR TOTAL INVENTARIO S/.	VALOR INDICADOR %
ANTES	Dic-17	S/ 80,000.00	S/ 150,000.00	53%
	Ene-18	S/ 93,000.00	S/ 150,000.00	62%
	Feb-18	S/ 89,800.00	S/ 165,000.00	54%
	Mar-18	S/ 112,000.00	S/ 210,000.00	53%
	Abr-18	S/ 101,500.00	S/ 175,000.00	58%
	May-18	S/ 113,500.00	S/ 160,000.00	71%
DESPUÉS	Jun-18	S/ 140,800.00	S/ 160,000.00	88%
	Jul-18	S/ 183,000.00	S/ 210,000.00	87%
	Ago-18	S/ 158,000.00	S/ 175,000.00	90%
	Set-18	S/ 208,000.00	S/ 250,000.00	83%
	Oct-18	S/ 191,000.00	S/ 210,000.00	91%
	Nov-18	S/ 168,500.00	S/ 194,000.00	87%

Fuente:Elaboración Propia

En la tabla 6, indica el porcentaje de exactitud de registro de inventarios 6 meses antes y 6 meses después de la aplicación de la investigación, con el fin de mejorar la confiabilidad en una empresa de servicios logísticos.

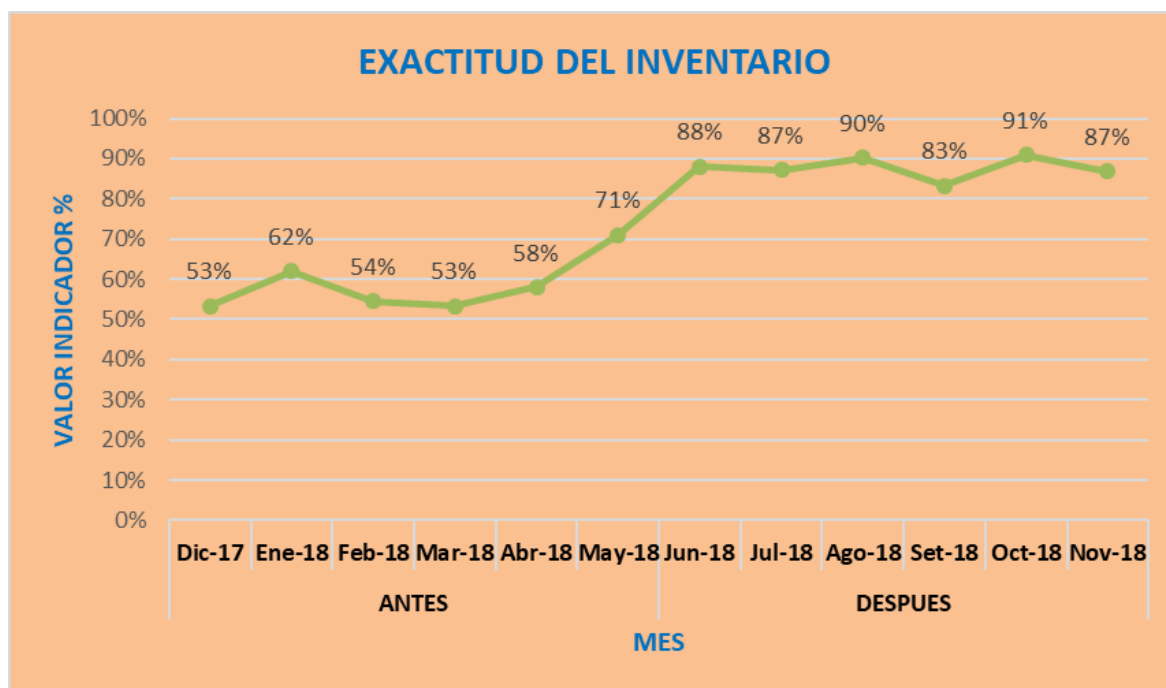


Figura 6. ERI Empresa YOBEL SCM S.A

Fuente: Elaboración Propia

❖ **Indicador: Clasificación ABC de Inventarios**

El principio de Pareto establece 80 % del valor de consumo total se basa solo sobre el 20 % de los artículos. Su clasificación es la siguiente:

- Los artículos A son bienes cuyo valor de consumo anual es ****el más elevado****. El principal 70-80 % del valor de consumo anual de la empresa generalmente representa solo entre el 10 y el 20 % de los artículos de inventario totales.
- Los artículos C son, al contrario, artículos con el menor valor de consumo. El 5 % más bajo del valor de consumo anual generalmente representa el 50 % de los artículos de inventario totales.
- Los artículos B son artículos de una clase intermedia, con un valor de consumo medio. Ese 15-25 % de valor de consumo anual generalmente representa el 30 % de los artículos de inventario totales.

Tabla 7. Clasificación ABC Control de Inventarios en una empresa de servicios logísticos

CLASIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN EN EL CONTROL DE INVENTARIOS ABC DEL ALMACÉN EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS					
Nº	MARCA	CANT TOTAL ITEM	FRECUENCIA %	FRECUENCIA ACUMULADA %	CLASE
1	CONVERSE	6,342	21.46%	21.46%	A
2	UMBRO	5,566	18.83%	40.29%	A
3	CATERPILLAR	4,550	15.39%	55.68%	A
4	HAVAIANAS	3,695	12.50%	68.18%	A
5	STEVEADDE	2,515	8.51%	76.69%	A
6	MERRELL	1,984	6.71%	83.40%	B
7	JOMA	1,549	5.24%	88.65%	B
8	COLE HAN	1,190	4.03%	92.67%	B
9	HI TEC	1,046	3.54%	96.21%	C
10	SAUCONY	881	2.98%	99.19%	C
11	WOLVERINE	89	0.30%	99.49%	C
12	MAGNUM	46	0.16%	99.65%	C
13	HARLEY-DAV	35	0.12%	99.77%	C
14	SEBAGO	21	0.07%	99.84%	C
15	HIGHSIERRA	20	0.07%	99.91%	C
16	BATES	15	0.05%	99.96%	C
17	ELLEHAMMER	13	0.04%	100.00%	C
	TOTAL	29,557	100.00%		

Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla 7 se visualiza la clasificación y control de inventarios ABC, teniendo como datos en clase “A” a 5 marcas que representan el 80 % de consumos anual sobre el 20 % de los artículos deportivos de inventarios totales en una empresa de servicios logísticos.

CLASIFICACIÓN ABC - CONTROL DE INVENTARIO

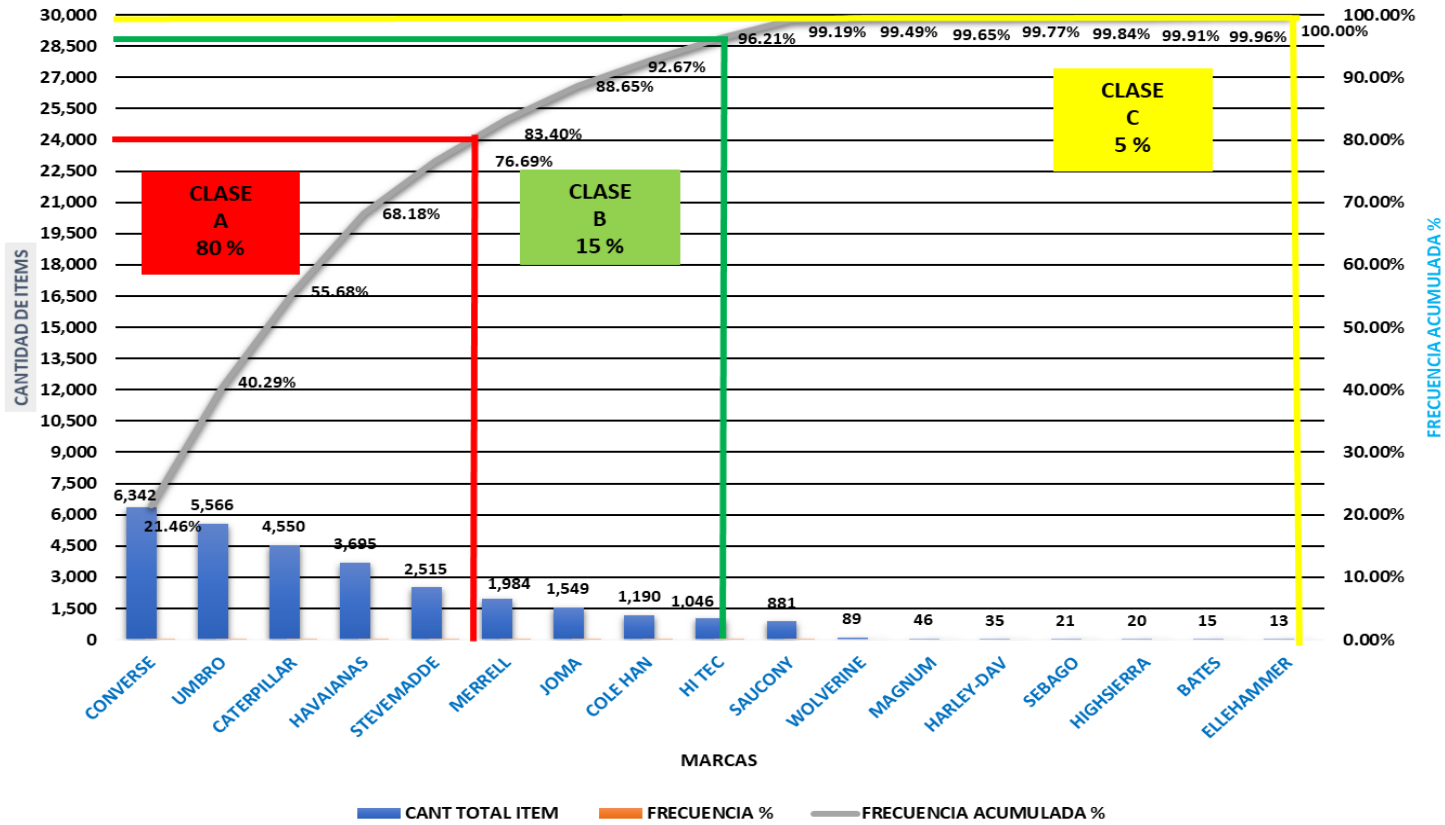


Figura 7. Clasificación ABC de un almacén en una empresa de servicios logísticos.

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Gestión de Compras

La gestión de compras en el almacenamiento esta totalmente incluida con la gestión de aprovisionamiento y distribución, por lo tanto el control sobre los procesos creados al interior del centro de distribución o almacén es definir en cuanto al impacto de los costos de operación sobre la operación logística.

Indicador: Volumen de Compra

Porcentaje sobre las ventas de los soles o dólares gastados en compras.

Objetivo: Conocer y controlar el crecimiento de compras y su evolución con relación al volumen de ventas.

Fórmula: Valor = $\frac{\text{valor de compras}}{\text{Total de las Ventas}} \times 100$

Impacto: Conocer el peso de la actividad de compras en relación con las ventas de la empresa, con el fin de tomar acciones de optimización en el proceso y en la negociación con proveedores.

Periodicidad: Mensual

Responsable: Jefe de compras.

Tabla 8. Volumen de Compra del Almacén KSDEPOR en una empresa de servicios logísticos

VOLUMEN DE COMPRA				
ESCENARIO	MES	VALOR DE COMPRA	TOTAL DE VENTAS	VALOR INDICADOR
ANTES	Dic-17	S/ 1,950,000,000.00	S/ 54,000,000.00	36%
	Ene-18	S/ 1,750,000,000.00	S/ 43,000,000.00	41%
	Feb-18	S/ 1,180,000,000.00	S/ 29,800,000.00	40%
	Mar-18	S/ 3,170,000,000.00	S/ 72,000,000.00	44%
	Abr-18	S/ 3,500,000,000.00	S/ 61,500,000.00	57%
	May-18	S/ 3,900,000,000.00	S/ 73,500,000.00	53%
DESPUÉS	Jun-18	S/ 10,860,000,000.00	S/ 150,800,000.00	72%
	Jul-18	S/ 12,791,500,000.00	S/ 183,000,000.00	70%
	Ago-18	S/ 12,780,000,000.00	S/ 171,000,000.00	75%
	Set-18	S/ 8,760,000,000.00	S/ 115,000,000.00	76%
	Oct-18	S/ 4,475,000,000.00	S/ 60,000,000.00	75%
	Nov-18	S/ 12,455,000,000.00	S/ 155,500,000.00	80%

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 8 indica el porcentaje de las ventas y el crecimiento de las compras que controla el almacén en una empresa de servicios logísticos.

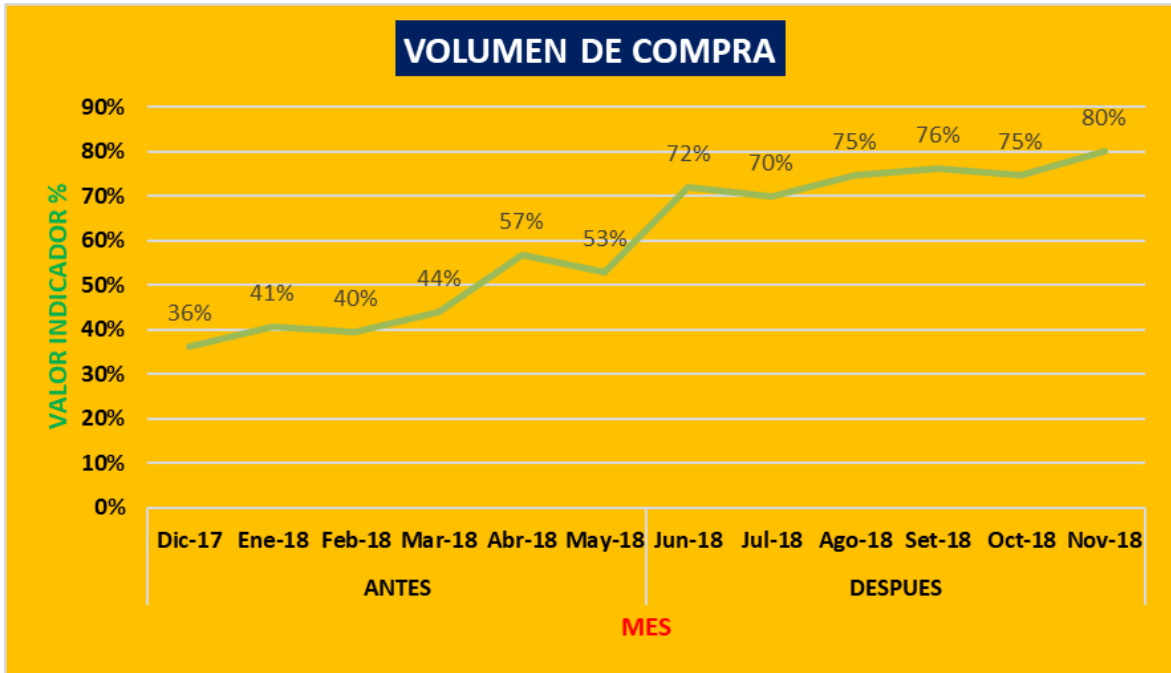


Figura 8. Volumen de Compra del Almacén en una empresa de servicios logísticos

Fuente: Elaboración Propia

b) Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente

El Servicio al Cliente es la función más importante de la logística ya que se encarga del objetivo de mantener el buen servicio y que sea constante.

Dimensión: Calidad

La calidad en el servicio al cliente se ha denominado como un proceso de satisfacción total, el cual se describe como: el proceso integral de cumplir con el pedido de un cliente. Este proceso incluye la recepción del pedido (ya sea manual o electrónica), administración del pago, recolección y empacado de los productos, envío de paquete, entrega del mismo, y proporcionar el servicio al cliente para el usuario final así como el manejo de posible devolución de los productos.

Indicador: Entregas Perfectas

Cantidad de ordenes que se atienden perfectamente por una compañía y se considera que una orden es atendida de forma perfecta cuando cumple con las siguientes características:

- a) La entrega es completa, todos los artículos se entregan en las cantidades solicitadas.
- b) La fecha de la entrega es la estipulada por el cliente.
- c) La documentación que acompaña la entrega es completa y exacta.
- d) La presentación y equipo de transporte utilizado es el adecuado en la entrega al cliente.

Objetivo: Atender la cantidad de pedidos que se dan sin problemas y saber la eficiencia de los despachos ejecutados por la empresa teniendo en cuenta las características de completos, a tiempo, con documentación perfecta y sin daños en el producto.

Fórmula:
$$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos entregados perfectos}}{\text{Total de pedidos entregados}} \times 100$$

Periodicidad: Mensual

Responsable: Jefe de Almacén.

Tabla 9. Entregas Perfectas del almacén en una empresa de servicios logísticos

ENTREGAS PERFECTAS				
ESCENARIO	MES	PEDIDOS ENTREGADOS PERFECTOS UNID	TOTAL PEDIDOS ENTREGADOS UNID	VALOR INDICADOR
ANTES	Dic-17	1950	2550	76%
	Ene-18	2020	3000	67%
	Feb-18	3370	4500	75%
	Mar-18	4160	5500	76%
	Abr-18	3350	4700	71%
	May-18	4040	5100	79%
DESPUÉS	Jun-18	4530	5500	82%
	Jul-18	5250	6500	81%
	Ago-18	4630	5800	80%
	Set-18	4938	6100	81%
	Oct-18	6415	7500	86%
	Nov-18	5860	6500	90%

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 9 indica la mejora de las entregas perfectas sin problemas y conocer la eficiencia de los despachos efectuados del almacén en una empresa de servicios logísticos, con documentación perfecta, sin daños en la mercadería.

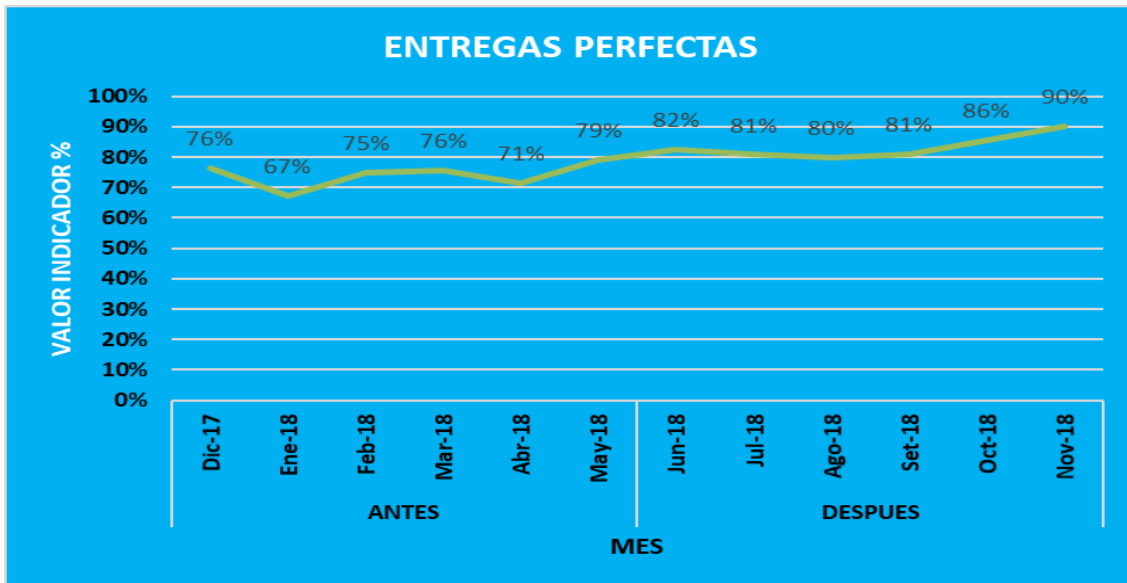


Figura 9. Entregas a Tiempo del Almacén en una empresa de servicios logísticos

Fuente: Elaboración Propia

Dimensión: Tiempo

Es un factor muy importante en la gestión de la logística, ya que de ello consiste a que el cliente reciba su mercadería solicitada en el tiempo establecido y sin demoras alguno, sino de lo contrario genera las devoluciones y/o reprogramaciones de pedidos solicitados al cliente. De ello depende la eficacia y eficiencia en el transporte, que envía la empresa del almacén al destino.

Indicador: Entregas a Tiempo

Este indicador mide el cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los pedidos en la fecha o período de tiempo pactado con el cliente.

Objetivo: Controlar el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos y la cantidad de pedidos que son entregados a tiempo a los clientes.

Fórmula:
$$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total pedidos entregados}} \times 100$$

Impacto: El costo de mantenimiento excesivo de stock de seguridad, nivel de servicio al cliente final y pérdida de ventas.

Periodicidad: Mensual

Tabla 10. Entregas a Tiempo del Almacén en una empresa de servicios logísticos

ENTREGAS A TIEMPO				
ESCENARIO	MES	ENTREGADOS A TIEMPO	TOTAL PEDIDOS ENTREGADOS	VALOR INDICADOR
ANTES	Dic-17	200000	255000	78%
	Ene-18	210000	300000	70%
	Feb-18	345000	450000	77%
	Mar-18	446000	550000	81%
	Abr-18	374000	470000	80%
	May-18	420000	510000	82%
DESPUÉS	Jun-18	485000	550000	88%
	Jul-18	580000	650000	89%
	Ago-18	533000	580000	92%
	Set-18	546000	610000	90%
	Oct-18	681500	750000	91%
	Nov-18	588000	650000	90%

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 10 indica la mejora del cumplimiento de las entregas a tiempo de los pedidos solicitados por los clientes por parte de una empresa de servicios logísticos, dando un buen servicio al cliente y minimizando las pérdidas de ventas.

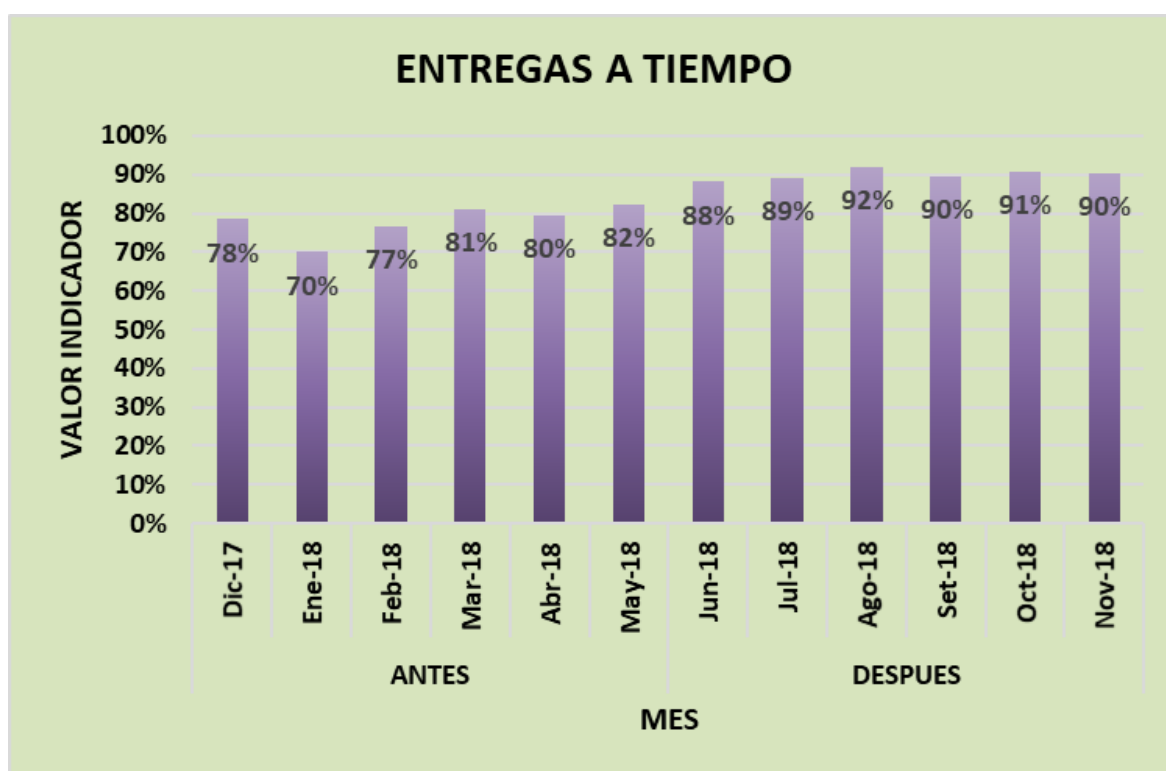


Figura 10. Entregas a Tiempo del Almacén en una empresa de servicios logísticos

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11. Tabla de Consolidado de la variable dependiente: Satisfacción del Cliente

Variable dependiente satisfacción del cliente							
ANTES				DESPUÉS			
Mes	Calidad (entregas perfectas)	Tiempo (entregas a tiempo)	satisfacción del cliente	Mes	Calidad (entregas perfectas)	Tiempo (entregas a tiempo)	satisfacción del cliente
Dic-17	0.76	0.78	0.59	Jun-18	0.82	0.88	0.72
Ene-18	0.67	0.7	0.47	Jul-18	0.81	0.89	0.72
Feb-18	0.71	0.77	0.55	Ago-18	0.8	0.92	0.74
Mar-18	0.75	0.81	0.61	Set-18	0.81	0.9	0.73
Abr-18	0.76	0.8	0.61	Oct-18	0.86	0.91	0.78
May-18	0.79	0.82	0.65	Nov-18	0.9	0.9	0.81
PROMEDIO TOTAL ANTES	0.74	0.78	0.58	PROMEDIO TOTAL DESPUÉS	0.833333333	0.9	0.75

Fuente: Elaboracion Propia

En la Tabla 11 indica el porcentaje del promedio total de la variable dependiente satisfacción del cliente 6 meses antes de la propuesta de la mejora y luego 6 meses después de la propuesta de la mejora.

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE CALIDAD DE ENTREGAS PERFECTAS Y EL TIEMPO DE ENTREGA DE PEDIDO

Tabla 12. Cuadro De Distribución De Frecuencias De La Calidad De Entregas Perfectas - Antes

Calidad Antes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	,67	1	16,7	16,7	16,7
	,71	1	16,7	16,7	33,3
	,75	1	16,7	16,7	50,0
	,76	2	33,3	33,3	83,3
	,79	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente tabla 12 observamos que el índice válido de la calidad de entregas perfectas antes (76%) tienen una frecuencia de 2 con porcentaje acumulado (83.3%), siendo esto el de mayor frecuencia.

Tabla 13. Cuadro Distribución Frecuencias De La Calidad Entregas Perfectas - Después

		Calidad Después			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	,80	1	16,7	16,7	16,7
	,81	2	33,3	33,3	50,0
	,82	1	16,7	16,7	66,7
	,86	1	16,7	16,7	83,3
	,90	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente tabla 13 observamos que el índice válido de la calidad de entregas perfectas después (81%) tienen una frecuencia de 2 con porcentajes acumulados (50%), siendo este el de mayor frecuencia.

Tabla 14. Cuadro de Distribución Comparativo De Frecuencias De La Calidad De Entregas Perfectas de Pedidos el Antes y el Después

		Estadísticos	
		Calidad Antes	Calidad Después
N	Válido	6	6
	Perdidos	0	0
Media		,7400	,8333
Error estándar de la media		,01751	,01585
Mediana		,7550	,8150
Moda		,76	,81
Desviación estándar		,04290	,03882
Varianza		,002	,002
Rango		,12	,10
Mínimo		,67	,80
Máximo		,79	,90
Suma		4,44	5,00

Fuente: Elaboracion Propia

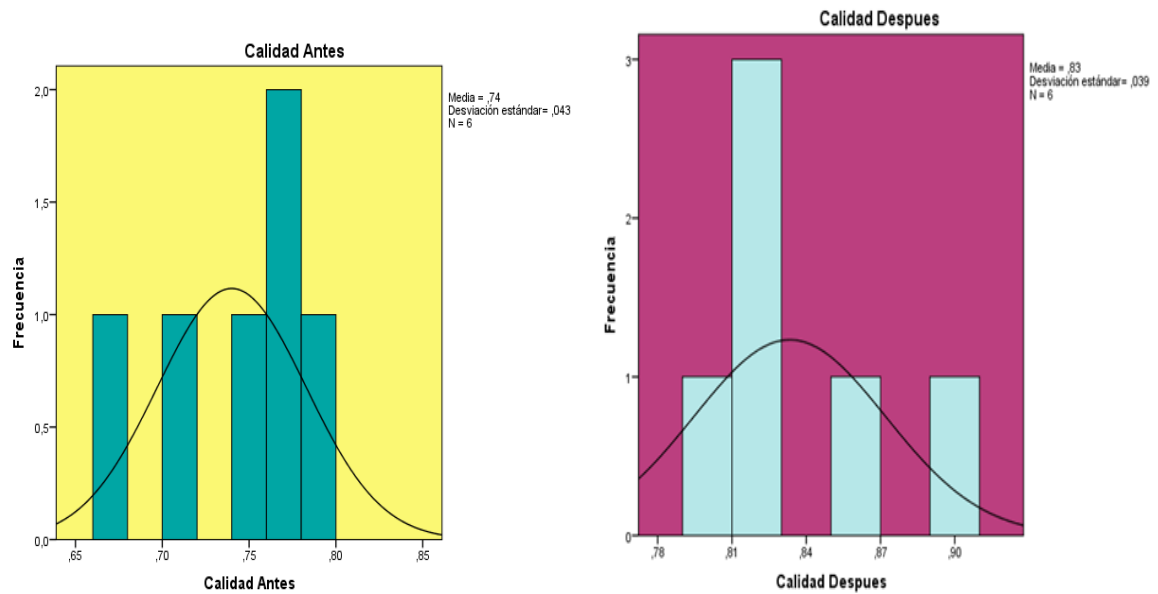


Figura 11. Histogramas de calidad de entregas perfectas antes y después.

Fuente: Elaboración Propia

En las figuras de los histogramas de calidad de entregas perfectas, se muestra los mayores porcentajes de la calidad antes y está entre 0.757 y 0.775 por el cual la calidad antes desempeña un 75.7% a 77.5% y los mayores porcentajes de calidad después está entre 0.81 y 0.835 por el cual la calidad después esta entre 81% a 83.5%.

Tabla 15. Cuadros De Distribución De Frecuencias De Tiempo De Entrega De Pedido - Antes

		Tiempo Antes			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	,70	1	16,7	16,7	16,7
	,77	1	16,7	16,7	33,3
	,78	1	16,7	16,7	50,0
	,80	1	16,7	16,7	66,7
	,81	1	16,7	16,7	83,3
	,82	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente tabla 15 observamos que los índices válidos del tiempo de entrega de pedido antes y después tienen una única frecuencia de 1 con porcentajes acumulados 16.7% progresivamente al 100%.

Tabla 16. Cuadros De Distribución De Frecuencias De Tiempo De Entrega De Pedido - Después

		Tiempo Después			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	,88	1	16,7	16,7	16,7
	,89	1	16,7	16,7	33,3
	,90	2	33,3	33,3	66,7
	,91	1	16,7	16,7	83,3
	,92	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente tabla 16 observamos que el índice válido del tiempo de entrega de pedido después es (90%) tienen una frecuencia de 2 con porcentaje acumulado (66.7%), siendo este el de mayor frecuencia.

Tabla 17. Cuadro Comparativo De Distribución De Frecuencias De Tiempo De Entrega De Pedido el Antes y el Después

		Estadísticos	
		Tiempo Antes	Tiempo Después
N	Válido	6	6
	Perdidos	0	0
Media		,7800	,9000
Error estándar de la media		,01770	,00577
Mediana		,7900	,9000
Moda		,70 ^a	,90
Desviación estándar		,04336	,01414
Varianza		,002	,000
Rango		,12	,04
Mínimo		,70	,88
Máximo		,82	,92
Suma		4,68	5,40

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración Propia

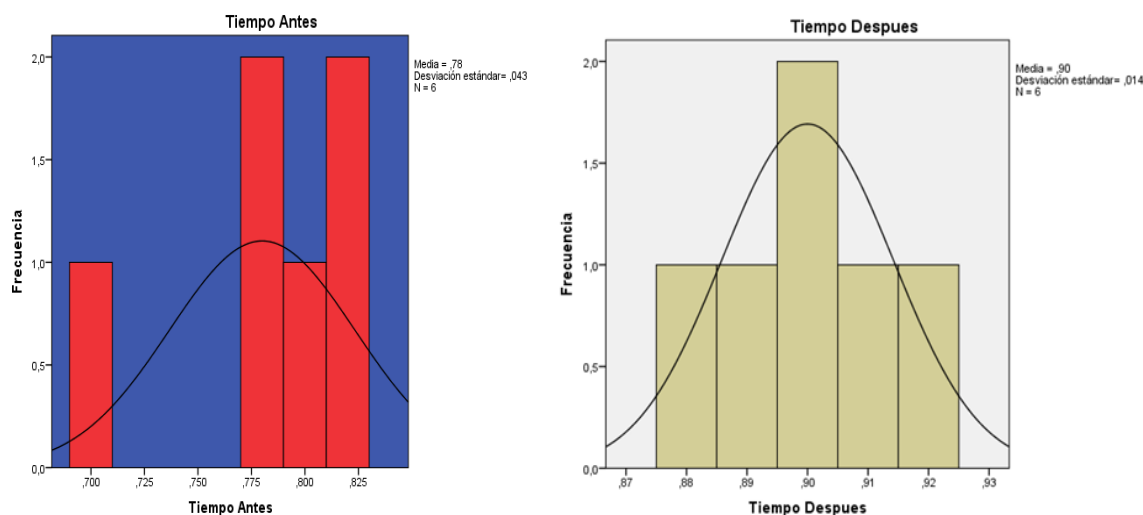


Figura 12. Histogramas de calidad de entregas perfectas antes y después.

Fuente: Elaboración Propia

En las figuras de los histogramas de tiempo de entrega de pedido, se muestra los mayores porcentajes del tiempo antes y está entre 0.815 y 0.835 por el cual el tiempo desempeña un 81.5% a 83.5% y los mayores porcentajes del tiempo después está entre 0.895 y 0.905 por el cual el tiempo está entre 89.5% a 90.5%.

3.1.2. Análisis Inferencial

Contrastación de Hipótesis General

Ho: La aplicación de la gestión de procesos no mejorará la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejorará la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Tabla 18. Contrastación de Hipótesis General el Antes y el Después

	Pruebas de Normalidad			Pruebas de Normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción.Cliente _Antes	,230	6	,200*	,912	6	,446
Satisfacción.Cliente _Después	,274	6	,181	,840	6	,131

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede verificar en la tabla 18 que representa la satisfacción del cliente, antes y después, tiene valores mayores a 0.05, posteriormente y de acuerdo a la regla de decisión, queda comprobado que tienen comportamientos paramétricos. Dado que lo que se quiere es saber si la satisfacción del cliente ha mejorado, se obtendrá el análisis con el estadígrafo de T STUDENT.

COMO EL SIG ES > 0.05 SON PARAMÉTRICOS – T STUDENTS

Tabla 19. Paramétrico – T STUDENTS

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Satisfacción.Cliente_Antes	,5800	6	,06293	,02569
	Satisfacción.Cliente_Despues	,7500	6	,03688	,01506

Tabla 20. Prueba de Muestras Emparejadas de la hipótesis general el antes y el después

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia			
					Inferior	Superior		
Par 1	Satisfacción.Cliente_Antes - Satisfacción.Cliente_Despues	- ,17000	,04690	,01915	- ,21922	- ,12078	- 5	,000
							8,878	

Ha quedado demostrado en la tabla 19 y tabla 20 que la media de la satisfacción del cliente antes (0,5800) es inferior que la media de la satisfacción del cliente después (0,7500), posteriormente se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por la cual queda comprobado “La aplicación de gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018”.

Prueba de Normalidad de Calidad.

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejorará la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Regla de decisión.

Si $p_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico.

Si $p_{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico.

Tabla 21. Tabla de Prueba de Normalidad de la Calidad el Antes y el Después

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad Antes	,259	6	,200*	,921	6	,516
Calidad Después	,301	6	,095	,833	6	,114

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro de la tabla 21 de pruebas de normalidad en el que se comprueba que la calidad de entregas perfectas antes (0,516) y después (0,114) tiene significancia mayor a 0.05, por lo tanto según la regla de decisión se prueba el antes y después disponen comportamiento paramétrico y para conocer si la calidad de entregas perfectas ha mejorado, para ello se realizará al análisis con el estadígrafo de T-Student.

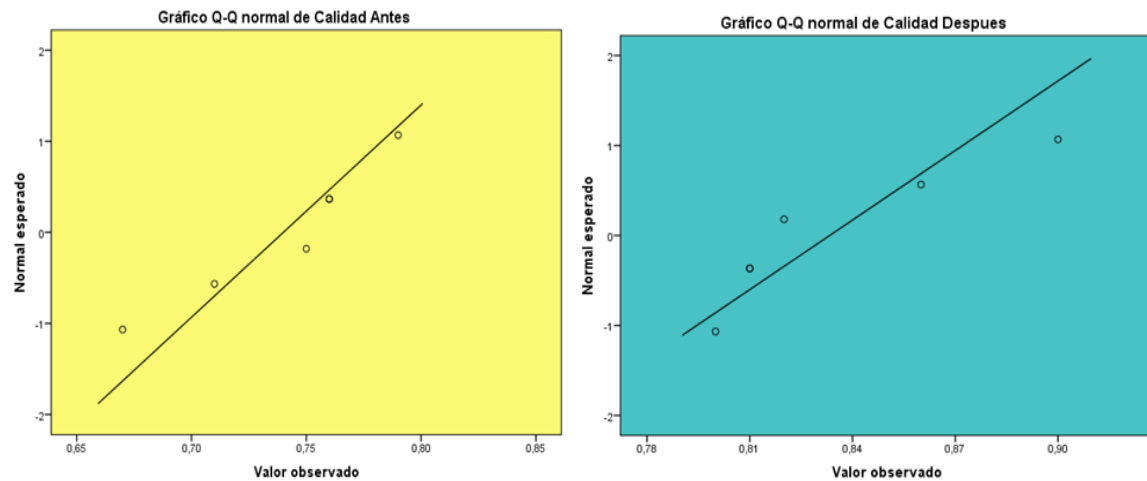


Figura 13. Gráficos de la distribución paramétrica de la normalidad de la calidad el Antes y el Después

Fuente: Elaboración Propia

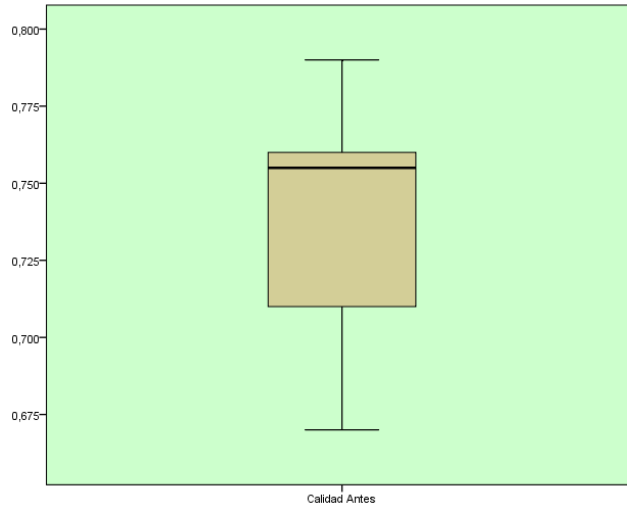


Figura 14. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de calidad Antes.

Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama de caja de calidad de entregas perfectas antes se nota que tiene una distribución asimétrica a la izquierda y con una caja dispersa siendo así que su valor mínima es 67%, cuartil 1 de 70%, la mediana 75%, cuartil 3 tenga un valor de 76.75%, y su valor máximo de 79.2%.

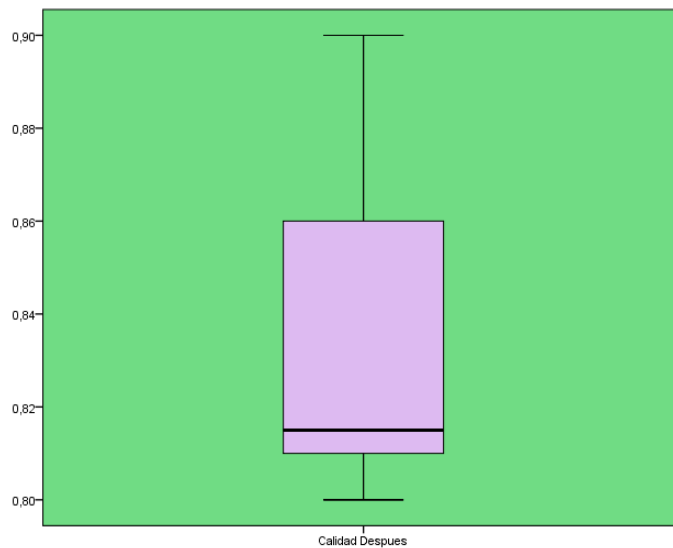


Figura 15. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de Calidad Despues.

Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama de caja de calidad de entregas perfectas después se nota que tiene una distribución asimétrica a la derecha y con una caja dispersa siendo así que su valor mínima es 80%, cuartil 1 de 80.75%, la mediana 81.5%, cuartil 3 tenga un valor de 87%, y su valor máximo de 90.2%.

Prueba de Normalidad del Tiempo

Ha: La aplicación de la gestión de procesos mejorará la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Regla de decisión.

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico.

Si $p\text{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico.

Tabla 22. Tabla de Prueba de Normalidad del Tiempo el Antes y el Después

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo Antes	,242	6	,200*	,865	6	,205
Tiempo Después	,167	6	,200*	,982	6	,960

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro de tabla 22 de pruebas de normalidad en el que se comprueba que el tiempo de entrega de pedido antes (0,205) y después (0,960) tiene significancia mayor a 0.05, por ello según la regla de decisión se prueba el antes y después disponen comportamiento paramétrico y para saber si el tiempo de entrega de pedido ha mejorado, para ello se procederá al análisis con el estadígrafo de T-Student.

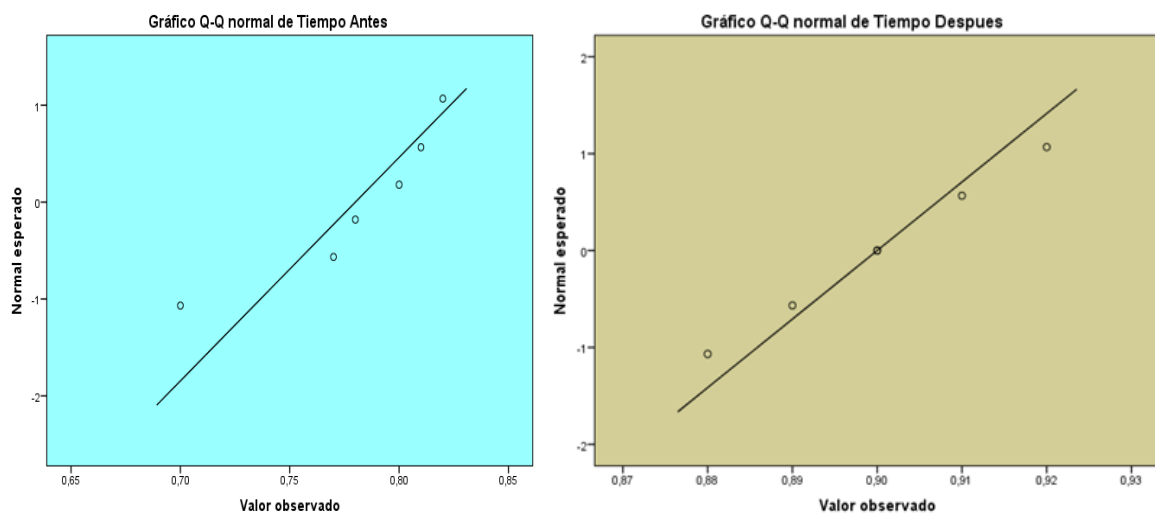


Figura 16. Gráficos de la distribución paramétrica de la normalidad del Tiempo el Antes y el Después

Fuente: Elaboración Propia

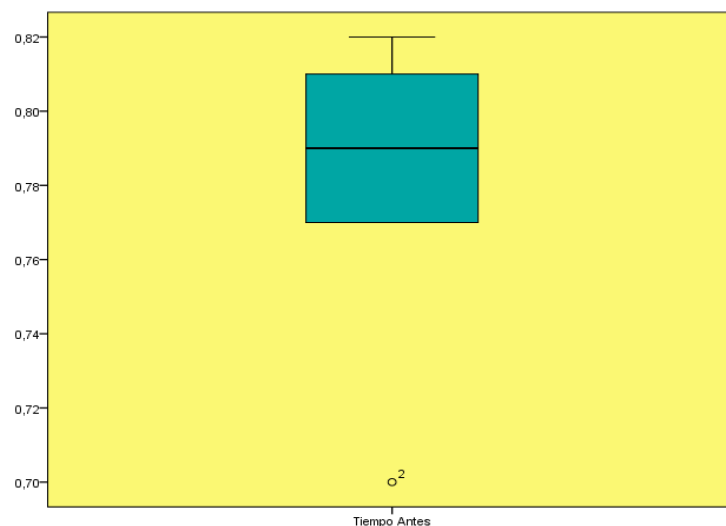


Figura 17. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de la dimensión tiempo de entrega de pedido antes.
Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama de caja de la dimensión tiempo de entrega de pedido antes se nota que tiene una distribución simétrica y con una caja dispersa siendo así que su valor mínimo o atípico es 70%, cuartil 1 de 77%, la mediana 78.5%, cuartil 3 tenga un valor de 81%, y su valor máximo de 82%.

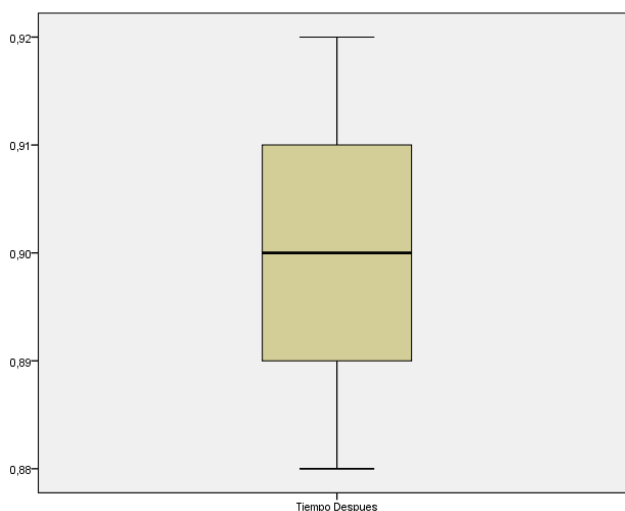


Figura 18. Diagrama de cajas y brazos paramétricos de la dimensión tiempo de entrega de pedido después.
Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama de caja de la dimensión tiempo de entrega de pedido después se nota que tiene una distribución simétrica y con una caja dispersa siendo así que su valor mínimo es 88%, cuartil 1 de 89%, la mediana 90%, cuartil 3 tenga un valor de 91%, y su valor máximo de 92%.

Contrastación de la hipótesis específica 1.

Ho: La aplicación de la gestión de inventarios no mejorará la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Ha: La aplicación de la gestión de inventarios mejorará la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Regla de decisión.

Ho: $\mu_{ca} \geq \mu_{cd}$

Ha: $\mu_{ca} < \mu_{cd}$

Tabla 23. Contrastación de Hipótesis Especifica de Calidad el Antes y el Después

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Calidad Antes	,7400	6	,04290	,01751
	Calidad Después	,8333	6	,03882	,01585

Fuente: Elaboración Propia

Según el cuadro de la tabla 23 de muestras emparejadas donde la media de la calidad de entregas perfectas antes 0,7400 es inferior que la media de la calidad de entregas perfectas después 0,8333 por lo que sé que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa de la investigación. Para verificar si el análisis es conforme, proveemos al análisis a través del entendimiento, demostrados en la aplicación de la prueba de T-Student a ambas dimensiones de calidad de entregas perfectas.

Regla de decisión.

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p\text{valor} > 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Calidad Antes - Calidad Despues	-0.09333	0.04590	0.01874	-0.14150	-0.04517	-4.981	5	0.004

Figura 19. Estadísticas de muestras emparejadas de Calidad el antes y el Después

Fuente: Elaboración Propia

En la imagen de estadística de muestra emparejadas queda comprobado que el valor representativo es de 0.004 siendo este inferior que 0.05, posteriormente se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específica 2.

Ho: La aplicación de la gestión de compras no mejorará los tiempos de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Ha: La aplicación de la gestión de compras mejorará los tiempos de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.

Regla de decisión.

Ho: $\mu_a \geq \mu_d$

Ha: $\mu_a < \mu_d$

Tabla 24. Contrastación de Hipótesis Especifica del Tiempo el Antes y el Después

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Tiempo Antes	,7800	6	,04336	,01770
	Tiempo Después	,9000	6	,01414	,00577

Fuente: Elaboración Propia

Según el cuadro de la tabla 24 de muestras emparejadas donde la media de los tiempos de entrega de pedidos antes 0,7800 es inferior que la media de los tiempos de entrega de pedidos después 0,9000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa de la investigación. Para comprobarr si el análisis es correcto, proveemos al análisis mediante la representacion de resultados de la aplicación de la prueba de T-Student a ambas dimensiones de los tiempos de entrega de pedidos.

Regla de decisión.

Si $p_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.

Si $p_{valor} > 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Figura. Estadísticas de muestras emparejadas de Calidad el antes y el Después

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Tiempo Antes - Tiempo Despues	-0.12000	0.04195	0.01713	-0.16403	-0.07597	-7.006	5	0.001

Figura 20. Estadísticas de muestras emparejadas de Calidad el antes y el Después

Fuente: Elaboración Propia

En la imagen de estadística de muestra emparejadas queda comprobado que el valor de la significancia es de 0.001 siendo este inferior que 0.05, posteriormente se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación titulada: Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018, ha sido comparada con los trabajos previos, los cuales son: GELLIBERT, G., (2015). LOPEZ, R., (2017). PRADO, F., (2018).

Se tiene que antes de la aplicación de la gestión de procesos para la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018, es de 58%, sin embargo los resultados obtenidos después de la aplicación, dió un resultado de 75%. Esto refiere que la satisfacción al cliente aumenta en un 17%, por lo cual coincide con la autora GELLIBERT, G., (2015). en su tesis titulada “Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa hidrosa s.a. para maximizar la satisfacción del cliente”, lo cual dió como respuesta mantener módulos interconectados en planificación, gestión y control con todas las áreas de la empresa, así como optimizar y mejorar los procesos logísticos y la calidad del servicio al cliente.

Asimismo como el autor LOPEZ, R., (2017), en su investigación titulado “Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario, utilizando el método de reposición rop y la clasificación abc, en la cadena de suministros de la empresa minera colquisiri s.a. lima, 2017”, lo cual dió como resultado el costo anual y el costo obtenido por el método de reposición de stock obteniéndose una diferencia de S/. 739 031,75, una reducción de costo de 35% del costo total de inventario. Esta basado en la variabilidad de la demanda con respecto al promedio de consumos durante el tiempo de espera basado en un nivel de servicio de 98%, razón por el cual se considera stock mínimo para garantizar la disponibilidad del inventario.

Por otro lado el autor PRADO, F., (2018), en su investigación titulado “Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar el nivel de servicio del almacén de la empresa de productos alimenticios carter s.a. Ate, 2018”, en el cual dió como resultado un nivel de servicio que era antes un 73.50% y un nivel de servicio después es un 88.17%, y siendo así una mejora en un total de 15% de nivel de servicio. Y de esta manera llevar un mejor flujo de productos entre almacén y producción.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones son las siguientes:

1. En el presente trabajo de investigación, se observa que la aplicación de la gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018. Los resultados estadísticos que se hicieron, donde las muestras apreciadas en un tiempo de 6 meses antes y 6 meses después, mostrar que la media de la satisfacción al cliente antes era 58%, que es menor a la medida de la satisfacción al cliente después de 75%, donde se convalidaron la aceptación de la hipótesis opcional de la investigación, puede establecer que existe una relación combinada a las variables independientes y dependientes.
2. En este trabajo de investigación, se nota que la aplicación de la gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018. Los resultados estadísticos que se alcanzaron, donde las muestras evaluadas en un tiempo de 6 meses antes y 6 meses después, mostrar que la media de la calidad antes era 74%, que es menor a la medida de calidad después de 83.33%, donde se aseguraron la aceptación de la hipótesis opcional de la investigación, puede afirmar que existe una relación mezclada a las variables independientes y dependientes.
3. Dichos resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se percibe que la aplicación de la gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018. Los resultados estadísticos que se ejecutaron, donde las muestras evaluadas en un tiempo de 6 meses antes y 6 meses después, probar que la media del tiempo antes era 78%, que es menor a la medida de tiempo después de 90%, donde se afirmaron la aceptación de la hipótesis alternativa de la investigación, puede afirmar que existe una relación perseguidamente ligada a las variables independientes y dependientes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa llevar a cabo la inspección periódica de la metodología aplicada, ya que así lograremos utilizar otras herramientas de la gestión de procesos y se logrará mejorar en todos sus procesos y la satisfacción del cliente sea cada más confiable hacia la empresa. La empresa, debe seguir estableciendo objetivos e indicadores de mejoras en el almacén, para poder tener un control de la metodología utilizada.
2. Se recomienda que la empresa debe enseñar a sus empleados y colaboradores, en el tema gestión de procesos en el almacén y de satisfacción al cliente, y así poder alcanzar con el cumplimiento de los objetivos establecidos.
3. Se recomienda ampliar el espacio del almacén ya que de acuerdo va aumentando la empresa, se necesita más espacio y capacidad, complacer la demanda de los productos pedidos por los clientes. Dar mantenimiento a las herramientas de trabajo (PDA – RadioFrecuencia), para que el colaborador realice sus funciones con mayor eficiencia y eficacia.

VII. REFERENCIAS

ANAYA TEJERO, Julio Juan. *“La combinación el de mercancías y el de información que lo genera, a lo largo de la denominada cadena logística”*. 3. Madrid : s.n., 2007. pág. 37. 978-84-7356-489-2. *“tiempo se mide desde que se reconoce la necesidad de iniciar una determinada operación hasta que esta este totalmente concluida”*. pág. 28.

ANDRADE ANDRADE, Rolando Wilman. *Sistema de control interno y gestión de inventarios en la empresa La Casa del Retenedorn SCC*. Santo Domingo : s.n., 2015.

BALLOU, Ronald. *“satisfacción al cliente es que un producto o servicio tiene poco valor si no está disponible para los clientes en el momento y lugar en que ellos desean consumirlo*. 2004. pág. 18.

BARQUIN MORALES, Janelly. *“volumen de compra es un indicador de la gestión de compras, la organización debe asegurar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados*. 2008.

BUSINESS SCHOOL. *El tiempo de entrega es el retraso aplicable para el control de inventario*. 2016.

CASTRO ROMERO, Nestor Antonio. *“Diagnóstico y propuesta de mejora en la gestión de inventarios y distribución de almacén en una importadora de juguetes aplicando el modelo score y herramientas de pronósticos”*. Peru : s.n., 2015.

COCA OSCAONA, Karla Liz. *“Análisis de costos y propuesta de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo”*. Lima : s.n., 2016.

CRIOLO. *“Es una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se dá cuando el proyecto por realizar propone un nuevo ,método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable*. 2012.

EHEVARRIA. *“Los inventarios son bienes tangibles o materias primas, cuyas cantidades o existencias (stock) se encuentran disponibles para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comerc*. pág. 18.

GELLIBERT GAETE, Glenda Elizabeth. *Propuesta d emejora en procesos logísticos de la empresa hidrosa s.a. para maximizar la satisfacción del cliente*. Guayaquil : s.n., 2015.

GERENCIE. *“La rotación de la mercancía o inventario es el indicador que permite saber el número de veces el inventario es realizado en un periodo determinado*. 2017.

GUAJARDO, Jessica Carolina. *“Propuesta de un sistema de gestión de inventario para la empresa FEMARPE CIA. LTDA”*. Ecuador : s.n., 2015.

GUERRERO SALAS, Humberto. *“Clasificación ABC es un sistema de clasificación de los productos para fijarles un determinado nivel de control de existencia; para con esto reducir tiempos de control, esfuerzos y costos en el manejo de inventarios*. 2009. págs. 14, 15.

GUTIERREZ, Ferrin. *“la función de compras se completa entonces mediante un sistemático estudio de las posibilidades que ofrece el mercado en cuanto a la satisfacción de las necesidades de la empresa y el traslado al área de producción-ventas de las innovaciones en nuevos me*. pág. 37.

GUTIERREZ, Mario. *“la calidad no pasa a ser estrategia competitiva solo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar el proceso, como tampoco lo es por el hecho de que todos se*

comprometan a elaborar productos sin ningún defecto, pues esto de nada serviría sino h. 2004. pág. 39.

“si se mejora la calidad, disminuyen los costos. La reducción de costos juntamente con el mejoramiento de la calidad se traducen en mayor productividad. 2004.

HERNANDEZ. *“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.* 2010. pág. 174.

“La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. 2010.

“La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. 2010.

“Lo define como un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”. 2010.

“se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con la base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. 2014. pág. 4.

“Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta”. 2010. pág. 173.

JAUNE TRIGINE, Federico Gan. *“ El buen servicio al cliente es la base para poder permanecer, competir, diferenciarse en un mercado.* 2013. pág. 465.

LOPEZ CORREA, Roger Martin. *“Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventarios, utilizando el método de reposición rop y la clasificación abc, en la cadena de suministro de la empresa minera colquisiri s.a. lima, 2017. Lima : s.n., 2017.*

MONTOYA PALACIO, Alberto. *“compras son una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales para lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones que se resume en adquirir productos y servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, . pág. 34.*

MORA GARCIA, Luis Anibal. *“tiempo es producción de la cantidad mínima posible en el ultimo momento posible, utilizando un mínimo de recursos y eliminando el desperdicio en el proceso de manufactura (y compras, a juicio nuestro).*

ÑAUPAS, y otros. *Cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. pág. 164.*

El tratamiento estadístico es una de las fases más importantes de la investigación cuantitativa, consiste en el procesamiento, análisis e interpretación de los datos recolectados mediante el instrumento respectivo, para lo cual se recurre a la ciencia est. 2014. pág. 254.

PARRAGA CONDEZO, Alan. *“El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar con sus clientes, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos (esto último en una empresa de producción) en un período económico. pág. 21.*

PAUS COS, Jordi y NAVASCUES, Ricardo. *“Compras es una función que tiene como objeto adquirir aquellos bienes y servicios que la empresa necesita del exterior, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en el momento preciso y en las mejores condiciones posibles de calidad y p. pág. 59.*

PORTER, Michael. *“un proceso es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos. 1985.*

RIVERA YAGUAL, Blanca. *“Análisis del control de inventarios en laboratorios camaroneros. caso empresa piramilab s.a. cantón salinas”. Guayaquil : s.n., 2016.*

RODRIGUEZ ROCCA, Rolando. *“Aplicación de gestión de inventarios para mejorar la productividad en el área centauros del Perú cedep e.i.r.l. lima - 2017”. Lima : s.n., 2017.*

ROJAS MOYA, Jaime Luis. *“ procesos son las actividades claves que se requieren para manejar y, o dirigir una organización”. 2007. pág. 78.*

SANCHEZ GOMEZ, Maria Gema. *“ la gestión de entregas se generan los ordenes de entrega por cada uno de los carrier previamente elegidos para realizar las distintas rutas de entrega, tanto de logística interna como externa”. 2008. pág. 28.*

TRIBUTOS. *“Es el conjunto de técnicas, métodos y estrategias, utilizados para administrar los materiales existentes dentro de una empresa. 2016.*

VALDERRAMA. *“Son los recursos materiales que utiliza el investigador para extraer y almacenar la información, tales como formularios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes”. 2013. pág. 195.*

es también denominada práctica, empírica, activa así mismo se encuentra muy unido a la investigación básica puesto que depende de sus aportes teóricos para la generación de beneficios a la sociedad. 2013.

Se manifiesta el interes del investigador por acrecentar su conocimiento o, si es el caso, por contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a organizaciones empresariales, públicas o privadas. 2015. pág. 141.

VARGAS QUIÑONES, Martha Elena. *“calidad es un factor de progreso, por cuanto ella lleva a buscar la perfección y en esta se encuentra el hombre como centro. 2014.*

ZAPATA TERRONES, Humberto Andy. *“Mejora de un sistema de gestión logística para la reducción de los costos en la empresa eysm ingeniería sac de callao 2017”. Lima : s.n., 2017.*

ZENTENO FOUILLOUX, Enrique Jose. *“Propuesta de rediseño del proceso de pedidos y despacho de alimentos del cliente compass, para mejorar la calidad de servicio y optimizar recursos utilizados en el proceso”. Chile : s.n., 2017.*

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

CUADRO DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión de Procesos Para Mejorar la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Logísticos. Lima – Perú. Año 2018

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL							
"GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS. LIMA - PERÚ. AÑO 2018"	¿ Con la aplicación de la gestión de procesos se logra mejorar la satisfacción del cliente en la empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018?.	Aplicar la gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.	La aplicación de la gestión de procesos mejora la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.	V.I.: GESTIÓN DE PROCESOS	Un proceso es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos. Todas esas actividades pueden ser representadas usando la cadena de valor. En la realidad estas actividades no son independientes, ya que interactúan con tras “cadenas de valor” (clientes y proveedores). Michael Porter (1985)	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable Gestión de Inventarios y Gestión de Compras	Gestión de Inventarios	E.R.I Valor = $\frac{\text{unidades diferencia (\$)} * 100}{\text{unidades total inventario}}$	RAZÓN	Registros en Formatos de Recolección de Datos
								Rotación de Mercancías Valor = $\frac{\text{Ventas Acumuladas}}{\text{Inventario Promedio}} = \text{Número de Veces}$		
				Método ABC A = 80%, B= 15% y C = 5%						
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	V.D.: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El buen servicio al cliente es la base para poder permanecer, competir, diferenciarse en un mercado. Los clientes esperan productos de óptima calidad, con un costo adecuado, que se entreguen a tiempo y que su rendimiento sea el convenido. Enfocar la organización desde la perspectiva del cliente supone analizar como los clientes perciben el valor ofertado. Federico Gan, Jaune Trigrine (2013)	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable Calidad y Tiempo	Gestión de Compras	Volumen de Compra Valor = $\frac{\text{Valor de compra} * 100}{\text{Total de las Ventas}}$		
¿Con la aplicación de la gestión de inventarios se logra mejorar la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018?.	Aplicar la gestión de inventario para mejorar la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.	La aplicación de la gestión de inventarios mejora la calidad de entregas perfectas del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.	Calidad					Entregas Perfectas Valor = $\frac{\text{Pedidos Entregados Perfectos} * 100}{\text{Total de Pedidos Entregados}}$		
¿Con la aplicación de la gestión de compras se logra mejorar el tiempo de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018?.	Aplicar la gestión de compras para mejorar el tiempo de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.	La aplicación de la gestión de compras mejora el tiempo de entregas de pedidos del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018.					Tiempo	Entregas a Tiempo Valor = $\frac{\text{pedidos entregados a tiempo} * 100}{\text{total pedidos entregados}}$		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3. Mercaderías en Almacén



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 4. Formato de Etiquetas de Precio Solidez

1	2	3	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Nro. de transacci	Línea	Marca	Modelo	Descripción	Color	Talla	Cant.	EAN	Prec. S/.	MARCA+LINEA	MODELO+COLOR+TAL	QTY	NRO DIGITOS		
2	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P307981	CHARLI	0	5X	2	044212343470	S/. 489.00	CATERPILLAR-CALZADO	P307981-0-5X	4	15		
3	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P308830	CHARLI	0	6	1	646881616246	S/. 489.00	CATERPILLAR-CALZADO	P308830-0-6	2	15		
4	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P308830	CHARLI	0	7	1	646881616260	S/. 489.00	CATERPILLAR-CALZADO	P308830-0-7	2	15		
5	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P308831	CHARLI	0	7	1	646881616376	S/. 489.00	CATERPILLAR-CALZADO	P308831-0-7	2	15		
6	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P308904	STANDBY	0	6X	1	646881623299	S/. 389.00	CATERPILLAR-CALZADO	P308904-0-6X	2	15		
7	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P308905	STANDBY	0	9	1	646881623459	S/. 389.00	CATERPILLAR-CALZADO	P308905-0-9	2	15		
8	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309195	MELODY	0	5X	2	720026539505	S/. 379.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309195-0-5X	4	15		
9	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309234	OTTAWA	0	5	1	720026555734	S/. 489.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309234-0-5	2	15		
10	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309235	CECE	0	6X	2	720026557035	S/. 329.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309235-0-6X	4	15		
11	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309237	CECE	0	6	2	720026558261	S/. 329.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309237-0-6	4	15		
12	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309237	CECE	0	8	1	720026558308	S/. 329.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309237-0-8	2	15		
13	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309237	CECE	0	5X	2	720026558254	S/. 329.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309237-0-5X	4	15		
14	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309240	DISGUISE	0	6	1	720026559459	S/. 479.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309240-0-6	2	15		
15	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309240	DISGUISE	0	7	1	720026559473	S/. 479.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309240-0-7	2	15		
16	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309247	MEGS	0	6	1	720026565726	S/. 379.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309247-0-6	2	15		
17	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309339	SYNARIO	0	7	1	720026607099	S/. 359.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309339-0-7	2	15		
18	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P309442	RUSE	0	5X	1	720026629107	S/. 499.00	CATERPILLAR-CALZADO	P309442-0-5X	2	15		
19	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P709974	FUSELAGE HI CT	0	8	1	098682061761	S/. 569.00	CATERPILLAR-CALZADO	P709974-0-8	2	15		
20	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P712530	ARGON CT	0	7X	1	040707825643	S/. 429.00	CATERPILLAR-CALZADO	P712530-0-7X	2	15		
21	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P712530	ARGON CT	0	8X	1	040707825667	S/. 429.00	CATERPILLAR-CALZADO	P712530-0-8X	2	15		
22	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P712538	NITROGEN CT	0	8	1	040707826497	S/. 549.00	CATERPILLAR-CALZADO	P712538-0-8	2	15		
23	0240009534	CALZADO	CATERPILLAR	P712538	NITROGEN CT	0	10X	1	040707826541	S/. 549.00	CATERPILLAR-CALZADO	P712538-0-10X	2	15		

Fuente: Empresa Yobel SCM

Anexo 5. Reporte WMS Inventario Almacén KSDEPOR – YOBEL SCM

REPORTE - INVENTORY SNAPSHOT

RESUMEN

Registros : 157,345 Saldo : 1,500,362

Warehouse :	PE3	PE3 Lurin
Cliente :	KS1	KS DEPOR

Actualizar
Reporte

WH	Código Cliente	Código Item	Nombre del Item	Precio	Peso	Altura	Ancho	Longitud	Volumen	Categoría	Sub Familia	Estado	Tipo Inventario	Saldo	Código locación	Fecha Fífo	Fecha Exiración	Control Lote	Número de Lote	HU ID	Atributo 1	Atributo 2
PE3	KS1	000000000153	KS879900 090 M//BEACH SOCCER SHOE	0	200	3	11	25	825	UMBRO	ACCESORIOS	A	FG	2	REGKS1	42161	N					DISPONIBLE
PE3	KS1	0000000001879	501920 090 0//MAMMOTH CARRIER	0	10005	17	60	111	113220	UMBRO	MALETINES	A	FG	2	00300308	42161	N		PE3000000300308			DISPONIBLE
PE3	KS1	000000000973	SMW3648 9 594//CARRSON	1	800	11	20	30	6600	STEVENADDE	ZAPATILLAS	A	FG	1	KS1WIPO1	43285	N					DISPONIBLE
PE3	KS1	000000000973	SMW3648 9 594//CARRSON	1	800	11	20	30	6600	STEVENADDE	ZAPATILLAS	A	FG	1	KS1WIPO2	43285	N					DISPONIBLE
PE3	KS1	000000000973	SMW3648 9 594//CARRSON	1	800	11	20	30	6600	STEVENADDE	ZAPATILLAS	A	FG	1	KS1WIPO2	43285	N					DISPONIBLE
PE3	KS1	000000000973	SMW3648 9 594//CARRSON	1	800	11	20	30	6600	STEVENADDE	ZAPATILLAS	A	FG	1	KS1WIPO2	43285	N					DISPONIBLE
PE3	KS1	000000000974	SMW3648 8X 594//CARRSON	1	800	11	20	30	6600	STEVENADDE	ZAPATILLAS	A	FG	1	KS1WIPO1	43285	N					DISPONIBLE
PE3	KS1	000000000974	SMW3648 8X 594//CARRSON	1	800	11	20	30	6600	STEVENADDE	ZAPATILLAS	A	FG	1	KS1WIPO2	43285	N					DISPONIBLE

Fuente: Empresa Yobel SCM

Anexo 6. Abastecimiento del Almacén KSDEPOR – YOBEL SCM

1	Suma de Suma de planned	CANAL						ABASTECER CAJAS		ABASTECER ANAQUELES	
2	display_item_number	description	RETAIL	AUTOSERVICIOS	Total general	MARCA	unid x Emp	CAJA	UNID	STOCK ANAQU	ABASTECER
12	000003195464	P304087 0 7//KITSON SRX ST-HONEY		12	12	CATERPILAR	10	1	2	5	3
29	000003372393	85857U 7X 090//FUSION 3 IC		12	12	UMBRO	12	1	0	23	23
30	000003372399	85857U 10X 090//FUSION 3 IC		12	12	UMBRO	12	1	0	22	22
32	000003372136	81338U 8 N84//CLASSICO VI TF		12	12	UMBRO	12	1	0	25	25
33	000003372137	81338U 8X N84//CLASSICO VI TF		12	12	UMBRO	12	1	0	26	26
36	000003372140	81338U 10 N84//CLASSICO VI TF		19	19	UMBRO	12	1	7	18	11
37	000003372141	81338U 10X N84//CLASSICO VI TF		14	14	UMBRO	12	1	2	23	21
38	000003384329	85925U 10 HE6//SITA TF		24	24	UMBRO	12	2	0	39	39
39	000003384330	85925U 10X HE6//SITA TF		12	12	UMBRO	12	1	0	24	24
42	000003384326	85925U 8X HE6//SITA TF		19	19	UMBRO	12	1	7	25	18
43	000003384327	85925U 9 HE6//SITA TF		16	16	UMBRO	12	1	4	25	21
44	000003384328	85925U 9X HE6//SITA TF		32	32	UMBRO	12	2	8	29	21
47	000003372135	81338U 7X N84//CLASSICO VI TF		14	14	UMBRO	12	1	2	14	12
48	000003372394	85857U 8 090//FUSION 3 IC		12	12	UMBRO	12	1	0	27	27
49	000003372397	85857U 9X 090//FUSION 3 IC		33	33	UMBRO	12	2	9	21	12
52	000003372395	85857U 8X 090//FUSION 3 IC		21	21	UMBRO	12	1	9	28	19
53	000003372396	85857U 9 090//FUSION 3 IC		21	21	UMBRO	12	1	9	28	19
54	000003372398	85857U 10 090//FUSION 3 IC		24	24	UMBRO	12	2	0	24	24
70	000003372147	81338U 8X FKM//CLASSICO VI TF		18	18	UMBRO	12	1	6	20	14
71	000003372148	81338U 9 FKM//CLASSICO VI TF		18	18	UMBRO	12	1	6	20	14
72	000003372149	81338U 9X FKM//CLASSICO VI TF		28	28	UMBRO	12	2	4	24	20
73	000003372150	81338U 10 FKM//CLASSICO VI TF		20	20	UMBRO	12	1	8	23	15
115	000003374512	P310322 5 0//WAVER		10	10	CATERPILAR	10	1	0	19	19
116	000003374513	P310322 5X 0//WAVER		10	10	CATERPILAR	10	1	0	19	19
117	000003374514	P310322 6 0//WAVER		13	13	CATERPILAR	10	1	3	26	23
118	000003374515	P310322 6X 0//WAVER		13	13	CATERPILAR	10	1	3	26	23
119	000003374516	P310322 7 0//WAVER		13	13	CATERPILAR	10	1	3	26	23

Fuente: Empresa Yobel SCM

Anexo 7. Reporte de Picking de KSDEPOR – YOBEL SCM

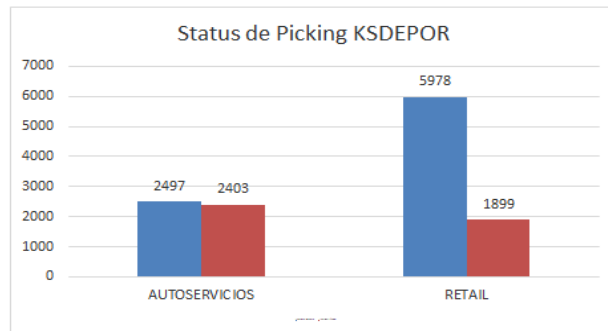
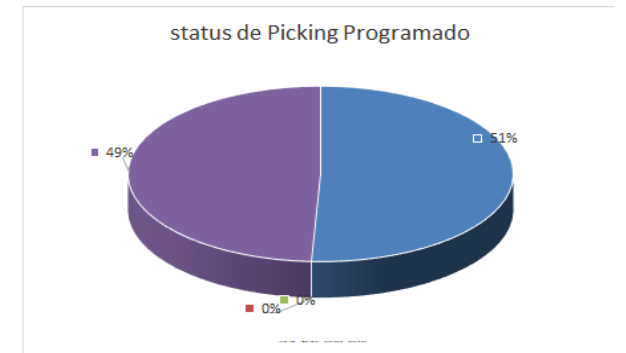
canal	wave_id	load_id	description_final_client_code	Pedido Confirmad	CANT PLA	CANT PICADA	DIF	PEDIDO EN STAGED	SOBREPASO CAPACIDAD	KS1FALT	NO SE ENCONTRO EN SU UBICACION
RETAIL	RE-ECOM0211	KS1P1GDD-0240034172	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	NO	2	0	-2	0		0	-2
RETAIL	RE-ECOM0211	KS1P1GDD-0240034173	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	NO	2	0	-2	0		0	-2
RETAIL	RE-ECOM0211	KS1P1GDD-0240034174	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	NO	1	0	-1	0		0	-1
RETAIL	RE-ECOM0211	KS1P1GDD-0240034175	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	NO	1	0	-1	0		0	-1
					0	8475	4302	-4173	0	0	-4173

sobrepaso capacidad

CANAL	CANTIDAD PLANIFICADA	PEDIDO EN STAGED	CANT. PICADA	sobrepaso capacidad	PENDIENTE POR PICKAR
AUTOSERVICIOS	2497	0	2403	0	-94
RETAIL	5978	0	1899	0	-4079
TOTAL	8475	0	4302	0	-4173

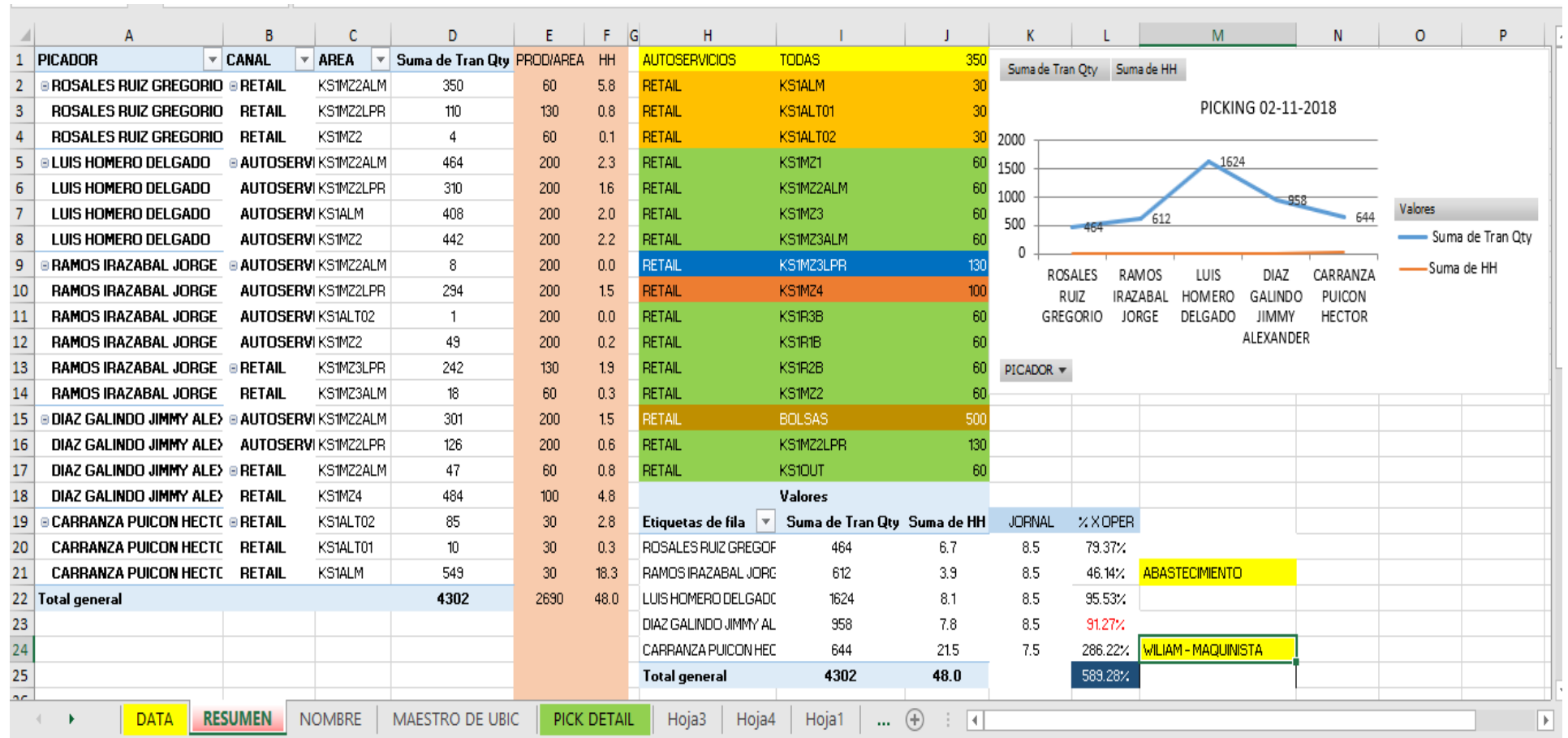
CANAL	CANT PEDIDOS	CANTIDAD PLANIFICADA	CANT. FRACCIONADA	CANT CHEQUEADA
AUTOSERVICIOS	167	2497	2403	0
RETAIL	69	5978	1899	0
TOTAL	236	8475	4302	0

STATUS	CANTIDAD
CANT. FRACCIONADA	4302
SOBREPASO CAPACIDAD	0
FALTANTE POR SISTEMA	0
PENDIENTE POR PICKAR	4173



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 8. Productividad Picking Almacén KSDEPOR – YOBEL SCM



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9. Programación de despacho Autoservicios KSEPOR – YOBEL SCM



CITA 03.12.18 ☆

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda [Todos los cambios se han guardado en Drive](#)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	COD_CIA	COD_TRANS	NRO_DOCUM	NRO_CARGA	F_PROCESO	COD_CLIENT	NOM_CLIENT	DIRECC_CLIENTE	TOT_UNIDAD	ORD_COMPRA	CITA	VOLUMEN	MUELLE
2	KS1	P1	GDD-0160405705	0	2018-11-20	106-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV. AREQUIPA ESQ. JOSE PARD	95	12861274	12:45	30 M3	MUELLE 15
3	KS1	P1	GDD-0160405706	0	2018-11-20	106-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV. AREQUIPA ESQ. JOSE PARD	39	12861274	12:45		MUELLE 15
4	KS1	P1	GDD-0160405707	0	2018-11-20	307-201001280	SAGA FALABELLA S A	CA.MIGUEL DE CERVANTES 300	124	12861274	12:45		MUELLE 15
5	KS1	P1	GDD-0160405708	0	2018-11-20	307-201001280	SAGA FALABELLA S A	CA.MIGUEL DE CERVANTES 300	50	12861274	12:45		MUELLE 15
6	KS1	P1	GDD-0160405709	0	2018-11-20	204-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV. INDUSTRIAL 3515-3517, IN	111	12861274	12:45		MUELLE 15
7	KS1	P1	GDD-0160405710	0	2018-11-20	204-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV. INDUSTRIAL 3515-3517, IN	29	12861274	12:45		MUELLE 15
8	KS1	P1	GDD-0160405711	0	2018-11-20	312-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.MANSICHE S/N, EL CORTIJO	116	12861274	12:45		MUELLE 15
9	KS1	P1	GDD-0160405712	0	2018-11-20	312-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.MANSICHE S/N, EL CORTIJO	48	12861274	12:45		MUELLE 15
10	KS1	P1	GDD-0160405713	0	2018-11-20	208-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.CARRETERA CENTRAL NRO.	112	12861274	12:45		MUELLE 15
11	KS1	P1	GDD-0160405714	0	2018-11-20	208-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.CARRETERA CENTRAL NRO.	28	12861274	12:45		MUELLE 15
12	KS1	P1	GDD-0160405715	0	2018-11-20	321-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.PORONGOCHÉ 502 (MALL A	102	12861274	12:45		MUELLE 15
13	KS1	P1	GDD-0160405716	0	2018-11-20	321-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.PORONGOCHÉ 502 (MALL A	45	12861274	12:45		MUELLE 15
14	KS1	P1	GDD-0160405717	0	2018-11-20	323-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.LOS MAESTROS 206-ICA	96	12861274	12:45		MUELLE 15
15	KS1	P1	GDD-0160405718	0	2018-11-20	323-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.LOS MAESTROS 206-ICA	45	12861274	12:45		MUELLE 15
16	KS1	P1	GDD-0160406342	0	2018-11-22	106-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV. AREQUIPA ESQ. JOSE PARD	19	12872227	12:45		MUELLE 15
17	KS1	P1	GDD-0160406343	0	2018-11-22	307-201001280	SAGA FALABELLA S A	CA.MIGUEL DE CERVANTES 300	64	12872227	12:45		MUELLE 15
18	KS1	P1	GDD-0160406344	0	2018-11-22	204-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV. INDUSTRIAL 3515-3517, IN	78	12872227	12:45		MUELLE 15
19	KS1	P1	GDD-0160406345	0	2018-11-22	312-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.MANSICHE S/N, EL CORTIJO	22	12872227	12:45		MUELLE 15
20	KS1	P1	GDD-0160406346	0	2018-11-22	201-201001280	SAGA FALABELLA S A	JR. DE LA UNION N 517 - 537	98	12872227	12:45		MUELLE 15
21	KS1	P1	GDD-0160406347	0	2018-11-22	208-201001280	SAGA FALABELLA S A	AV.CARRETERA CENTRAL NRO.	70	12872227	12:45		MUELLE 15

Fuente: Empresa Yobel SCM

Anexo 10. Programación de despacho Retail y Clientes Normales KSDEPOR – YOBEL SCM

Citas del 29-11-2018 ☆

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda [Todos los cambios se han guardado en Drive](#)

100% € % .0 .00 123 Calibri 11 B I S A

	A	B	C	D	E	F	H	I	J	K	L	M
1	N°	F_DATA	NRO DE GUÍA	CITA	HORA	CLIENTE	CODIGO CLIENTE	CANTIDAD	ZONA	TIPO	BULTOS	VOLUMEN (M3)
2	1	11/23/2018	GDD-0240036613	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECOLATO	287	ATOCONGO	MALETINES	6	0,66
3	2	11/23/2018	GDD-0240036621	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONSM	198	SAN MIGUEL	ROPA	11	1,21
4	3	11/26/2018	GDD-0240037389	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBJOCKEY	25	JOCKEY	CALZADO	3	0,36
5	4	11/26/2018	GDD-0240037390	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBJOCKEY	20	JOCKEY	CALZADO	3	0,36
6	5	11/26/2018	GDD-0240037391	11/29/2018	8:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONJOCKEY	120	JOCKEY	ROPA	2	0,22
7	6	11/26/2018	GDD-0240037392	11/29/2018	8:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONJOCKEY	14	JOCKEY	ROPA	1	0,11
8	7	11/26/2018	GDD-0240037399	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBJOCKEY	195	JOCKEY	ROPA	3	0,33
9	8	11/26/2018	GDD-0240037400	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBJOCKEY	139	JOCKEY	ROPA	3	0,33
10	9	11/26/2018	GDD-0240037401	11/29/2018	8:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONJOCKEY	6	JOCKEY	MEDIAS	1	0,11
11	10	11/26/2018	GDD-0240037405	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBJOCKEY	21	JOCKEY	GUANTES	1	0,11
12	11	11/26/2018	GDD-0240037413	11/29/2018	8:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONJOCKEY	93	JOCKEY	CALZADO	9	1,08
13	12	11/26/2018	GDD-0240037414	11/29/2018	8:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONJOCKEY	99	JOCKEY	CALZADO	10	1,2
14	13	11/26/2018	GDD-0240037430	11/29/2018	9:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEHAANJOCKEY	19	JOCKEY	CALZADO	3	0,36
15	14	11/26/2018	GDD-0240037432	11/29/2018	9:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SESTEJOCKEY	34	JOCKEY	CALZADO	4	0,48
16	15	11/26/2018	GDD-0240037433	11/29/2018	9:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SESTEJOCKEY	23	JOCKEY	CALZADO	3	0,36
17	16	11/27/2018	GDD-0240037628	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBMEGA	14	MEGAPLAZA	CALZADO	2	0,24
18	17	11/27/2018	GDD-0240037629	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBMEGA	11	MEGAPLAZA	CALZADO	2	0,24
19	18	11/27/2018	GDD-0240037630	11/29/2018	8:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONMEGA	101	MEGAPLAZA	MALETINES	1	0,11
20	19	11/27/2018	GDD-0240037631	11/29/2018	8:30	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SEUMBMEGA	175	MEGAPLAZA	ROPA	3	0,33
21	20	11/27/2018	GDD-0240037632	11/29/2018	8:00	SOLIDEZ EMPRESARIAL S.A.	SECONMEGA	6	MEGAPLAZA	MEDIAS	1	0,11

+ ≡ SOLIDEZ CLIENTES

Fuente: Empresa Yobel SCM

Anexo 11. Indicador de % de pedidos despachados y realizados al cliente final.

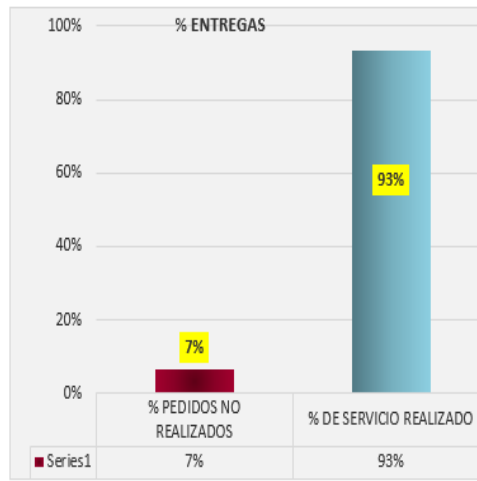
yobel supply chain management

KSDEPOR

FECHA DE DESPACHO: 2018-12-22

Entregas


AUTOSERVICIO	210
RETAIL	326
PEDIDOS DESPACHADOS	536
PEDIDOS REALIZADOS	500
% PEDIDOS NO REALIZADOS	7%
% DE SERVICIO REALIZADO	93%



Logística

TOTAL M3	51.65
CANT- MOVIL	10

Anexo 12. Validación de los instrumentos de medición a través de juicio de expertos.


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 Variable independiente: **GESTION DE PROCESOS**

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión de Inventario								
1	Rotación de Mercancías o Inventario	X		X		X		
2	% Cumplimiento en ERI (Exactitud de Registros de Inventarios)	X		X		X		
3	% Cumplimiento en Clasificación ABC - Control de Inventarios	X		X		X		
4								
5								
6								
DIMENSIÓN 2: Gestión de Compras								
1	% Cumplimiento de Volumen de Compras	X		X		X		
2								
3								
4								
5								
6								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

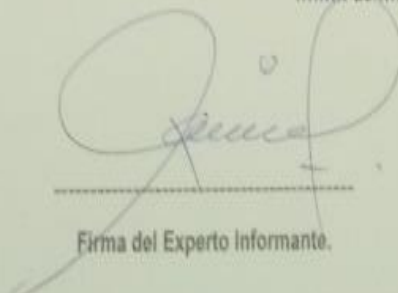
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: VICTOR RAMIRO SALAS ZEBALLOS DNI: 021103943

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

28 de NOVIEMBRE del 2018

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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Calidad								
1	% Cumplimiento en Entregas Perfectas	X		X		X		
2								
3								
4								
5								
6								
DIMENSIÓN 2: Tiempo								
1	% Cumplimiento en Entregas a Tiempo	X		X		X		
2								
3								
4								
5								
6								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): VICTOR RAMIRO SALAS ZEBALLOS DNI: 04403943

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

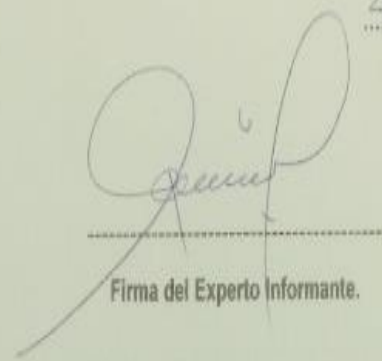
28 de NOV del 2018

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: GESTIÓN DE PROCESOS

N.º	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión de Inventario								
1	Rotación de Mercancías o Inventario	/		/		/		
2	% Cumplimiento en ERI (Exactitud de Registros de Inventarios)	/		/		/		
3	% Cumplimiento en Clasificación ABC - Control de inventario	/		/		/		
4								
5								
6								
DIMENSIÓN 2: Gestión de Compras								
1	% Cumplimiento de Volumen de Compras	/		/		/		
2								
3								
4								
5								
6								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Bernard Villanueva DNI: 09799900

Especialidad del validador: Ing. Industrial

1 de 13 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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.



 Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: SATISFACCION DEL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad							
1	% Cumplimiento en Entregas Perfectas	/		/		/		/
2								
3								
4								
5								
6								
	DIMENSIÓN 2: Tiempo							
1	% Cumplimiento en Entregas a Tiempo	/		/		/		/
2								
3								
4								
5								
6								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Luis Rosales V. DNI: 09299100

Especialidad del validador: Ing. Industrial

..... 1 de 12 del 2018

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: GESTION DE PROCESOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
DIMENSIÓN 1: Gestión de Inventario		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Rotación de Mercancías o Inventario	/		/		/		
2	% Cumplimiento en ERI (Exactitud de Registros de Inventarios)	/		/		/		
3	% Cumplimiento en Clasificación ABC - Control de Inventarios	/		/		/		
4								
5								
6								
DIMENSIÓN 2: Gestión de Compras		SI	No	SI	No	SI	No	
1	% Cumplimiento de Volumen de Compras	/		/		/		
2								
3								
4								
5								
6								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: FABIANA FERRAS LUIS ALVARADO DNI: 97206599

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

02 de Diciembre del 2018

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



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: SATISFACCION DEL CLIENTE

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Calidad								
1	% Cumplimiento en Entregas Perfectas	✓		✓		✓		
2								
3								
4								
5								
6								
DIMENSION 2: Tiempo								
1	% Cumplimiento en Entregas a Tiempo	✓		✓		✓		
2								
3								
4								
5								
6								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Luzmila Fiestas Luc Almeida DNI: 07106594

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

02 de Diciembre del 2018

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


Firma del Experto-Informante.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Nancy Ochoa Sotomayor, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Ate. Lima – Este, revisora de la tesis titulada:

Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima - Perú. Año 2018 del estudiante Carranza Puicón Héctor Guillermo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, Ate, 31 de Enero del 2019.

Mg. Nancy A. Ochoa Sotomayor

DNI: 10042858

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos, Lima – Perú, Año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Carranza Puicon, Hector Guillermo

ASESORA

Mg. Ochoa Sotomayer Nancy A.

LINIA DE INVESTIGACION

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA - PERU



El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **CARRANZA PUICON, HECTOR GUILLERMO** cuyo título es: **GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS. LIMA-PERÚ. AÑO 2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **12** (número) **DOCE** (letras).

Lima, Ate, 04 de diciembre del 2018.



Mgr. Añazco Escobar, Dixon
PRESIDENTE


Mgr. Zulliga Fiestas, Luis
SECRETARIO


Mgr. Ochoa Sofomayor, Nancy
VOCAL

 Estado	 Dirección de Investigación	Revisó	 Director de la UCV	 Director de Investigación
---	---	--------	--	--



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Hector Guillermo Carranza Puicon, identificado con DNI N.º 40620809, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima - Perú. Año 2018 ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 40620809

FECHA: 31 de Enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



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:

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARRANZA PUICÓN, HÉCTOR GUILLERMO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS. LIMA-PERÚ. AÑO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: **04 DE DICIEMBRE DEL 2018**

NOTA O MENCIÓN: **12**



[Handwritten signature in blue ink]
