



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proceso Logístico y Servicio en Distribución de agua de mesa de la
Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Ignacio Soto, Luis Antonio (ORCID: 0000-0001-8346-4350)

Oviedo Yucra, Delia (ORCID: 0000-0003-2506-4847)

ASESOR:

Dr. Márquez Caro, Orlando Juan (ORCID: 0000-0003-4804-2528)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión De Organizaciones

CHICLAYO – PERU

2021

Dedicatoria

La reciente Investigación lo brindamos a Dios, y a nuestros Padres y a todas aquellas personas que con su apoyo permitieron impulsar cada día a continuar mejorando y hacer de nosotros unos profesionales de éxito, A nuestros docentes por guiarnos en cada uno de nuestros trabajos académicos, A la Universidad César Vallejo por ser nuestra casa de estudios.

La presente tesis es fruto de nuestro esfuerzo por que superamos la difícil situación actual, y también agradecer a nuestras familias por su gran amor y apoyo incondicional que permitieron que superemos cada obstáculo presentado para terminar la presente tesis.

Los Autores.

Agradecimiento

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO por darnos la oportunidad de adquirir y enriquecer los conocimientos y experiencias dictadas a través de sus docentes y por brindarnos herramientas de trabajo y por buscar la mejora en nuestros aprendizajes para nuestro desarrollo profesional.

A Nuestras familias por el apoyo incondicional y amigos por brindarnos el apoyo anímico lo cual nos ayudaron a cumplir para poder culminar nuestra profesión. A los compañeros de la empresa Distribuciones Díaz Tours por su apoyo y su tolerancia para el logro de nuestras metas profesionales.

Los Autores.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	47
Referencias.....	50
ANEXOS.....	52

Indice De Tablas

Tabla 01:	Población.....	19
Tabla 02:	Escala de Likert.....	21
Tabla 03:	Juicio de Expertos.....	21
Tabla 04:	Escala de Alfa de Cronbach.....	22
Tabla 05:	Resumen de procesamiento de casos de la variable proceso logístico.....	23
Tabla 06:	Estadísticas de fiabilidad de proceso logístico.....	23
Tabla 07:	Resumen de procesamiento de casos de la variable servicio en distribución.....	24
Tabla 08:	Estadísticas de fiabilidad de servicio en distribución.....	24
Tabla 09:	Aspectos éticos.....	25
Tabla 10:	Niveles porcentuales de la variable de proceso logístico.....	26
Tabla 11:	Niveles porcentuales de la variable de servicio en distribución.....	27
Tabla 12:	Niveles porcentuales de la dimensión función operativa.....	28
Tabla 13:	Niveles porcentuales de la dimensión administración de materia prima.....	29
Tabla 14:	Niveles porcentuales de la dimensión empaque del proceso logístico.....	30
Tabla 15:	Niveles porcentuales de la dimensión requerimiento del proceso logístico.....	31
Tabla 16:	Niveles porcentuales de la variable servicio en distribución para la dimensión producto.....	32
Tabla 17:	Niveles porcentuales de la variable servicio en distribución para la dimensión consumidor.....	33
Tabla 18:	Niveles porcentuales de la variable servicio en distribución para la dimensión sistema.....	34
Tabla 19:	Prueba de normalidad.....	35
Tabla 20:	Baremo para determinar el grado de semejanza de las variables en estudio.....	35

Tabla 21:	Correlación de las variables de proceso logístico y servicio en distribución de la empresa Diaz Tours, Chiclayo 2021.....	36
Tabla 22:	Correlación de la dimensión función operativa y la variable servicio en distribución de la empresa Diaz Tours, Chiclayo 2021.....	37
Tabla 23:	Correlación de la dimensión administración de materia prima y la variable servicio en distribución de la empresa Diaz Tours, Chiclayo 2021	38
Tabla 24:	Correlación de la dimensión empaque y la variable servicio en distribución de la empresa Diaz Tours, Chiclayo 2021.....	39
Tabla 25:	Correlación de la dimensión requerimiento y la variable servicio en distribución de la empresa Diaz Tours, Chiclayo 2021.....	40

Índice De Gráficos y Figuras

Figura 01:	Variable del proceso logístico.....	26
Figura 02:	Variable del servicio en distribución.....	27
Figura 03:	Dimensión Función operativa de la variable proceso logístico.	28
Figura 04:	Dimensión administración de materia prima de la variable proceso logístico.....	29
Figura 05:	Dimensión de empaque de la variable proceso logístico.....	30
Figura 06:	Dimensión de requerimiento de la variable proceso logístico..	31
Figura 07:	Dimensión de producto de la variable servicio en distribución..	32
Figura 08:	Dimensión consumidor de la variable servicio en distribución..	33
Figura 09:	Dimensión sistema de la variable servicio en distribución.....	34

Resumen

La presente investigación, se realizó con la finalidad de determinar la relación del proceso logístico con el servicio en distribución de agua mesa de la Empresa DÍAZ TOURS Chiclayo – Perú, 2021. Se trabajó con el teórico De la Vega (2019) para la variable proceso logístico y con Escobar (2015) para la variable servicio en distribución. El estudio fue de tipo aplicado, el nivel fue correlacional y el diseño fue no experimental con un enfoque cuantitativo. Los datos obtenidos fueron aplicados a los trabajadores de la empresa Distribuciones DÍAZ TOURS de la ciudad de Chiclayo – Perú, 2021. En el análisis de esta investigación se aplicó una encuesta de 22 preguntas con una muestra de 32 Trabajadores y como instrumento se utilizó el cuestionario. Para la validez se empleó el sistema de juicio de expertos y el Alfa de Cronbach; la comprobación de hipótesis se ejecutó con Rho de Spearman obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.757 y Sig. (Bilateral) de 0.000; por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna. Concluyéndose que hay existencia de una relación entre proceso logístico y servicio en distribución de la empresa DÍAZ TOURS Chiclayo - Perú, 2021.

Palabra clave: proceso logístico, distribución, existencia, optimizar.

Abstract

The present investigation, it was carried out in order to determine the relationship of the logistics process with the table water distribution service of the Company DÍAZ TOURS Chiclayo - Peru, 2021. We worked with the theoretician De la Vega (2019) for the process variable logistics and with Escobar (2015) for the variable service in distribution. The study was of an applied type, the level was correlational and the design was non-experimental with a quantitative approach. The data obtained were applied to the workers of the Distribuciones DÍAZ TOURS company in the city of Chiclayo - Peru, 2021. In the analysis of this research, a survey of 22 questions was applied with a sample of 32 Workers and the questionnaire was used as an instrument. For validity, the expert judgment system and Cronbach's Alpha were used; hypothesis testing was performed with Spearman's Rho, obtaining as a result a correlation coefficient of 0.757 and Sig. (Bilateral) of 0.000; therefore, the null hypothesis was rejected and I accept the alternate hypothesis. Concluding that there is a relationship between the logistics process and distribution service of the company DÍAZ TOURS Chiclayo - Peru, 2021.

Keyword: logistics process, distribution, existence, optimize.

I. INTRODUCCION

Los procesos logísticos permiten la relación entre el movimiento del producto y la producción. Son los procesos logísticos que permiten enfocarse en criterios de la producción, como: calidad, costos y tiempo. Es importante que la empresa coordine de manera exitosa estos procesos, donde permitirá continuar el proceso en la producción, consumo, almacenaje y la eliminación. A su vez es pertinente mencionar que dicho proceso logístico dependa funcionalmente de una correcta ubicación de los inmuebles que existen en la organización. Las empresas requieren hoy en día una nueva perspectiva que permita realizar una toma de decisiones para la red de distribución, es decir encontrar mecanismos para asegurar su competitividad. El servicio de distribución es el grupo de actividades, que tiene a realizar desde los productos que son elaborados por el fabricante hasta ser adquirido por el comprador final. Generalmente, este mecanismo lo realizan un grupo de empresas que se encargan de colocar el producto en el lugar oportuno para poder ofertarlo al cliente final.

Según Honorato (2016), menciona que en América Latina la infraestructura logística ha obtenido muy buenos resultados, aunque se puede indicar que hay la existencia de algunas falencias en referencia a los niveles de desarrollo de la industria, por lo que indica la existencia de una perfecta eficacia para la conducción de procesos que admitan la perfecta afiliación entre los flujos de información y flujos de los movimientos físicos, así mismo menciona sobre estándares altos que se obtuvieron en el ámbito regional que se mantuvieron por debajo de ámbito internacional, y todo esto conlleva a no invertir en el sector logístico.

Ríos (2017), menciona en un trabajo de investigación realizado en la empresa vitivinícola Bodega Sotelo S.A.C. que plantea el O.G de bajar el número de pedidos que no han sido atendidos y reducir el margen de ventas que no fueron atendidas por punto de venta. Además, se estableció y diseño procesos logísticos que permitieron realizar la programación de inventarios a fin de asegurar un buen flujo de materiales y una correcta distribución sobre el surtido de productos que se requieren en un punto de venta. También se encontró que las utilidades de Bodega Sotelo S.A.C son por las demoras en los tiempos de entrega. Ambas problemáticas

son representadas mediante una rebaja de 5.28% de facturación al año y 8.01% del costo de oportunidad perdido.

Salinas (2017), menciona sobre un trabajo de investigación efectuado en Argentina referido a las compañías que comercializan agua embotellada donde indica que hubo una alta demanda en los últimos años. Se puede observar los siguientes resultados que un 66% de encuestados respondieron que obtuvieron un servicio desagradable en cuanto al servicio de distribución del pedido a domicilio, por lo que optaron por cambiar de proveedor en dicho servicio, además se aprecia que el 81% indica que la compañía está en la capacidad de optar por las decisiones necesarias sobre la calidad del servicio para lo cual no decidan irse a la competencia. De tal manera que, la realidad del rubro de estas empresas es que no tienen la capacidad de poder retener a los consumidores. Asimismo, este trabajo también permite conocer como entregar al cliente un mejor servicio basado en la calidad que resulte mejor atractivo que el costo, dado que existe un 86% donde lo admite indicando que retribuirían un poco más por el servicio que colme las características como son en calidad y tiempo. Por lo que, el costo no resulta una excusa con referencia a la pérdida de clientes, si no se debe a la calidad de servicio defectuoso, por tal motivo es primordial saber la percepción que los clientes tienen para poder ofrecerle el servicio adecuado.

Según Beetrack (2016) manifiesta que se ha podido lograr un ligero crecimiento en el comercio peruano en estos últimos años obteniendo un 5.2% entre el periodo 2011 y 2015, por lo que se puede apreciar en los resultados del panorama sobre la administración referente a la cadena del suministro y logística de distribución. Todo ello con la intención de ejecutar los requerimientos que el cliente requiere para de esa forma captar nuevos clientes, quienes conceden un resultado sustancial para la calidad de servicio y experiencia de compra. No obstante, se aprecia que las empresas peruanas son inexpertas en lo referente a la logística mencionándose en un 37% y no teniendo sistemas de automatización para las cadenas de suministros con capacidad de ser competitivas. De la misma manera, América Economía (2017), hace referencia que, existen un 30% de entidades que no efectúan sus procesos logísticos basados en la experiencia y por ende se rehúsan a nuevos cambios de los procesos logísticos. Esto se debe que,

la mayoría no tiene el personal idóneo capacitado para encontrar los múltiples problemas de la cadena logística, por lo que se originan los cuellos de botella que conlleva que los procesos se estanquen.

Con relación a la industria de agua embotellada, Gestión (2018), manifestó que el consumo de agua referido en los periodos 2014 hasta el 2017 se muestran un aumento de participación en el mercado con 30% sobre el consumo de bebidas. Cabe indicar que, las micro y pequeñas industrias peruanas bajaron en un 91% bajaron su participación de consumidores debido a la pésimo servicio que perciben por parte de su proveedor teniendo dificultades al momento de hacer sus compras, mientras que el 78% no realiza la compra en el establecimiento, aun cuando tenga el pedido ya solicitado, donde da origen a tener que invertir porcentajes altos (600% y 700%) para dar un mejor servicio de distribución con la intención de conservar y encontrar nuevos clientes.

Actualmente la empresa en investigación acarrea un proceso logístico ineficiente por lo que la disposición de materia prima y el aprovisionamiento oportuno que sirve para la fabricación del producto estos procesos no se adecuan a la necesidad la empresa requiere diariamente, generando retrasos en diferentes áreas de la empresa. Es por ello al no cumplirse estos procesos de manera correcta se generan costos altos de almacenamiento, generando así obsolescencia de la materia prima por el tiempo de almacenaje esta problemática se encuentra evidenciado en los requerimientos diarios que se muestran en las listas de pedidos y reportes de despacho que diario realizan los colaboradores encargados de la distribución del producto. De la misma manera, las principales dificultades que interrumpe al proceso logístico y distribución para la empresa en estudio esto se debe muchas veces a tramites, temas burocráticos y corrupción que se dan en la compras, recepción y distribución del insumo como es la materia prima, puesto que a veces existe mucha demanda de ese insumo y existe una gran demanda de dicho insumo haciendo muy difícil su adquisición y es ahí donde los proveedores sobrevaloran los costos además no existe una supervisión por parte del gerente para tratar de resolver aquellos inconvenientes que tiene la empresa que dificultan el no cumplir con las áreas mencionadas como es el reparto por parte del personal externo quienes se encargan de brindar el servicio de distribución al cliente final,

no midiendo así los altos costos que se generan por estos desabastecimientos que se dan en la empresa. Por tal motivo, esta investigación busca ofrecer estrategias para que la distribución se pueda optimizar, controlar y supervisar los procesos logísticos de la empresa (según reporte de la empresa Díaz tours Chiclayo referente al año 2021).

Mencionada la problemática, se formula el problema general ¿Cuál es la relación entre Proceso Logístico y servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021? y los P.E son: 1. ¿Qué relación existe entre la función operativa del proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021, 2. ¿Qué relación existe entre la administración de materia prima del proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021?, 3. ¿Qué relación existe entre el empaque del proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021?, 4. ¿Qué relación existe entre requerimiento del proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021?.

Y con respecto a la justificación teórica, esta investigación va permitir que se utilice como origen de la información para investigaciones futuras que beneficiarían a la comunidad estudiantil. La presente unidad metodológica, en virtud de que el trabajo tenía como propósito de estudio a las dos variables tanto el proceso logístico como servicio en distribución, las cuales fueron supeditado análisis metodológico de datos, tomando al cuestionario como herramienta de respaldo que fue aplicado a los colaboradores de la compañía. Justificación práctica se indica que la realización de la investigación está orientada al aporte de ideas y búsqueda de mejores alternativas en la implementación de una propuesta que contribuya al mejoramiento del proceso logístico y servicio en distribución, de ahí su importancia que servirá como fuente de consulta para otros investigadores que deseen analizar más sobre el tema en estudio.

Siendo los objetivos de investigación, tenemos que el O.G es: Determinar la relación del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua mesa para la Empresa D.T.CH – Perú, 2021 y, cuyos O.E. son: 1. Determinar la relación de la función operativa del proceso logístico con el servicio en distribución de agua de

mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021, 2. Determinar la relación de la administración de la materia prima del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021., 3. Determinar la relación del empaque del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa D.T.CH – Perú, 2021, 4. Determinar la relación del requerimiento del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa D.T.CH – Perú, 2021.

Con las siguientes hipótesis de trabajo tenemos que la, H.G es : El Proceso logístico tiene relación con el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa D.T.CH – Perú, 2021. Donde la Hipótesis Específicas es **H1**. Existe relación entre la función operativa del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021. **H2**. Existe relación entre la administración de la materia prima del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa para la empresa D.T.CH – Perú, 2021. **H3**. Existe relación entre el empaque del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021. **H4**. Existe relación entre el requerimiento del Proceso logístico con el servicio en distribución de agua de mesa de la empresa D.T.CH – Perú, 2021.

II. MARCO TEORICO

Según Muyulema (2015), en su tesis: “La Logística de Distribución y su incidencia en la maximización de las Ventas de la empresa Megamultisuelas, de la Ciudad de Ambato”, UTA - Ecuador, el autor delimito el objetivo general: Que fue examinar cómo influye la imperfecta Distribución en ventas por volumen de la empresa Megamultisuelas de la ciudad de Ambato. Cuya metodología utilizada fue una investigación Correlacional de enfoque cuantitativo/cualitativo. Según los resultados se emplearon las técnicas de entrevista cuyo instrumento es el cuestionario con una muestra de 225 personas, y un total de 12 preguntas. El autor manifiesta que se consiguieron los siguientes resultados donde se muestra que de los 225 encuestados, 87 personas que conforman el 39% afirman estar totalmente en desacuerdo en que la logística de distribución empleada por la empresa es la más adecuada, 65 personas que representan el 29% está en desacuerdo, 42 personas representan el 19% es neutral, 23 personas que representan al 10% están de acuerdo y 8 personas pertenecientes al 10% están totalmente de acuerdo. Donde se concluye que la empresa no maneja una logística de distribución despacho de mercadería de la bodega de la empresa a los clientes y almacén todo esto ha provocado inconvenientes en las ventas, debido a que actualmente no se despacha a tiempo el producto y esto provoca insatisfacción del cliente además no existe una buena entrega de información por parte de los asesores para con los clientes con respecto a las características del producto (p.112).

Según Tomalá (2018), en el proyecto de investigación: “diseño de un plan logístico para la distribuir insumos y materiales, para la bodega de la empresa naturisa S.A”, Del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano – ecuador, el autor delimito el objetivo general: Que fue desarrollar un plan en la logística y distribución, para la mejora de los insumos y materiales de la bodega, de la empresa Naturisa S.A. La metodología utilizada fue una investigación Correlacional de enfoque cuantitativo. Además: según los resultados se emplearon las técnicas de entrevista cuyo instrumento implementado es el cuestionario con muestra de 38 individuos, y un total de 10 preguntas, la entrevista se realizó al gerente de la empresa con 5 preguntas con escala Likert. El autor manifiesta que se obtuvieron los siguientes

resultados donde podemos visualizar que la mayoría indica que la función de los bodegueros es la correcta siempre con un 34%, casi siempre con 26% y 32% con una respuesta de a veces refiriéndose al desarrollo de sus funciones. Donde se concluye que no existe una correcta distribución de funciones para el personal que trabaja en el departamento de bodega, además se evidencio que los mecanismos para la entrega y recepción de materiales son ineficientes, a lo que retrasa el trabajo diario (p.46).

Figuroa (2018), en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión por proc. logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del consumidor de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.”, Universidad católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, el autor delimito el objetivo general: proponer un modelo de gestión para los procesos logísticos que influya favorablemente en la satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. La metodología utilizada fue una estudio de nivel correlacional de criterio cuantitativo. Además, según los resultados: refieren que los clientes indican que un aspecto principal que debería mejorar la empresa es comercial con un 37.5%, también indica que el 22.9% en las presentaciones de los productos y empaques, los tiempos de entrega se ve representado en un 18.8% y la calidad el 8.3%, también se menciona que se tiene una población pequeña de 44 personas por lo que la utilizara a todos los participantes. Mediante esta conclusión la empresa de Alimentos El Sabor Cía. Ltda., manifiesta que las falencias que se originan son por la falta de control sobre los procesos que vienen realizando, como también, las escasas capacitaciones que tienen los colaboradores, además de tener una ineficiente planeación con respecto a la demanda para el abastecimiento de los productos se busca encontrar mejores estrategias que permita no tener quiebres en los inventarios de la empresa (p.109).

Según Escobar (2015), en su proyecto de investigación: “logística de distribución Y almacenamiento para perfeccionar el despacho de artículos de consumo para los clientes de la empresa jemsa representaciones”, Pontificia UCDE – Ecuador, el autor delimito como O.G: Que fue planear un modelo donde la logística de distribución y almacenamiento que servirá para mejorar los despachos de los productos para el consumo de los clientes de la empresa Jemsa Representaciones. La metodología utilizada fue una investigación Correlacional de

enfoque cuantitativo/cualitativo. Según los resultados se emplearon las técnicas de entrevista a los trabajadores además se utilizó el cuestionario con una muestra de 5 personas. En la entrevista con el gerente, se pudo apreciar las deficiencias que existen en el área logística de la empresa además de tener alto porcentaje de impacto. Con respecto al transporte donde se muestra una falencia de 66.67% en relación al problema que existen en la gestión de distribución y transporte de productos hacia los clientes. El proceso de almacenaje se manifiesta con un 83.33% y se pudo manifestar que es la dificultad mayor que se está presentando. Eso debido a que los espacios de la bodega no se están aprovechando al máximo, sufriendo así deterioro en la mercadería donde ya no se puede utilizar no pudiéndole dar un uso adecuado a dichos producto que cuenta la empresa. Con referencia a la actividad de ventas, marketing y comercialización se puede denotar una dificultad del 33.33%, presentando una deficiencia más baja pudiendo ser controlable, esta actividad por lo que se encuentra relacionada con los costos y gastos de las ventas, donde influyen en el precio de venta de los productos. Con respecto al análisis de diagnóstico que se realiza para el proceso de distribución y almacenamiento de la empresa, se concluyó que la metodología de investigación es la que brinda soporte a la recolección de la información, manifestándose que la empresa mantiene esquemas de gestión logística obsoletos y se consecuentemente se encuentra haciendo uso de un modelo empírico por tal motivo se plantearan un restructuración del sistema donde le servirá para restructurar un modelo que relacione el tiempo, la distancia y los costos con la finalidad de obtener mayores beneficios para la empresa y sobre todo para los consumidores (p.174).

Según De la vega (2019), en su tesis titulada: "P. logísticos y competitividad para un lugar de despacho de productos en supermercados, Lima Sur 2019", en la UCV, el autor delimito O.G: Que fue determinar la relación entre el proceso logístico con competitividad del lugar de despacho de productos en Supermercados, Lima sur 2019. La metodología que se está utilizando en esta investigación fue de un valor correlacional y cuantitativo también con diseño no-experimental y corte transversal. de tal manera, se fueron: Empleando técnicas de encuesta donde el instrumento fue el cuestionario con una muestra de 123 clientes, y un total de 40 preguntas la escala utilizada fue tipo Likert. Según se menciona los resultados

obteniendo un valor de fiabilidad de alpha de Cronbach de 0.969. Además, en los resultados estadísticos descriptivos de la mencionada investigación además se puede apreciar que la variable proceso logístico obtiene un 70.8% donde señalaron que entre las variables Proceso logístico y Competitividad existe una coincidencia en un alto nivel, y el 29.2% se manifiesta en un índice de nivel medio. Correspondiente al resultado inferencial de la investigación se demuestra que los procesos logísticos tienen una correlación directa y significativa acerca de la competitividad de un medio de despacho de artículos para Supermercados, Lima sur 2019., se puede observar que si existe una sig. (Bilateral) < 0.005 obteniendo un valor de correlación positiva con resultado de 0.770. Además, el autor indica la existencia de una relación significativa y directa entre variables que son Proc. Logístico y competitividad para un lugar de despacho de productos en los Supermercados (p. 31).

Según Quispe (2019), la tesis titulada “La gestión empresarial y Proc. Logístico de la empresa Hilplast S.A.C., Ate 2019”, de la UCV el autor delimito el siguiente O.G: analizar qué relación hay entre gestión empresarial con el Proc. Logístico para la compañía Hilplast S.A.C, Ate 2019. La metodología utilizada de la investigación fue Correlacional, diseño no-experimental, con corte transversal y enfoque cuantitativo. Así mismo se empleó como técnicas la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario con una muestra de 40 encuestados, siendo un total de 48 preguntas tomando como medida la escala de Likert. Según los resultados se puede apreciar que el proceso logístico está compuesto por 40 trabajadores encuestados, donde se obtuvo como resultado un 52.50% pudiendo observarse en ocasiones se da un correcto proc. logístico de la compañía Hilplast S.A.C., se observa que un 45.50% manifiesta que casi siempre se puede observar un usual proc. logístico, además el 2.50% manifiesta que siempre recibe un buen proc. logístico. De tal forma, se puede indicar que se tendría que proseguir insistiendo en este sector que será de suma importancia para la organización. El autor analiza el compromiso que hay con la gestión empresarial y el Proc. logístico en la mencionada compañía, donde se obtuvo un grado de semejanza de $(p = 0,00 < 0,05)$, donde se rechazó la H_0 y aceptándose la H_A . (H_1). Con grado de correlación de ,910, mencionando una relación positiva perfecta, por lo cual, se define que mientras los trabajadores ubiquen en una buena gestión empresarial podrán brindar un mejor proc. logístico y mejora para la empresa (p.53).

Según Guzmán (2019), la tesis titulada “el proceso logístico y su relación con la satisfacción laboral del cliente interno para la facultad de medicina humana de la UNMSM durante el año 2019”, de la Universidad Privada de Telesup el autor delimito el siguiente O. G: que fue Delimitar la relación del proceso logístico y la satisfacción laboral del cliente interno en el área de Medicina de la UNMSM para el año 2019. La metodología que se empleo en la investigación fue tipo correlacional, enfoque cuantitativo y un diseño no experimental con corte transversal. Además, se empleo como técnica la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario con una muestra de 120 encuestados, siendo un total de 32 preguntas tomando como medida a la escala de Likert. Donde se puede mencionar que el resultado estadístico descriptivo de la investigación se aprecia que la variable proceso logístico obtiene un 28% un bajo nivel, mientras que el 75.8% presentándose con un nivel medio además el 8% es representado en un nivel alto. Correspondiente al resultado inferencial de la investigación demostrándose la validez de relación entre el proceso logístico y satisfacción laboral sobre el cliente interno de la Facultad de Medicina en la UNMSM en el año 2019, se puede denotar que si hay una relación significativa del 60.2%, con un grado de correlación positiva de 0.602. Además, el autor concluyo la existencia de relación del proceso logístico y satisfacción laboral del cliente interno del área de medicina de la UNMSM en el año 2019 (p. 70).

Según Rodas (2018), en la tesis titulada “el Proc. Logist. y gestión de despacho para el restaurante ma&lu, SMP, 2018”, de la UCV el autor delimito el O.G: Que es determinar el grado de correlación entre Proc. Logist. y gestión de despacho para el restaurante Ma&lu, del distrito de SMP- 2018. La metodología que se utilizo fue una investigación tipo correlacional, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal. Además, se: Empleo como técnica la encuesta donde el instrumento fue el cuestionario con una muestra de 40 trabajadores, además se planteó 20 interrogantes de escala Likert. Según se aprecia en los datos que se obtuvieron en un valor de fiabilidad de alpha de Cronbach de 0.920 para el Proc. Logístico y 0.538 para la variable gestión de despacho. Además las respuestas estadísticas descriptivas de la presente investigación se aprecia que la variable proceso logístico obtiene un 72.5% cuya muestra estuvo constituida por 29 trabajadores donde señalaron que están de acuerdo siempre con la variable

Proceso logístico y 27.5% que estuvo representado con una muestra de 11 trabajadores manifestaron estar casi siempre de acuerdo con el proceso logístico. Además se pudo apreciar que el 60% de una muestra de 24 trabajadores están de siempre de acuerdo con la gestión de distribución y el 40% que estuvo representada con una muestra de 16 colaboradores donde manifestaron que casi siempre estar acorde con la variable gestión en distribución. Correspondiente a los resultados inferenciales se aprecia que existe un resultado de Rho de Spearman con un porcentaje de 809% y con grado de significancia (Bilateral) < 0.000 indicándose que es menor al grado de significancia de 0.05. A sí mismo el autor concluye que se pudo concluir que sí hay correlación entre ambas variables de análisis, cumpliéndose así con los resultados que se plantearon en la investigación (p.57).

TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Variable Proceso Logístico. - en el lugar adecuado y tiempo exacto. Así mismo manifiesta el autor que el término logística proveniente del griego *logistikos*, cuyo significado es saber calcular. cabe indicar que los conceptos modernos de logística lo define como: la acción que colectivamente está enfocada a asegurar que las actividades de diseño y también las direcciones de los flujo de material informativo y financiero que basado en las fuentes donde se originan hasta llegar al destino final, donde ejecutan de manera racional y coordinada con los objetivos para la entrega al cliente de los productos con un servicio de calidad y con plazos establecidos, con una responsabilidad competitiva y así de esa manera se garantiza la conservación del medio ambiente (Navas, M. 2005). Según Ferrel, Hirt, Adrianzen, Flores & Ramos (2004), "menciona que logística es "una función operativa que se encuentra comprendida con las diferentes actividades que son necesarias y permiten obtener un mejor control de la administración de materia prima y sus componentes, como también el manejar el traslado del producto terminado conjuntamente con su empaque y su distribución hacia el cliente final". Además define a la logística como: la manera de realizar una dirección que necesita una cadena de abastecimiento donde se necesite implementar, planear y poder controlar el flujo de manera eficiente y efectiva, relacionándose entre el punto de origen con el punto de consumo final todo esto con la finalidad de satisfacer el requerimiento de los clientes" (p.371).

Los Sistemas Logísticos. - Según Acero (2006), "indica que la gestión del sistema logístico o también llamado gestión de logística que concierne en la operación y creación de los sistemas de flujos eficientes que sirve para dirigir la información y/o materiales de la cadena de suministro, abarcando las actividades que se relacionan con el almacenamiento y traslado de producto teniendo sitio en el lugar de adquisición y el punto de consumo" (p. 35). "el sistema logístico es más flexible esto se debe a que cuando el rango de variación es mayor los procesos pueden afrontar con éxito, y cuando menor el costeo conlleva una asociación a la variación de funcionamiento, como también cual inferior sea el tiempo establecido se podrá trabajar en las condiciones nuevas planificadas" (Carrasco, J. 2000). "Con la creciente importancia de la logística para las economías de Hong Kong y China, las sistematizaciones de la información logística (LIS) se están convirtiendo en herramientas esenciales para que las empresas de Hong Kong y China compitan con éxito en un mercado global" (Bienstock, C. 2008).

Sub sistemas de Logística. - La logística se encuentra dividido en tres subsistemas, que son, abastecimiento y logística de entrada, esto busca proveer de materia prima y servicios a la empresa, logística de producción, en la cual se encuentra la planeación y programación de la producción y logística de salida o distribución, por medio de la cual se llega al cliente final. Además permite que se agrupen los siguientes procesos como son las funciones de compras, recepción, administración de inventario y almacenamiento, además incluye una búsqueda de actividades que van relacionados con la selección de búsqueda de registros, selección y seguimientos de proveedores (Ballou, 2004). "El objetivo logístico permite reducir el precio total, otorgado al objetivo del servicio al cliente" (Lambert, D. 1998). El contenido actual referente al sistema logístico lo expresan (Acevedo, J.A, & Urquiaga, A.J. 1997), "...mencionando que es una red de unidades autónomas y que están coordinadas donde garantizan la satisfacción para los clientes finales en el tiempo, calidad y costos demandados". Se identificaron tres capacidades críticas de servicios de logística con base en el análisis de factores: 1. capacidad de innovación, 2. capacidad de respuesta del cliente y 3. Capacidad de operación flexible (Lu, C. S., & Yang, C.C, 2010).

Dimensiones del Proceso Logístico

Función Operativa.- La función operativa trata de “simplificar la optimización de todos los recursos disponibles que existan en la organización, ya sea de bienes o servicios. La función operativa tiene como objeto las operaciones físicas donde se tiene que realizar la transformación de las materias primas en productos que sirven para la realización de un servicio” (Diego, 2017).

Administración de la materia prima. - Se conocen como materias primas a la materia extraída de la naturaleza que se transforma para elaborar materiales que luego se convertirán en bienes para consumo. Es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final. Un producto terminado tiene incluido una serie de elementos y subproductos, que mediante el proceso de transformación permitieron la confección del producto final. se utiliza principalmente en las empresas industriales que son las que fabrican un producto (ecured.cu, 2019).

Empaque. - Es un sistema de procesos entrelazados que permiten dar valor agregado al producto, atendiendo a las características y necesidades del mismo, a los requerimientos del mercado al cual va dirigido, reforzando la identidad de la unidad productiva que viene a ser la marca (Corradine, 2014, p.14).

Requerimiento. - “hace referencia a la acción y efecto de requerir. Esta expresión, tiene su principio etimológico en el término latín requiere, refiere a solicitar, pedir, avisar o necesitar algo”. (Pérez & Gardey, 2014)

Variable Servicio en Distribución

Servicio. - según Etzel, Stanton & Walker (2004), define al servicio "como movimientos intangibles e identificables que viene hacer el asunto principal de un trato planificado que permita ofrecer a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (en esta proposición, cabe indicar que según los mencionados autores ésta definición exime a los servicios complementarios que asiste a la venta de bienes u otros servicios, pero con esto no significa subestimar su importancia). Başılgil, H. et al. (2011) manifiesta que los proveedores de servicios de logística juegan un papel importante con la gestión de cadena de abastecimiento por lo que indica si un servicio de distribución es deficiente no podrá cumplir con las demandas de los clientes.

Distribución. - Es la variable utilizada en el área de marketing que accede al poner en contacto el método de producción con el consumo de manera adecuada; es

decir, la distribución obtiene como encargo colocar el artículo a disposición del comprador en el lugar y cantidad, como también en el momento apropiado. El cumplimiento del presente objetivo justificándose la efectividad de un sistema de intermediación con la empresa productora (producción) y el consumidor (consumo), donde se denominará sistema para distribución comercial. (Parreño & Ruiz, p.149).

Dimensiones Del Servicio De Distribución

Producto. - “Se define como un objeto fabricado o producido, es la materia que se realiza de forma natural o industrial, a través de un proceso, usado para el consumo o uso individual” (producto, 2019, párr.3).

Consumidor.- Es el individuo u organización que acaba los bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a disposición del mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad (Sánchez, 2020, p.24).

Sistema.- “Se define al grupo de reglas ordenadas por principios y procedimientos que están relacionados entre sí para funcionar orgánicamente” (sistema, s.f., párr.2).

Canales de distribución.- es un proceso que sirve para decidir qué procedimiento de distribución se tiene que aplicar, debiendo la empresa entender las necesidades del consumidor y conducir qué ruta es la más adecuada para colocar el servicio o producto frente al comprador potencial o consumidor final. (Alvarado, 2011).

Stern & El-Ansary (1992) define como “el grupo de funciones y organizaciones interdependientes, que se pueden implicar sobre el proceso de colocar un servicio o bien al beneficio de sus usuarios o consumidores”. En otras palabras, el canal de distribución viene a ser el instrumento de distribución, como función económica, toma forma y permite como integrarse a las necesidades y características de cada sector económico (Sainz de Vicuña, s.f., p.34).

Clasificación de los canales de distribución

El canal de distribución se clasifica mediante la longitud, la tecnología de compraventa y su forma de organización (Miquel & Parra, 2018, p.58-76).

Según la longitud del canal de distribución

Canal directo. - consta de dos entidades, consumidor final y fabricante. De uso muy frecuente en el sector de servicios.

Canal corto. - consta de tres niveles, detallista, consumidor final y fabricantes. De uso frecuente cuando se trata de sectores donde la oferta está concentrada tanto a nivel de fabricante como se detallista, cuando el detallista es una empresa grande y el número de fabricantes no es muy elevado.

Canal largo. - consta de cuatro o más niveles, mayorista, minorista fabricante y consumidor. Suelen suceder en sectores donde está muy fraccionada la demanda y oferta.

Sistemas de distribución. - se define basado en acontecimientos de las actividades, procedimientos y sistemas que se diseñan y vinculan para vigilar y facilitar el traslado de bienes y servicios de la empresa productora hacia el consumidor. En conclusión, se basa en realizar distribución de productos y otorgándole los servicios siempre tienen que estar a disponibilidad del cliente final, en la fecha y lugar correcto (Alvarado, 2011, p.34).

Definición de términos básicos

Optimización. - "Optimización hace referencia a la acción y efecto de optimizar. En términos generales, se refiere a la capacidad de resolver alguna cosa de la manera más eficiente posible y, en el mejor de los casos, utilizar la menor cantidad de recursos" (Quintero & Sotomayor, 2018, p.7).

Recursos disponibles.- Los recursos disponibles son aquellos cuyos medios utilizados sirven para conseguir un fin o una utilidad. En el ámbito macroeconómico se refiere a los distintos recursos que están disponibles un país y que se utilizan para producir bienes y servicios. Los recursos disponibles son, por tanto, aquellos de los que se puede disponer (Rus, s.f., "Recursos disponibles", párr.2).

Organización. - Es el grupo de componentes, integradas básicamente por individuos, que interactúan entre sí conforme a una estructura elaborada para los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma ordenada, coordinada, ordenada y regulada por un grupo de normas que logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no (Thompson, 2007, "concepto de organización", párr.4).

Elaboración de Materiales.- Para entender el significado del término 'elaboración' podemos decir que tal es el proceso de trabajo, construcción y preparación de materiales, objetos u cosas para transformarlas en elementos de mayor complejidad.(Bembibre, 2009, "Definición ABC", párr.2).

Producto final. - "se indica que es el resultado de elaboración. Cumpliendo así con los estándares de calidad que el mercado necesita y lo requiere por lo que tiende a ser de valor comercial" (Producto final, 2016, párr.1).

Valor agregado.- Es el beneficio adicional que obtiene un bien o servicio como resultado de haber sufrido un proceso de transformación. Indicado de otra manera, el resultado de un producto o servicio vale más que la suma de los recursos utilizados. Estos procesos de transformación desde una serie de elementos hasta un elemento final, produce un valor añadido (López, s.f., "Valor agregado", párr.1).

Marca.- La marca es el identificador comercial de los bienes y servicios que ofrece una empresa y los diferencia de los de la competencia. La marca identifica al producto o servicio que se ofrece en el mercado y permite que los consumidores lo reconozcan (Roldan, s.f., "Marca", párr.1).

Requerir. - La palabra requerir viene de latín requiere formada del prefijo re (indica repetición) y querer (preguntar) cuyo indicador es preguntar para solicitar algo (s.f., "Requerir", párr.1).

Solicitar.- El significado solicitar define al término que está muy presente en el lenguaje de a diario por lo que se le da varios usos, aunque, el que se usa comúnmente es el de requerir o procurar algo y donde, para conseguirlo, demandará la ejecución de algunos requisitos y de realizar algunas gestiones.

Avisar.- "Llamar a alguien para que preste un servicio. Informar o advertir a una persona referente de algo para este al pendiente, actúe con precaución y no se sorprenda" (Avisar, s.f., párr.1).

Fabricación.- Es la conversión de una particularidad de una materia prima en un artículo. La mencionada variación puede ser ejecutada a mediante máquinas o también con el trabajo manual de expertos en el tema (Ucha, 2010, "Fabricación", párr.3).

Proceso. - Se denomina proceso al grupo de actividades y acciones sistematizadas que realizan o tienen lugar con un fin (Bembibre, 2008, "Proceso", párr.1).

Consumo. - Es el hecho de poder usar y/o consumir un producto, un servicio o un bien que sirven para atención de la necesidad de las personas que vienen a ser primarias como secundarias en el aspecto económico se considera al consumo como la última fase del proceso productivo debiendo así tener la capacidad de ser utilizado como beneficio por parte del consumidor final (Montes de oca, "Consumo", s.f., párr.2).

Disposición en el mercado. - "Este indicador manifiesta que generalmente indica cuando un consumidor va a comprar; incluye conciencia, conocimiento, gusto, preferencia, convicción y compra" (disposición del mercado, 2017, párr.1).

Satisfacción.- este indicador manifiesta la sensación que experimenta el consumidor con relación al servicio o producto que va adquirí, consumir, porque justamente ha cubierto las expectativas que los llevara a adquirirlo en el momento determinado (Florencia, 2012, "Satisfacción", párr.2).

Principios. – Están definidas por normas y reglas que van orientadas al proceder del ser humano modificando algunas actividades espirituales y racionales ("Principios", 2018, "Principios", párr.2).

Procedimientos.- hace referencia al hecho que indica en proceder, cuyo significado es actuar de una manera concreta. El concepto, por otro lado, está vinculado a un método. El procedimiento, por tal sentido, indica en perseguir algunos pasos predefinidos para explicar una tarea de forma eficiente (Pérez & Gardey, 2012, "Procedimiento", párr.2).

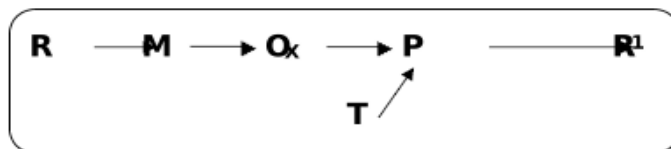
III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

a) Diseño. -

No hubo manipulación ni alteración en los elementos en estudio por lo que se analizaron en base a su contexto actual tanto para el proceso logístico como el servicio en distribución, sin tomar en consideración los cambios de las mismas después de recopilada los datos para su análisis. El estudio no experimental según Barboza, (2018) dichas variables “no son manipulables o adulteradas de manera premeditada, impidiendo así que el investigador tenga intromisión sobre ellas, debido a que estas ya acontecieron, del mismo modo ocurre con sus efectos” (p. 36). Por lo tanto, el estudio fue no experimental de corte - transversal.

El diseño es:



En el cual:

(R): Problemática observada.

(M): Abarca la totalidad de los actores del estudio.

(OX): Observación de la situación existente.

(T): Construcción del esquema teórico metodológico.

(P): Corresponde a la propuesta de la investigación.

(R1): Estudio en la empresa.

b) Tipo

El estudio realizado fue de tipo aplicado, puesto que la siguiente tesis ayudará a resolver un problema acontecido, tomando en consideración la indagación y reforzar el conocimiento para la ejecución. Mencionando a, Patel & Patel (2019) que manifiestan que “Se le denomina práctica, cuya función está fundamentado en

la necesidad, dado que, la finalidad es obtener soluciones a los problemas vigentes que viene afrontando la compañía ya sea, institución o entidades del gobierno” (p.49).

c) Nivel

Fue de nivel Correlacional, dado que, explica la unión de dos variables, tanto Proceso Logístico y Servicio en Distribución. Coincidiendo con, Askarsa & Unhelka (2017), la definición del nivel de la investigación es “la correlación que viene a ser el proceso existente entre ambas variables” (p.22).

d) Enfoque

fue cuantitativo, porque permite, la obtención de información se logró a través de encuestas, permitiendo aceptar la hipótesis. Así mismo, en la estadística se necesitó el uso del software SPSS 26.0, por lo que fue de gran ayuda para el análisis de variables, mediante las interrogantes planteadas en el instrumento. La información son los datos obtenidos de los colaboradores de la empresa referente al Proc. Logístico y Servicio en Distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021, que posibilitó hacer la medición de las hipótesis planteadas consiguiendo los resultados de la investigación, siendo hipotético deductivo. Con mención en, Tovera (2016), donde manifiesta sobre el concepto del estudio cuantitativa, “Es el análisis de la información recopilada vía encuestas para que luego sean analizadas mediante el software estadístico” (p.115).

e) Método

Fue hipotético – deductivo, ya que, nos permitirá distinguir el planteamiento hacia la investigación, se estableciéndose las hipótesis, los resultados que lograron fueron los resultados que se obtuvieron y que serán verificados. Según Ju & Choi (2018), menciona que el método hipotético – deductivo se refiere a, “trabajar el método de plantear y admitir la hipótesis, con la finalidad de probar la aceptación o negación, verificando la consistencia de la información obtenida” (p.5).

3.2. Variables, Operacionalización

Variable X: Proceso Logístico.

Según Ferrel, Hirt, Adrianzen, Flores & Ramos (2004), “menciona que logística es "una función operativa que se encuentra comprendida con las diferentes actividades que son necesarias y permiten obtener un mejor control de la administración de la materia prima y sus componentes, como también el manejar el traslado del producto terminado conjuntamente con su empaque y su distribución hacia el cliente final". Además, define a la logística como: la manera de realizar una administración que necesita la cadena de abastecimiento que necesite planear, implementar y poder inspeccionar el flujo de manera efectiva y eficiente, relacionándose entre el punto de origen y punto de consumo final todo esto con la finalidad de complacer el requerimiento de los usuarios” (p.371).

Variable Y: Servicio de Distribución.

Es la variable de marketing que permite poner en contacto el sistema de producción con el de consumo de forma adecuada; es decir, la distribución tiene como misión poner el producto a disposición de los consumidores en la cantidad, el lugar y el momento apropiado, y con los servicios necesarios. El cumplimiento de este objetivo justifica la existencia de un sistema de intermediación entre la empresa productora (producción) y el consumidor (consumo), que se denominará sistema de distribución comercial. (Parreño & Ruiz, p.149).

La matriz de Operacionalización de variables se encuentra en el anexo 01

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

Así mismo Tamayo & Tamayo (2005), “La población es definida como el grupo de información a investigar dado que las unidades de población tienen una singularidad muy normal la cual se analiza y origina las notas para la investigación” (p.114)

Tabla 1. *Población*

Descripción	N°
Colaboradores	12
Gerente de área	1
Área logística	10
Empleados tercerizados	9
Total	32

Fuente: Elaboración propia.

Por lo cual $P = 32$.

Muestra

Fue de tipo censal, por lo que, se puso en consideración la totalidad de la población porque pequeño número de colaboradores que se les realizara la encuesta. Según a Ragab & Arisha (2018), la muestra censal viene a ser “la selección correcta de los participantes, dado que las características se manifiestan con mayor simplicidad al azar con el propósito de conseguir el tamaño de la muestra correcta” (p.11). Así mismo se observa que la población es pequeña se tiene la atención a la misma como modelo, de tal manera, el tamaño de la muestra fue de 32 colaboradores quienes son los que intervienen en las actividades de la empresa como son producción, distribución y el área logística de la empresa DTCH.

Muestreo

Fue no probabilístico y también intencionado, dado que la recopilación no fue de casualidad, ya que, se originó con ciertos aspectos establecidos por el investigador. Según Etikan & Bala (2017), hace una definición del muestreo no probabilístico donde indica que es el proceso donde no existe un fundamento para una probable criterio dado que el conjunto a seleccionar, tendrá la posibilidad de adherirse a la muestra en estudio, asimismo manifiesta que el investigador debe

seleccionar mediante su perspectiva los elementos para la población que se va a trabajar (p. 215).

Unidad de Análisis

El análisis de este trabajo estuvo conformado por los 32 colaboradores de la empresa como Gerente, trabajadores internos y externos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Se utilizó la encuesta, dado que se efectuó mediante un cuestionario a los diferentes colaboradores de la compañía Díaz Tours Chiclayo. Según, Queirós, Faria, & Almeida (2017), esta encuesta “permite la recopilación de información de manera directa de un elemento determinado de la investigación, mediante un conjunto de preguntas el cual brindará sus conclusiones y percepciones” (p.381).

Instrumento.

Se utilizó el cuestionario; este consistió en un esquema de sensatez con una cantidad de preguntas cerradas y una Escala de tipo Likert adaptada; que se aplicó a la muestra en estudio. Faryadi (2019), menciona que los “actores que mediante sus opiniones nos provee una buena investigación para el logro de las metas. La forma que se emplearon los cuestionarios fue de manera indirecta y personal por medio del correo electrónico y redes sociales como WhatsApp” (p. 775).

Tabla 2. *Escala de Likert*

NIVEL	RESPUESTAS
TA	1
DA	2
NI DA/NIDSA	3
ENDSA	4
TDSA	5

Fuente: Cuestionario.

Validez:

Biene hacer grado de confianza para el instrumento donde se verifica si es correcto o tiene duplicidad; por ende, si la validez es poco mayor reflejaría en que el instrumento y las conclusiones obtengan un alto rango de certeza. Para Martínez & March (2015), indica que, “el instrumento que mide lo que se desea medir. Además, es la ausencia de sesgos, el cual indica la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.112).

Validez de expertos:

El instrumento es aprobado por 3 especialistas de la universidad con amplia experiencia en el tema, por lo que después de revisar el cuestionario y las preguntas planteadas darán su veredicto de la certeza del instrumento. El instrumento hace la medición de los indicadores para luego sugerir el análisis de conclusiones de los resultados obtenidos. La validación consta de

Tabla 3. *Juicio de Expertos*

Grado académico	Apellidos y nombres	Apreciación
Doctor	Fernando Luis Márquez Caro	Aplicable
Magister	Máximo Fidel Pasache Ramos	Aplicable
Doctora	Mary Hellen Mariela Michca Maguiña	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Fiabilidad del Alfa de Cronbach

Las variables de proceso logístico y servicio en distribución fueron evaluados mediante las encuestas a 32 trabajadores de la empresa Diaz Tours Chiclayo.

El Alfa de Cronbach es utilizado para calcular la viabilidad de medición que corresponde a un rango. De tal manera, se mide la distancia de 0 a 1, cuyo fin es brindar certeza para efectuar el cálculo de las medidas permanentes y sobrante. De la misma manera, para Villasís, Márquez, et al. (2018) “indica que los resultados de un estudio son verídicos cuando se logre tener un nivel alto de certeza” (p.416).

La escala Likert sirve para medir el nivel en que el encuestado está de acuerdo o en desacuerdo con cada pregunta. Generándose un modelo de cuatro a siete alternativas de respuesta que se ven reflejados en los niveles, aunque el modelo de cinco variantes de respuestas es el más usado. Consiste en estas opciones: Totalmente en desacuerdo. Según Matas (2018), nos indica que, “son instrumentos psicométricos para que el encuestado deba indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se ejecuta través de una escala ordenada y unidimensional” (p.39).

Tabla 4. Alfa de Cronbach (Escala)

Rango	Deducción
0.81 - 1.00	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 - 0.40	Baja
0.01 - 0.20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

Al efectuar dicha efectividad del instrumento se trabajó con Alfa de Cronbach donde permitió encontrar la media equilibrada de la similitud que existe entre ambas variables (o ítems) que conforman las encuestas.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 = Varianza del ítem (i)
- S^2 = Varianza + suma de todos los ítems
- K = N° de preguntas o ítems.

Prueba piloto de 08 colaboradores que trabajan en la empresa Diaz Tours Chiclayo.

Tabla 5. Procesamiento de casos para la variable proceso logístico

*Procesamientos de casos		
	N	%
Validos	8	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	8	100,0

Fuente: Software SPSS Ver.26

Tabla 6. *Estadística de fiabilidad para la variable proceso logístico*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elemento
,682	11

Fuente: Software estadístico SPSS Ver.26

El coeficiente Alfa de Cronbach que se obtuvo como respuesta que el 0,682; se encuentra ubicado entre el 0.61 a 0.80, según la Escala de Alfa de Cronbach en consecuencia, el instrumento efectuado, indica una confiabilidad alta.

Con respecto a la variable proceso logístico la confiabilidad del instrumento está basada en la formulación de preguntas a 08 colaboradores que forman parte de la unidad en estudio seleccionada, la población es de 32 colaboradores que están laborando en el sector de fabricación, envasado y distribución en agua de mesa de la empresa distribuciones días tours. Se puede destacar que el cuestionario empleado está comprendido por 11 ítems, donde se puede apreciar que existe una confiabilidad alta, obteniendo una relación de Alfa de Cronbach de 68.2%.

Tabla 7. *Procesamiento de casos para la variable servicio en distribución.*

Procesamiento de casos		
	N	%
Valido	8	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	8	100,0

Fuente: Software estadístico SPSS Ver.26

Tabla 8. *Estadística de fiabilidad para la variable servicio en distribución*

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elemento
,625	11

Fuente: Software estadístico SPSS V.26

la formula de Alfa de Cronbach que se obtuvo indica que el 0,625; que se ubica entre 0.61 a 0.80, en conclusión, el instrumento efectuado manifiesta una fiabilidad alta.

En lo que refiere al servicio en distribución la fiabilidad del instrumento se valuó mediante la formulación de encuestas realizadas a 08 colaboradores que están representados en base a la unidad de análisis seleccionada, la población es de 32 colaboradores que están laborando en el área de fabricación, envasado y distribución en agua de mesa de la empresa Días Tours. Cabe resaltar que el cuestionario que se está empleando esta comprendido de 11 ítems, el mismo que indica una alta fiabilidad, observándose un de Alfa de Cronbach de 62.5%.

3.5. Procedimientos

Dentro del estudio se aplicaron una serie de métodos estadísticos como es el software SPSS en su V.26 y además se empleó Microsoft Excel, para realizar tabulación de tablas y gráficos, manteniendo cuidado en las variables y dimensiones para la investigación. La información fue mostrada con tablas y gráficos con su respectiva interpretación mediante la estadística descriptiva e inferencial, tomando así en consideración los siguientes pasos:

Clasificación, arreglo y graficas estadísticas. Procesamiento computarizado con Excel y procesamientos computarizados con SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio está planificado en relación a la recopilación de información. Por lo que los instrumentos que se utilizaron, se elaboraron en base de cada dimensión e indicadores por lo que se aplicó como técnica la encuesta a los colaboradores de

la empresa DTCH. Los resultados conseguidos en la etapa de recopilación de datos, se realizó por medio de herramientas estadísticas, haciendo uso de software estadístico SPSS V.26 y Microsoft Excel, donde se presentará mediante figuras y tablas con su respectiva explicación, por lo cual se permitirán describir las variables planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Tabla 9. Aspectos éticos.

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento Informado	Desde el primer momento se contó con la autorización y buena disponibilidad del gerente de la empresa.
Confidencialidad	La encuesta tuvo en todo momento un carácter confidencial y anónimo.
Observación Participativa	Existió la libertad de poder responder las preguntas, en todo momento, no se mostró propósito de respuesta.

Fuente: Elaboración propia.

IV. RESULTADOS

Análisis de resultados estadísticos descriptivos

Tabla 10. Niveles porcentuales de la variable de proceso logístico

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
PROCESO LOGÍSTICO	MALO	7	22%
	REGULAR	9	28%
	BUENO	16	50%
	Total	32	100,0%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26

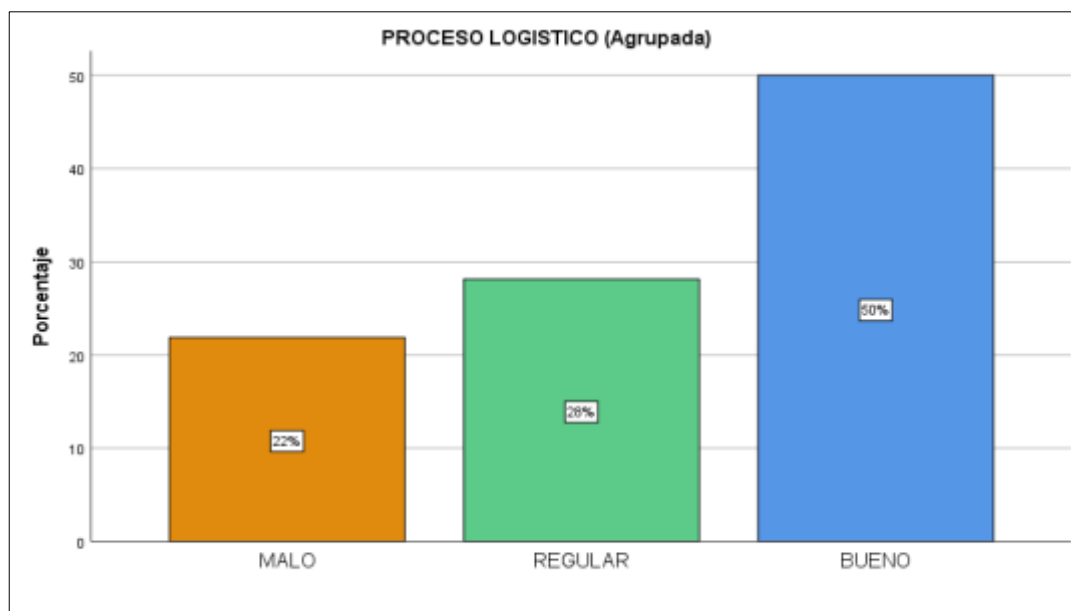


Figura N°1: Resultado para la variable del proceso logístico.

Fuente: *tabla N°10.*

Interpretación:

Se puede Observar en la Tab. N°10 y fig. N°01, donde se observa que la variable Proc. Logístico obtuvo los siguientes resultados indicándose, que el total de la muestra que está representada por el 100%, el 28% está representado por 09 colaboradores, donde manifestaron que, el proceso logístico es regular, así mismo el 50% de la muestra que estuvo constituida por 16 colaboradores, manifestaron que el proceso logístico es bueno y el 22% que estuvo representado por 07 colaboradores mencionaron que el proceso logístico es malo.

Tabla 11. Niveles porcentuales de la dimensión función operativa

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
FUNCIÓN OPERATIVA	MALO	4	13%
	REGULAR	14	44%
	BUENO	14	44%
	Total	32	100,0

Fuente: Software estadístico SPSS V.26

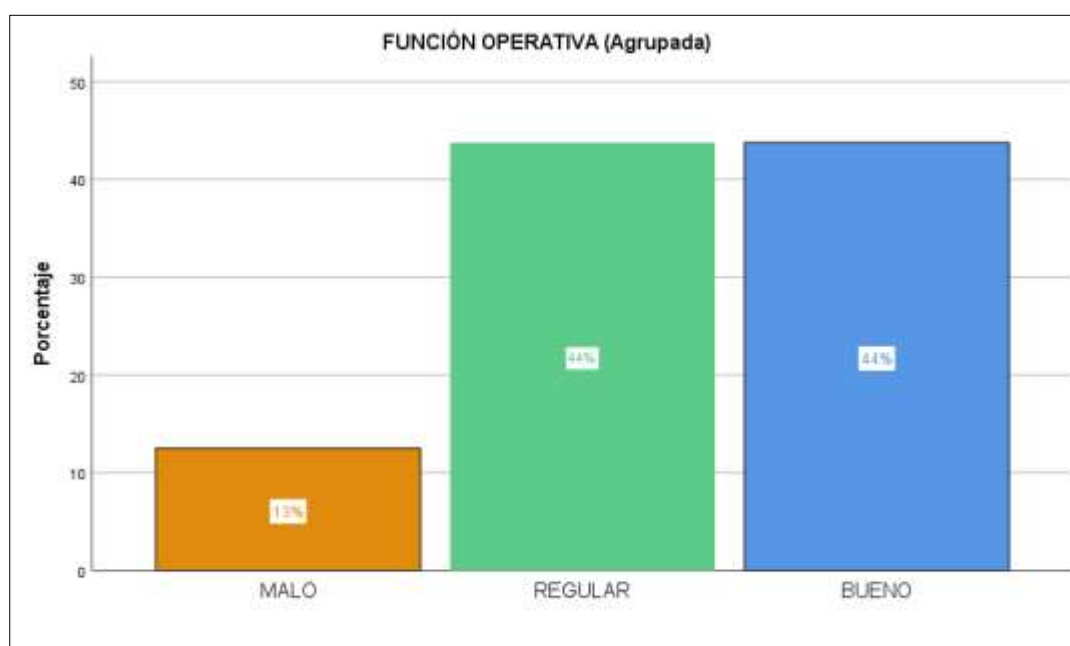


Figura N°2: Dimensión función operativa de la variable proceso logístico.

Fuente: *Tabla N° 11.*

Interpretación:

Se aprecia en la Tab. N°11 y fig. N°02, donde se muestra que la dimensión de función operativa, arrojo los siguientes resultados indicándose, que el total de la muestra está representada por el 100%, el 44% está representado por 14 colaboradores, donde manifestaron que, la dimensión de función operativa es regular, así mismo el 44% de la muestra constituida por 14 colaboradores, manifestaron que la dimensión función operativa es bueno y el 13% que está representado por 04 colaboradores mencionaron que la función operativa es malo, esto hace referencia a la dimensión de la variable Proc. Logístico.

Tabla 12. Niveles porcentuales de la dimensión administración de materia prima.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DE MATERIA PRIMA	MALO	4	13%
	REGULAR	12	38%
	BUENO	16	50%
	Total	32	100%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26.

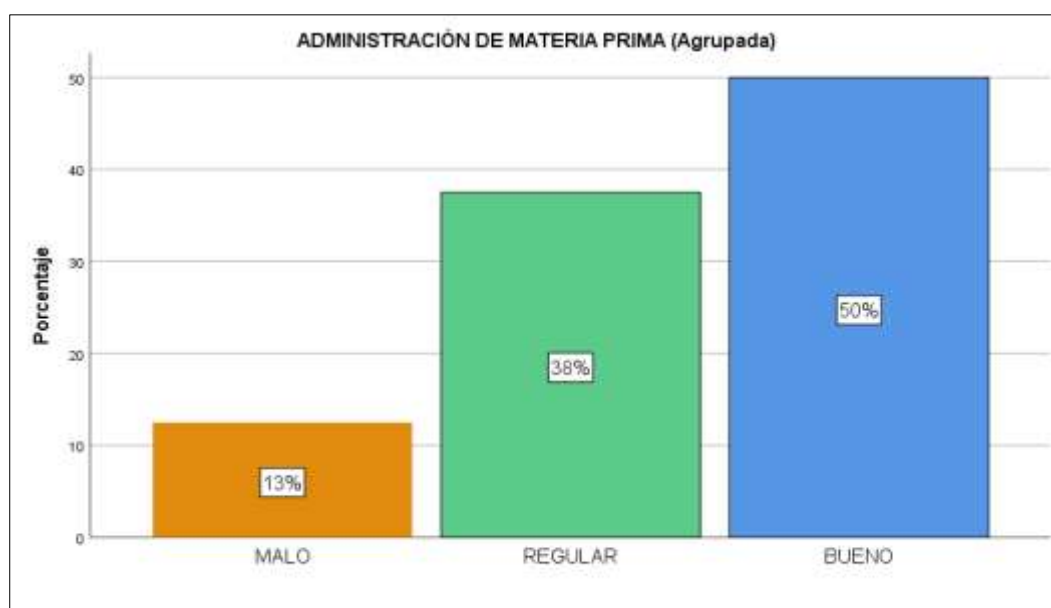


Figura N°3: Dimensión administración de materia prima de la variable proceso logístico.

Fuente: *Tabla N°12*.

Interpretación:

Se puede apreciar en la Tabla N°12 y fig. N°03, donde se observa la dimensión de administración de materia prima, obtuvo los siguientes resultados, que el total de la muestra está representada por el 100%, un 38% está representado por 12 colaboradores, donde manifestaron que, la dimensión de administración de materia prima es regular, así mismo el 50% de la muestra constituida por 16 colaboradores, manifestaron que la dimensión administración de materia prima es bueno y el 13% que está representado por 04 colaboradores indicaron que la administración de materia prima es malo, esto hace referencia a la dimensión para la variable del proceso logístico.

Tabla 13. Niveles porcentuales de la dimensión empaque del proceso logístico.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
EMPAQUE	MALO	2	6%
	REGULAR	20	63%
	BUENO	10	31%
	Total	32	100,0%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26.

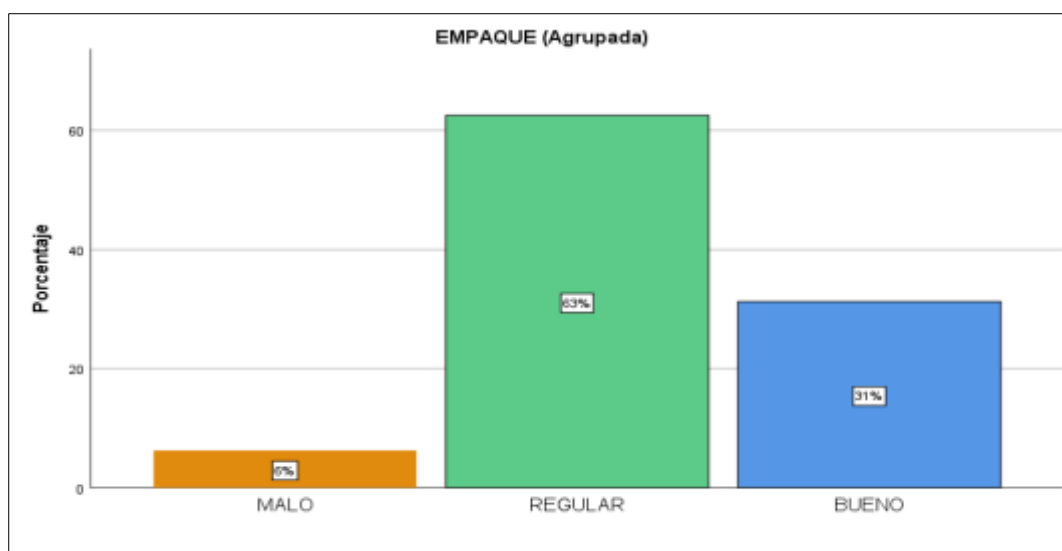


Figura N°4: Dimensión de empaque de la variable proceso logístico.

Fuente: *tabla N° 13.*

Interpretación.

Se observa en la Tab. N°13 y fig. N°04, donde se muestra que la dimensión de empaque obtuvieron los resultados siguientes, que el total de la muestra está representada por el 100%, el 63% que está representado por 20 colaboradores, manifestaron que, la dimensión de empaque es regular, así mismo el 31% de la muestra constituida por 10 colaboradores, indicaron que la dimensión empaque es bueno y el 6% que está representado por 02 colaboradores respondieron que la dimensión de empaque es malo, esto hace referencia a la dimensión para la variable del proceso logístico.

Tabla 14. Niveles porcentuales de la dimensión requerimiento del proceso logístico.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
REQUERIMIENTO	MALO	4	13%
	REGULAR	14	44%
	BUENO	14	44%
	Total	32	100,0%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26.

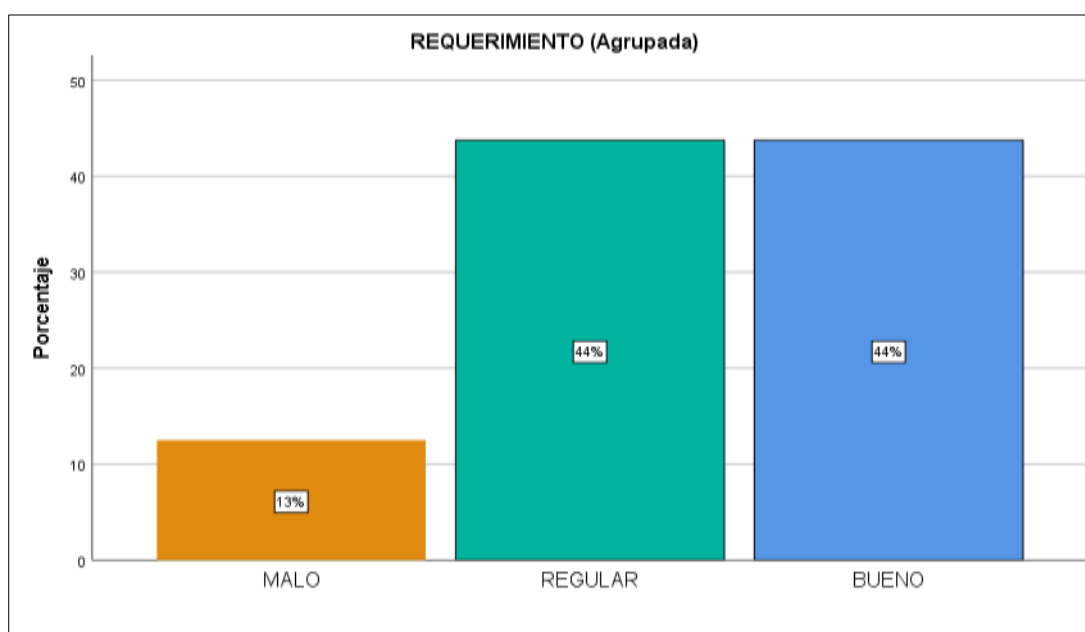


Figura N°5: Dimensión de requerimiento de la variable proceso logístico.

Fuente: *Tabla N°14*.

Interpretación.

Se observa que la Tab. N°14 y fig. N°05, donde se muestra que la dimensión de requerimiento a obtenido los siguientes resultados, que el total de la muestra que está representada por el 100%, el 44% que está representado por 14 colaboradores, donde manifestaron que, la dimensión de requerimiento es regular, así mismo el 44% de la muestra constituida por 14 colaboradores, indicaron que la dimensión requerimiento es bueno y el 13% que está representado por 04 colaboradores respondieron que la dimensión de requerimiento es malo, esto hace referencia a la dimensión para variable del proceso logístico.

Tabla 15. Niveles porcentuales de la variable de servicio en distribución.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	MALO	7	22%
	REGULAR	10	31%
	BUENO	15	47%
Total		32	100%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26.

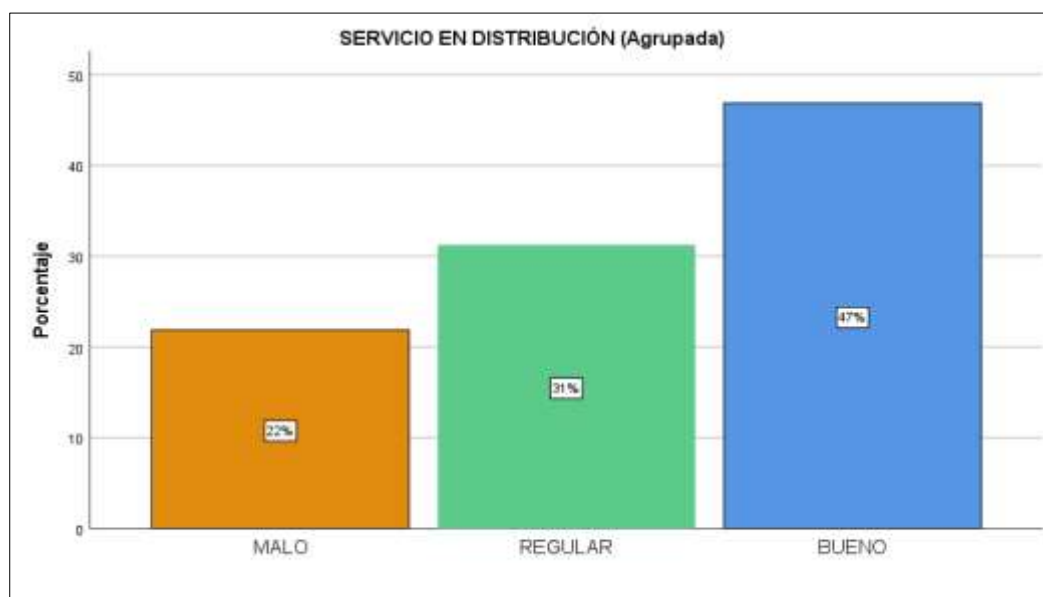


Figura 6: Variable del servicio en distribución

Fuente: Tabla N° 15.

Interpretación.

Se puede observar en la Tab. N°15 y fig. N°06, donde se observa que la variable servicio en distribución obtuvo los siguientes resultados, que el total de la muestra está representada por el 100%, el 31% está representado por 10 colaboradores, manifestaron que, el servicio en distribución es regular, así mismo el 47% de la muestra constituida por 15 colaboradores, indicaron que el servicio en distribución es bueno y el 22% que está representado por 07 colaboradores respondieron que el servicio en distribución es malo.

Tabla 16. Niveles porcentuales de la variable servicio en distribución para la dimensión producto.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
PRODUCTO	MALO	3	9%
	REGULAR	12	38%
	BUENO	17	53%
	Total	32	100%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26.

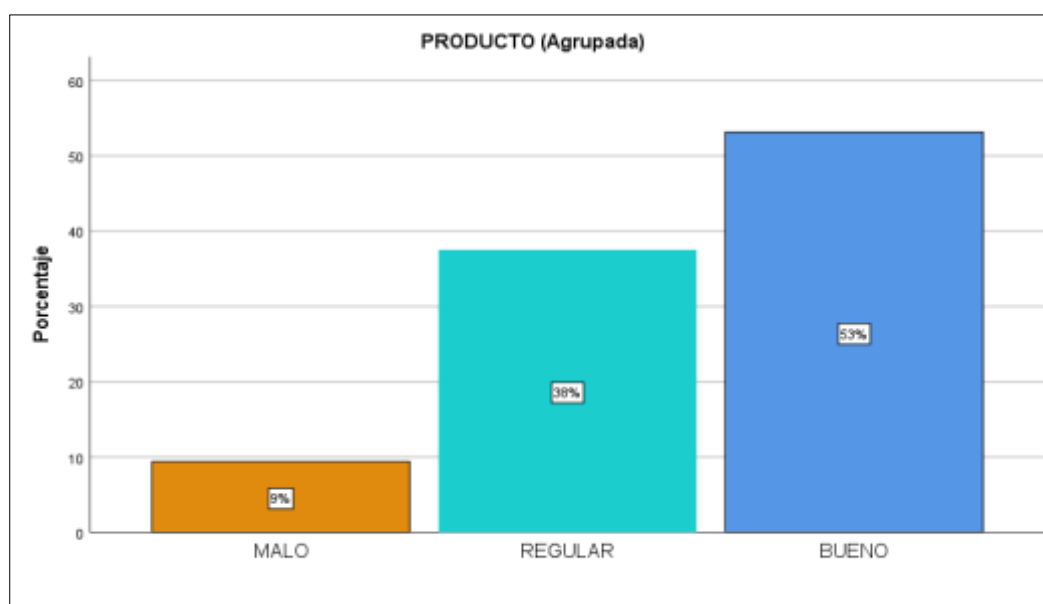


Figura 7: Dimensión de producto de la variable servicio en distribución.

Fuente: *Tabla N° 16.*

Interpretación.

Se observa en la Tab. N°16 y fig. N°07, donde se indica que la dimensión producto obtuvo los siguientes resultados, que el total de la muestra está representada por el 100%, y el 38% está representado por 12 colaboradores, indicaron que la dimensión producto es regular, así mismo el 53% de la muestra constituida por 17 colaboradores, respondieron que la dimensión producto es bueno y el 9% que está representado por 03 colaboradores mencionaron que la dimensión producto es malo, esto hace referencia a la dimensión para la variable de servicio en distribución.

Tabla N°17. Niveles porcentuales de la variable servicio en distribución para la dimensión consumidor.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
CONSUMIDOR	MALO	3	9%
	REGULAR	19	59%
	BUENO	10	31%
	Total	32	100%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26.

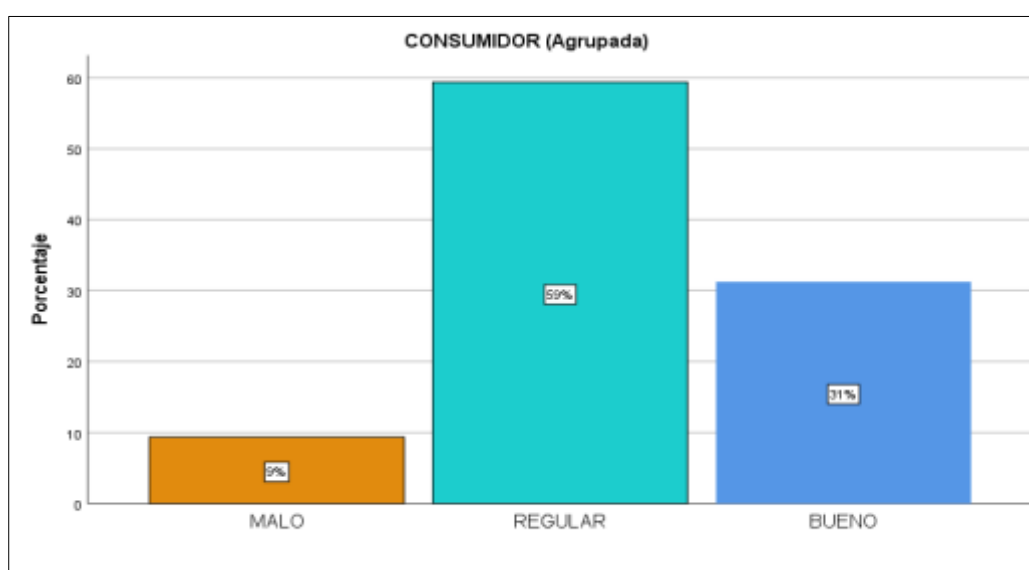


Figura 8: Dimensión consumidor de la variable servicio en distribución.

Fuente: *Tabla N° 17.*

Interpretación.

Se puede observar en la Tab. N°17 y fig. N°08, donde se indica que la dimensión consumidor obtuvo como resultados, que el total de la muestra está representado por el 100%, y el 59% está representado por 19 colaboradores, indicaron que, la dimensión consumidor es regular, así mismo el 31% de la muestra constituida por 10 colaboradores, manifestaron que la dimensión consumidor es bueno y el 9% que está representado por 03 colaboradores mencionaron que la dimensión consumidor es malo, esto hace referencia a la dimensión para la variable de servicio en distribución.

Tabla 18. Niveles porcentuales de la variable servicio en distribución para la dimensión sistema.

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SISTEMA	MALO	3	9%
	REGULAR	29	91%
	Total	32	100%

Fuente: Software estadístico SPSS V.26.

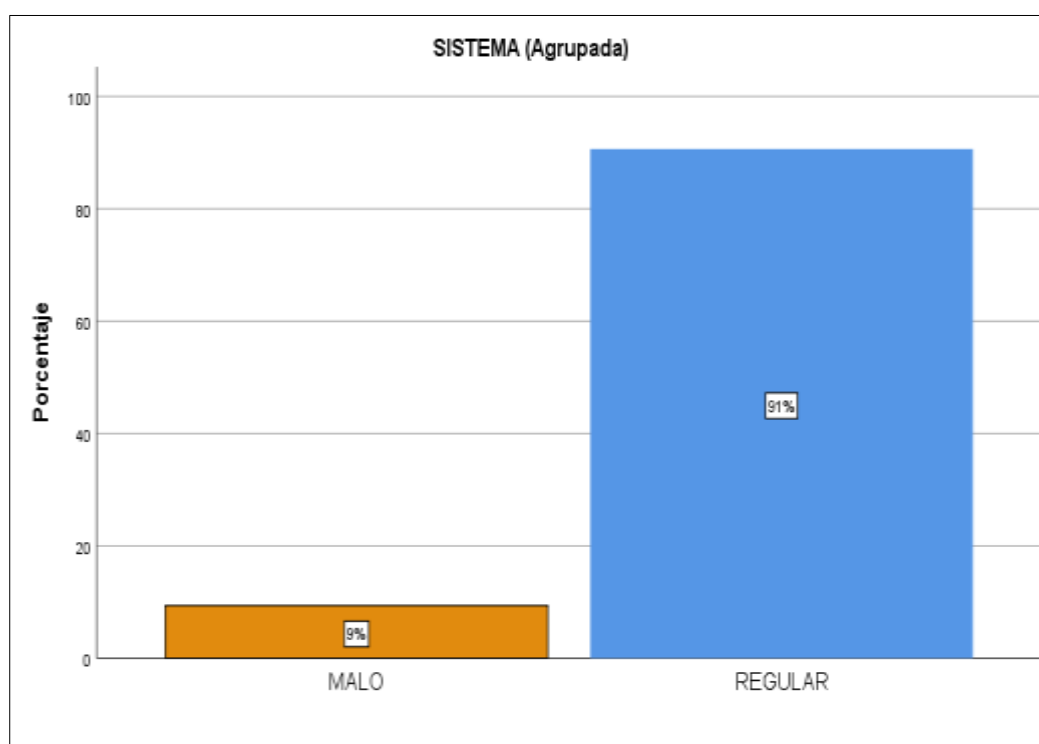


Figura 9: Dimensión sistema de la variable servicio en distribución.

Fuente: Tabla N°18.

Interpretación:

Se puede indicar en la Tabla N°18 y fig. N°09, se muestra que la dimensión sistema obtiene como resultados, que el total de la muestra está representado por el 100%, y el 91% está representado por 29 colaboradores, indicaron que, la dimensión sistema es regular, así mismo el 9% de la muestra constituida por 3 colaboradores, concluyeron que la dimensión sistema es malo, esto hace referencia a la dimensión para la variable de servicio en distribución.

Análisis de Resultados Inferenciales estadísticos

Tabla 19. *Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO LOGÍSTICO	,354	32	,000	,637	32	,000
SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	,302	32	,000	,783	32	,000

Fuente: Software estadístico SPSS versión.26.

Debido a que los elementos son inferiores a 50 se empleó Shapiro Wilk para indicar la normalidad de datos, en este caso fue que los datos no son normales debido a que son < a 0.05, razón por la cual se tendrá en cuenta la prueba estadística no paramétrica como es Rho de Spearman.

Tabla 20: *Baremo para indicar el valor de semejanza de las variables en estudio.*

Grado de correlación	Coefficiente correlación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya & Cánovas, 2009).

Prueba de hipótesis

Hipótesis general.

H_0 = El Proc. Logístico no tiene relación con el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

H_1 = El Proc. Logístico tiene relación con el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

Tabla 21. *Correlación de la variables de proceso logístico y servicio en distribución de la empresa Díaz Tours, Chiclayo 2021.*

Correlaciones				
		PROCESO LOGÍSTICO	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	
Rho de Spearman	PROCESO LOGÍSTICO	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS V.26

Interpretación.

Mediante la obtención de resultados para la tab. N°21, se aprecia el grado de relación Rho de Spearman obtuvo como resultado de 757% correspondiente al grado de importancia de la correlación entre ambas variables obteniendo un resultado positivo alto donde se indica en la tabla 20 del nivel de semejanza (baremo). Así mismo, se pudo visualizar que las dimensiones en análisis obtienen un grado de sig. de 0,00 señalando que el valor es menor al grado de sig. de 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Indicándose la aparición de una correlación del proceso logístico con el servicio en distribución de la empresa DTCH – Perú, 2021.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la función operativa del proc. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

H₁: Existe relación entre la función operativa del proc. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021

Tabla 22. Grado de *relación para la dimensión función operativa y la variable servicio en distribución de la empresa Díaz Tours, Chiclayo 2021.*

			FUNCIÓN OPERATIVA	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN
Rho de Spearman	FUNCIÓN OPERATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS Ver. 26.

Interpretación:

Mediante el resultado analizado en la tab. N°22, se observa el grado de relación Rho de Spearman que obtuvo como resultado de 860 % respectivo al grado de sign. de la correlación entre ambas dimensiones por lo que se considera (+) muy alta tal por lo que se indica en la tab. 20 de nivel de semejanza (baremo). Así mismo, se logra visualizar que las dimensiones de investigación obtienen un grado de sign. de ,000 señalando que es inferior al grado de sign. de 0,05; por lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Indicándose, aparición de una correlación entre la función operativa del proceso logístico y el servicio en distribución de la empresa DTCH – Perú, 2021.

Hipótesis específicas 2

H₀: No existe relación entre la administración de la materia prima del proc. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

H₁: Existe relación entre la administración de la materia prima del proc. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

Tabla 23: *Grado de correlación entre dimensión administración de materia prima y variable servicio en distribución de la empresa DTCH - 2021.*

		ADMINISTRACIÓN DE MATERIA PRIMA	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,400*
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	32	32
	Coeficiente de correlación	,400*	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS V. 26

Interpretación

Mediante el resultado obtenido de la tab. N° 23 se aprecia el grado de relación Rho de Spearman obteniendo el resultado de 400 % correspondiente al grado de importancia de la relación entre ambas dimensiones siendo (+) moderada tal como se aprecia en la tab. 20 grado de semejanza (baremo). Así mismo, se pudo visualizar que las dimensiones de investigación obteniendo un valor de sign. de ,001 manifestándose que es (-) al valor de sign. de ,05; por lo que se determinó el rechazó de hipótesis nula y se aceptara la hipótesis alterna. Indicándose la existencia de la correlación entre la administración de la materia prima del P. logístico y el servicio en distribución para empresa DTCH – Perú, 2021.

Hipótesis específicas 3

H₀: No existe, relación entre el empaque del P. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

H₁: Existe relación entre el empaque del P. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

Tabla 24. *Grado de relación de la dimensión empaque con la variable servicio en distribución para la empresa Díaz Tours, Chiclayo 2021.*

		EMPAQUE	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,431*
	EMPAQUE		
		Sig. (bilateral)	,014
		N	32
			32
		Coefficiente de correlación	,431*
		Sig. (bilateral)	1,000
	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN		
		Sig. (bilateral)	,014
		N	32
			32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilat).

Fuente: Software estadístico SPSS Ver.26

Interpretación:

Mediante el resultado obtenido de la tab. N° 24 se visualiza que el grado de relación Rho de Spearman obtuvo el resultado de 431 % correspondiente al grado de semejanza entre ambas dimensiones siendo (+) moderada donde se indica en la tabla 20 grado de semejanza (baremo). Así mismo, se pudo visualizar que las dimensiones en investigación obtienen un valor de semejanza de 0,014 mostrándose que es menor al valor de semejanza de 0.05; por lo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Manifestándose, la aparición de una correlación entre el empaque del P. logístico y el servicio en distribución de la empresa DTCH – Perú, 2021.

Hipótesis específicas 4

H₀: No existe, relación entre el requerimiento del P. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH – Perú, 2021.

H₁: Existe relación entre el requerimiento del P. logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa DTCH– Perú, 2021.

Tabla 25. *Grado de relación de la dimensión requerimiento con la variable servicio en distribución para empresa Diaz Tours, Chiclayo 2021.*

			SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	REQUERIMIENTO
Rho de Spearman	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	-,102
		Sig. (bilateral)	.	,275
		N	32	32
	REQUERIMIENTO	Coefficiente de correlación	-,102	1,000
		Sig. (bilateral)	,275	.
		N	32	32

Fuente: Software estadístico SPSS V.26

Interpretación.

Mediante el resultado obtenido de la tab. N° 25 se aprecia el grado de Relación Rho de Spearman obtuvo un resultado porcentual -102 % correspondiente al grado de semejanza con respecto a la correlación para ambas dimensiones siendo (-) muy baja tal cual se indica en la tab. 20 grado de semejanza (baremo). Así mismo, se pudo visualizar que las dimensiones de investigación obtuvieron un valor de semejanza de ,275 manifestando que es mayor al valor de semejanza de ,05; por lo que se aceptó la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna. Manifestándose, la no existencia de una correlación para el requerimiento del Proc. Logístico con el servicio en distribución para la empresa DTCH – Perú, 2021.

V. DISCUSIÓN

Mediante los resultados obtenidos de acuerdo a la problemática planteada donde permitió brindar una respuesta que permita aceptar o rechazar la hipótesis que se planteó en dicha investigación. Es por ello, que en la H.G, se pudo determinar una relación favorable y buena entre las variables proceso logístico y servicio en distribución de la empresa de agua de mesa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021. Así mismo podemos evidenciar que la muestra de Rho de Spearman tiene un grado de coeficiente de relación de 0,757 con una Semejanza (Bilat.) de ,000 < ,05, donde, se rechazó la hipótesis nula y termina por aceptar la hipótesis alterna. Teniendo similitud con Muyulema (2015) en su tesis: “La Logística de Distribución y su incidencia en el aumento de Ventas de la empresa Megamultisuelas, de Ambato”, obtuvo como resultado que de una muestra de los 225 encuestados, 87 personas que conforman el 39% afirmaron estar totalmente en desacuerdo en que la logística de distribución empleada por la empresa no es la más adecuada, y 65 personas que representaron el 29% están en desacuerdo, y 42 personas representaron el 19% mostraron una respuesta neutral, y por ultimo 23 personas que representan al 10% están totalmente de acuerdo.

Así mismo, coincidiendo con Tomalá (2018) en su trabajo de investigación: que tiene por título “diseño para un plan de logística y distribución para los insumos y materiales, en la bodega de la empresa naturisa S.A””, obtuvo como resultados que se pudo visualizar donde mayoría de personajes indica que la función de los bodegueros es la correcta siempre con un 34%, casi siempre con 26% y 32% con una respuesta de a veces refiriéndose al desarrollo de sus funciones concernientes a labor en la bodega. Por lo que Acero (2006) manifiesta que la gestión para el sistema logístico o gestión logística se basa en la creación y operación de sistemas de flujos que sean eficientes y que sirvan para manipular materiales e información, es la herramienta de la tecnología y la economía donde la circulación de los materiales y la información es la cadena total de suministro, abarcando todas las actividades que están relacionadas con el traslado-almacenamiento de productos que tiene lugar entre los puntos de adquisición y los puntos de consumo.

Igualmente, para la primera H.E 1, se halló que tiene una correlación viable y consistente entre la dimensión función operativa y el servicio en distribución de la empresa de agua de mesa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021, como muestra el análisis de Rho Spearman con un grado de relación de 0.860 y una semejanza (Bilat) de ,000 menos que ,05, donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Mostrando una disimilitud con Escobar (2015), en su trabajo de investigación que lleva por título: “logística de almacenamiento y distribución para mejorar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa jemsa representaciones” obtuvo como resultados que existen las deficiencias que son evidenciadas en la logística de la empresa teniendo un gran porcentaje de impacto. En la actividad de transporte que presento la dificultad del 66.67% en función de la problemática que exista en la gestión del transporte y distribución de productos a los clientes. La actividad de almacenaje presenta el 83.33% y esta es la que mayor dificultad que presenta la empresa. Eso debido a que en la bodega esto se debe a que no se están aprovechando al máximo los espacios, la mercadería sufre deterioros y por lo que no se utilizan adecuadamente los recursos de la empresa. Operti (2006) manifiesta que si existe una buena situación de los recursos en el lugar adecuado y en el tiempo convenido el proceso logístico se agilizará y por ende el servicio de distribución sería más rápido.

Así mismo, en la segunda H.E, se halló la efectividad de una correlación (+) y moderada de la dimensión administración de materia prima y el servicio en distribución de la empresa de agua de mesa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021, como indica el resultado Rho Spearman con grado de coeficiente de relación de 0.400 y con una semejanza. (Bilat) de ,001 < ,05 donde, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. donde encontramos en similitud con: De la vega (2019) en la tesis titulada: “Proc. Logísticos y competitividad para un local de distribución de artículos para supermercados, Lima Sur 2019” obtuvo por resultados que la variable proceso logístico obtiene un 70.8% donde el autor señala que entre las variables Proceso logístico y Competitividad existe una coincidencia en nivel alto, y el 29.2% se manifiesta en nivel medio. Según F, Hirt, A, Flores & Ramos (2004), indica que la parte logística es la función operativa fundamental que entiende que las actividades necesarias para la concentración de la gestión de

componentes y materias primas, así como el empleo de productos culminados, empaque y su respectivo despacho a los clientes.

De la misma manera, en la tercera hipótesis específica, se halló la existencia de una relación (+) y moderada con la dimensión empaque y el servicio en distribución de la empresa de agua de mesa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021, de acuerdo al resultado de evaluación Rho Spearman con grado de relación de 0.431 y una semejanza (bilat.) de ,014 < ,05 donde, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Así mismo se aprecia disimilitud con Guzmán (2019) en su tesis que tuvo por título: “el Proc. Logístico y correlación en la satisfacción laboral del cliente interno de la facultad de medicina humana de la UNMSM en el año 2019” se obtuvieron los siguientes resultados en dicha investigación donde se aprecia que la variable proceso logístico obtiene un 28% un bajo nivel, así mismo el 75.8% obtiene un valor medio además el 8% presenta un valor alto. Por lo tanto, Ballou (2004) afirma que la cadena de suministro son un grupo de actividades funcionales como (transporte, control de inventarios, etc.) esto hace que se redundan múltiples veces a lo largo del canal de flujo, por lo que, la materia prima se transforma en artículos terminados y se aumenta valor para el cliente final.

De tal forma, la cuarta H.E, se halló que hay una relación negativa y baja entre la dimensión requerimiento con el servicio en distribución de la empresa de agua de mesa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021, de acuerdo al resultado de Rho Spearman con un grado de relación de -0.102 y una sig. (bilat) de ,275 < ,05 donde, se aceptó la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna. Donde manifiesta una similitud con Rodas (2018) en la tesis que lleva por título: “el Proc. Logístico y gestión de distribución en el restaurante ma&lu, SMP, 2018, además se pudo denotar que el 72.5% señalaron que están de acuerdo con el proceso logístico y el 27.5% están casi siempre de acuerdo con el proceso logístico como también se observa que el 60% de acuerdo con la gestión de distribución que brinda la empresa y el 40% respondieron estar casi siempre de acuerdo con la gestión de distribución.

Según Navas (2005) manifiesta que la parte logística se le conoce como: el acto de trabajo en equipo orientada a la actividad de cómo asegurar el dirección y diseño de los flujos del material financiero e informativo, entre las fuentes de origen hasta el origen final, por lo que se debe aplicarse de manera coordinada y racional con el beneficio de brindar al usuario los servicios y productos basados en los siguientes términos calidad, cantidad, plazos y lugar demandados, con alta competitividad y garantizando así la conservación del medio ambiente.

VI. CONCLUSIONES

Mostrando los resultados de esta investigación con los objetivos se plantean las siguientes conclusiones:

1. Se cumplió el O.G y a la vez la hipótesis general planteada en concordancia con los resultados que mostraron que las variables de estudio que lograron un valor de sig. (bilateral) de $,000 < 0,05$ rechazando la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. donde, se concluyó que existe una relación con el proceso logístico y servicio en distribución obteniendo un 0.757 de nivel de relación, se observa que es positiva y buena.
2. Se cumplió con el primer O.E y a la vez con la H.E.1, frente a resultados y la muestra de un valor de sig. (bilat) de $0,001 < 0,05$, es decir, $< a 0,05$, se indica que rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna. donde, muestra la existencia de una relación con las dimensiones función operativa con el servicio en distribución en 0.860 de grado de relación, que señala que es (+) y fuerte.
3. Se cumplió con el segundo O.E y a la vez con la H.E.2, frente a los resultados y la muestra de nivel de semejanza (bilateral) de $,001 < ,005$ es, (-) a $,005$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. donde, se concluyó que hay relación con la dimensión administración de materia prima y el servicio en distribución en 0.400 de nivel de correlación, que señala que es positiva y moderada.
4. Se cumplió con el tercer O.E y a la vez con la H.E.3, frente a los resultados y la muestra de grado de semejanza (bilateral) de $0,014 < 0,05$, es (-) a $,005$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluyó que hay una relación con la dimensión empaque y servicio en distribución en 0.431 de grado de relación, que señala es positiva y moderada.

5. Se cumplió con el cuarto O.E y a la vez con la H.E.4, frente a las respuestas y a la muestra de un grado de semejanza (bilateral) de $0,275 < 0,05$, es mayor a $,05$ donde se aceptó la hipótesis nula y rechazó la hipótesis alterna. donde, se concluyó la existencia de una relación con la dimensión requerimiento y servicio en distribución en -0.102 de grado de correlación, que señala que es negativa y baja.

VII. RECOMENDACIONES

1. Implantar una política de gestión de inventarios realizándolos en Microsoft Excel la cual permita adaptarse a las características de la empresa, donde se busque decidir la cantidad de productos a comprar, y los niveles de inventarios mínimos y máximos donde permita a la empresa obtener un mejor requerimiento de los productos que se necesita en el área de producción.
2. Planificar un control de ejecución de los recursos ligados al tratamiento de materias primas e insumos de almacén y que se realice una supervisión cruzada, es decir no solamente se encargue la persona responsable del área, sino también por personal de un área distinta con el uso de un instrumento tipo Check List, de modo tal que la opinión va permitir estar latente a los desabastecimientos del área de almacén.
3. Se recomienda seguir con el proceso de mejoramiento de la función operativa en la empresa, promoviendo así más actividades de medición y control para detectar otras oportunidades de mejora que aumenten la eficiencia de los procesos logísticos de la empresa.
4. Se recomienda considerar la renovación del empaque con un mejor diseño con que sea más llamativo el logo de la empresa además de usar herramientas del sistema de almacenamiento, usar prácticas de codificación para identificar mejor los productos, usar prácticas de clasificación según su importancia y rotación.

REFERENCIAS

- Acero (2006). Innovación y Mejora de Procesos Logísticos. Editorial SIC. Madrid, 2005, p.35.
- Andrejić, M., Kilibarda, M., & Popović, V. (2015). Logistics failures in distribution process. In *2nd Logistics International Conference*, available at:[<http://logic.sf.bg.ac.rs/wpcontent/uploads/Papers/LOGIC2015/ID-41.pdf>].
- Arias, E (23 de diciembre 2019). Recursos disponibles. Recuperado, de Economipedia.com website:
- Askarsa, W., & Unhelka, B. (2017). Research Methodologies: An Extensive Overview. *International Journal Of Science & Research Methodology. Human Journals.*, 6(4), 21-42.
- Baéz, E., Zambrano, S., & Márquez, O. (2018). Prácticas de gestión humana. Observación y análisis en las pequeñas empresas manufactureras del corredor industrial de Boyacá. *Encuentros*, 16(2), 157-168.
- Barboza, G. (2018). Las variables “no son manipulables o adulteradas de forma intencional, recuperado de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4150>
- Başlıgil, H., Kara, S. S., Alcan, P., Özkan, B., & Çağlar, E. G. (2011). A distribution network optimization problem for third party logistics service providers. *Expert Systems with Applications*, 38(10), 12730-12738.
- Beetrack (2016). La logística de distribución y la cadena de suministros en Perú. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-de-distribucion-y-la-cadena-de-suministros>.
- Bembibre (2008) Definición de Proceso Recuperado de Definicionabc.com website: <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Bienstock, C. C., Royne, M. B., Sherrell, D., & Stafford, T. F. (2008). An expanded model of logistics service quality: Incorporating logistics information

technology. *International Journal of Production Economics*, 113(1), 205-222.

De la Vega, D. (2019). Procesos logísticos y la competitividad de un centro de distribución de productos para supermercados, Lima Sur 2019. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51349/De%20La%20Vega_SDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De Oca, J. (09 julio 2015). Consumo. Recuperado de Economipedia.com website: <https://economipedia.com/definiciones/consumo.htm>

Diego (2017), Función de operación y control. Recuperado de Monografias.com website: <https://www.monografias.com/docs112/funcion-operacion-y-control/funcion-operacion-y-control.shtml>

Elaboración (s. f.). Elaboración. Recuperado, de Definicionabc.com website: <https://www.definicionabc.com/social/elaboracion.php>

Escobar, J. (2015). *Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa Jemsa Representaciones*, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato). Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1512/1/76049.pdf>

Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 215-217.

Faryadi, Q. (2019). PhD Thesis Writing Process: A Systematic Approach—How to Write Your Methodology, Results and Conclusion. *Creative Education*, 10, 766-783.

Ferrel, Hirt, Adriansen, Flores & Ramos (2004), *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*, cuarta edición, editorial Mc Graw Hill, pp. 371.

Figueroa, M. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos

- El Sabor Cía. Ltda.(tesis de Magister). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/TUCSG-POS-MAE-171.pdf>
- Galán, J. (02 marzo 2016). Consumidor. Recuperado de Economipedia.com website: <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>
- Gestión (2018). Mayor consumo de agua embotellada reduce el liderazgo de las gaseosas. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/mayor-consumo-agua-embotellada-reduce-liderazgo-gaseosas-reporto-kantar-231516>.
- Guzmán, W. (2019). El proceso logístico y su relación en la satisfacción laboral del cliente interno de la facultad de medicina humana de la universidad nacional mayor de san marcos en el año 2019 (universidad privada telesup, lima). Recuperado de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1074>
- Honorato, M (2016). Análisis de la industria logística y transporte en América Latina. [Mensaje de en un blog]. Recuperado de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-y-transporte>.
- Lu, C, & Yang, C. (2010). Logistics service capabilities and firm performance of international distribution center operators. *The Service industries journal*, 30(2), 281-298.
- Martínez, M., & March, T. (2015). CARACTERIZACIÓN DE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD EN EL CONSTRUCTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Socia*, 10(20), 107-127.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.
- Materia prima (2017). *Administración de materia prima*. Recuperado de https://www.ecured.cu/Materia_prima
- Mora, G. (2014). *Empaque*. Recuperado de <https://repositorio.artesantiasdecolombia.com.co/bitstream/001/3619/1/IN>

ST-D%202014.%20347.pdf

- Morash, E. A., Dröge, C., & Vickery, S. (1996). Boundary spanning interfaces between logistics, production, marketing and new product development. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Opertti. J. (2006). Introducción a la Gestión Logística. www.todologica.com/verpubli.asp?copd=inicio.
- Parreño. S & Ruiz. C. (2012). Dirección de Marketing: Variables Comerciales. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=z_q- xlc6gZsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false.
- Patel, M., & Patel, N. (2019). Exploring Research Methodology: Review Article. *International Journal of Research and Review*, 6(3), 48-55.
- Porto, P & Gardey, A (2014). Publicado: 2014. Actualizado: 2015. Definicion.de: Definición de requerimiento (<https://definicion.de/requerimiento/>)
- Producto (22, agosto 2019). *Producto*. Recuperado de <https://glosario.mott.pe/marketing/palabras/concepto-de-producto>
- Queirós, A., Faria, D., & Almeida, F. (2017). STRENGTHS AND LIMITATIONS OF QUALITATIVE AND QUANTITATIVE RESEARCH METHODS. *European Journal of Education Studies*, 3(9), 369-387.
- Quilligana, M., & Mesias, E. (2015). *La Logística de Distribución y su incidencia en la maximización de las Ventas de la empresa Megamultisuelas, de la Ciudad de Ambato*, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Marketing y Gestión de Negocios). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18359>
- Quintero & Sotomayor (2018) Optimización. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>

- Ragab, M., & Arisha, A. (2018). Research Methodology in Business: A Starter's Guide. *Management and Organizational Studies*, 5(1), 1-23.
- Rios, V. (2017), Diseño e implementación de un sistema logístico de planificación de inventarios para el área de envasado en la empresa Bodega Sotelo S.A.C Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622404>.
- Roldán, P (23 noviembre 2016). Marca. Recuperado de Economipedia.com website: <https://economipedia.com/definiciones/marca.html>
- Romano, I (13 julio 2016). ¿Qué es un producto final? – recuperado de Ecolomondo.com website: <https://www.ecolomondo.com/faq-items/que-es-un-producto-final/?lang=es>
- Salinas, S (2017). El gran negocio del agua envasada mueve millones de litros. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.rionegro.com.ar/roca/rio-negro-el-gran-negocio-del-agua-ensvasada-mueve-millones-de-litros-FG2008465>.
- Tillio, A. (15 enero 2020). Sistema. Recuperado de Designificados.com website: <https://designificados.com/sistema/>
- Tomalá, J. (2019). *Diseño De Un Plan De Logística Y Distribución De Los Insumos Y Materiales, De La Bodega De La Empresa Naturisa SA, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.* Recuperado de <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/561>
- Tovera, J. (2016). Exploring Quantitative and Qualitative Methodologies: A Guide to Novice Nursing Researchers. *European Scientific Journal*, 12(18), 107-122.
- Tovera, J. (2016). Exploring Quantitative and Qualitative Methodologies: A Guide to Novice Nursing Researchers. *European Scientific Journal*, 12(18), 107-122.
- Uchua (2010) Definición de Fabricación. De Definicionabc.com website: <https://www.definicionabc.com/general/fabricacion.php>.

ANEXOS



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DIAS TOURS SRL: EXPIDE LA PRESENTE:

CONTANCIA

Que el Sr.: Luis Antonio Ignacio soto y la Srta.: Delia Oviedo Yucra, han desarrollado el trabajo de investigación Titulado: Proceso Logístico y Servicio en Distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021, dicho trabajo se han involucrado todos los trabajadores de la empresa, durante los meses de Enero y Febrero del presente año.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 08 de marzo de 2021

DIAS TOURS Y DISTRIBUCIONES S.L.A.S.
GERENTE
RUC 20539096398



José A. Díaz Martínez
Gerente General



CUESTIONARIO 1: PROCESO LOGÍSTICO

INVESTIGACIÓN: Proceso Logístico y Servicio en Distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.

CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a) (ita), el presente cuestionario es para realizar una investigación con fines académicos, se aplicara de manera anónima cuyas respuestas serán confidenciales, para ello solicitamos que sea lo más sincero posible al responder las preguntas, lea las instrucciones cuidadosamente.

Agradecemos su colaboración para con esta investigación.

INSTRUCCIONES

Utilice un lapicero y al responder el cuestionario seleccione la respuesta que piense usted que refleje su opinión personal marcando una de las cinco opciones con una cruz.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo / Ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

DIMENSIONES		INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
			1	2	3	4	5
Función Operativa		Optimización					
	1	Cree usted que existe una correcta optimización de los recursos de la empresa (Materia prima, RRHH).					
		Recursos disponibles					
	2	Cree usted que existen los suficientes recursos disponibles para poder realizar un buen proceso logístico.					
		Organización					
	3	Cree usted que en los últimos años la empresa se ha comportado como una organización muy estable					
Administración de materia prima		Elaboración de materiales					
	4	Cree usted que la empresa cumple con todos los protocolos de higiene para la elaboración de los productos.					
		Producto final					
	5	Cree usted que el producto final que la empresa produce cumple con las necesidades del cliente.					
	6	Cree usted que se cuentan con los insumos necesarios para poder obtener un producto final.					
Empaque		Valor Agregado					
	7	Cree usted que sería necesario darle un mejor valor agregado al servicio de empaquetado					
	8	Cree usted que es necesario darle un valor agregado al producto para que tenga una mejor atención del consumidor.					
		Marca					
	9	Cree usted que la empresa como marca se encuentra bien posicionado en el mercado.					
Requerimiento		Solicitar					
	10	Cree usted que los proveedores cumplen a tiempo con los requerimientos que la empresa solicita.					
		Avisar					
	11	Cree usted que el área de producción debería avisar con anticipación sobre el desabastecimiento de la materia prima.					

CUESTIONARIO 2: SERVICIO EN DISTRIBUCION

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
Producto	Fabricación					
	12	Cree usted que los productos son almacenados de manera correcta después de su fabricación.				
	Proceso					
	13	Cree usted que el proceso de distribución que brinda la empresa es la adecuada.				
	14	Considera usted que la empresa cuenta con un buen proceso logístico.				
	Consumo					
15	Cree usted que en la temporada de verano aumenta siempre el consumo de agua de mesa.					
Consumidor	Disposición en el mercado					
	16	Cree usted que existe una buena disposición de mercado para ofertar el producto.				
	17	Cree usted que el consumidor tiene la buena disposición de esperar por un producto solicitado.				
	Satisfacción					
18	Cree usted que los clientes están satisfechos con la atención brindada.					
Sistema	Principios					
	19	Cree usted que los principios de un trabajador resultan fundamental para el crecimiento de una empresa.				
	20	En la empresa siempre se valora los principios de cada colaborador.				
	Procedimientos					
	21	Cree usted que la empresa realiza el procedimiento correcto para la distribución de su producto.				
22	Cree usted que los procedimientos de una empresa se deberían enfocar en la atención y rapidez para el cliente.					

Anexos

Matriz de Operacionalización de Variables

Variable X: Proceso Logístico

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO Y TÉCNICA	ESCALA
Proceso Logístico	Según Ferrel, Hirt, Adrianzen, Flores & Ramos (2004), "menciona que la logística es "una función operativa que se encuentra comprendida con las diferentes actividades que son necesarias y permiten obtener un mejor control de la administración de la materia prima y sus componentes, como también el manejar el traslado del producto terminado conjuntamente con su empaque y su distribución hacia el cliente final". Además definen a la logística como: la manera de realizar una gestión que necesita una cadena de abastecimiento donde se necesite planear, implementar y poder controlar el flujo de manera efectiva y eficiente, relacionadas entre un punto de origen y un punto de consumo final todo esto con la finalidad de satisfacer el requerimiento del clientes" (p.371).	Consta de 4 dimensiones los cuales son: Función operativa, administración de materia prima, empaque, requerimiento. Asimismo consta de 9 indicadores y 11 ítems.	Función Operativa	Optimización	1	CUESTIONARIO Y ENCUESTA	ORDINAL Y LIKERT EN EL CUESTIONARIO
				Recursos Disponibles	2		
				Organización	3		
			Administración de materia prima	Elaboración de materiales	4		
				Producto final	5		
			Empaque		6		
				Valor agregado	7		
					8		
			Requerimiento	Marca	9		
				Solicitar	10		
				Avisar	11		

Variable Y: Servicio de Distribución

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO Y TÉCNICA	ESCALA
Servicio de distribución	Es la variable de marketing que permite poner en contacto el sistema de producción con el de consumo de forma adecuada; es decir, la distribución tiene como misión poner el producto a disposición de los consumidores en la cantidad, el lugar y el momento apropiados, y con los servicios necesarios. El cumplimiento de este objetivo justifica la existencia de un sistema de intermediación entre la empresa productora (producción) y el consumidor (consumo), que se denominará sistema de distribución comercial. (Parreño & Ruiz, p.149).	Consta de 3 dimensiones los cuales son: Producto, consumidor y sistema. Asimismo consta de 7 indicadores y 11 ítems.	Producto	Fabricación	12	CUESTIONARIO Y ENCUESTA	ORDINAL Y TIPO LIKERT EN EL CUESTIONARIO
				Proceso	13		
				Consumo	14		
			Consumidor	Disposición en el mercado	15		
				Satisfacción	16		
			sistema	Principios	17		
					18		
					19		
				Procedimientos	20		
					21		
					22		

PROCESO LOGÍSTICO Y SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE MESA DE LA EMPRESA DÍAZ TOURS CHICLAYO – PERÚ, 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	METODOLOGÍA
¿Cuál es relación entre proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Analizar el proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	El proceso logístico tiene relación con el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021		Función Operativa	1	1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de investigación fue aplicado, puesto que la siguiente tesis ayudará a resolver un problema establecido, haciendo un énfasis en la búsqueda y fortalecimiento del conocimiento para su aplicación.
					2	
					3	
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Qué relación existe entre el potencial laboral de proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación de potencial laboral del proceso logístico en el servicio de distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	HIPÓTESIS ESPECIFICOS Existe relación entre potencial laboral del proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	Proceso Logístico	Empaque	4	2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental porque no manipularemos las variables y de corte transversal porque solo será de un periodo.
					5	
					6	
¿Qué relación existe entre la productividad de proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Determinar la relación de la productividad del proceso logístico en el servicio de distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	Existe relación entre productividad del proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.		Requerimiento	7	3. ENFOQUE Cuantitativo
					8	
					9	
¿Qué relación existe entre el despacho de proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Determinar la relación de despacho del proceso logístico en el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	Existe relación entre despacho del proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	Servicio de Distribución	Consumidor	10	4. POBLACIÓN Y MUESTRA La población a utilizar es 32 trabajadores entre jefes, colaboradores, y personal terceros de que laboran en la empresa.
					11	
					12	
¿Qué relación existe entre la distribución de proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Determinar la relación de distribución del proceso logístico en el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Existe relación entre distribución del proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.		Producto	13	5. TIPO DE MUESTRA La muestra es censal.
					14	
					15	
¿Qué relación existe entre el despacho de proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Determinar la relación de despacho del proceso logístico en el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	Existe relación entre despacho del proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.	Servicio de Distribución	Consumidor	16	6. MUESTREO El muestreo es no probabilístico porque no es al azar y se genera según el criterio del investigador.
					17	
					18	
¿Qué relación existe entre la distribución de proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Determinar la relación de distribución del proceso logístico en el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021?	Existe relación entre distribución del proceso logístico y el servicio en distribución de agua de mesa de la Empresa Díaz Tours Chiclayo – Perú, 2021.		Sistema	19	7. Técnica e instrumentos La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.
					20	
					21	
					22	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Proceso Logístico							
1	DIMENSIÓN 1: Función Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que existe una correcta optimización de los recursos de la empresa (Materia prima, RRHH). • Cree usted que existen los suficientes recursos disponibles para poder realizar un buen proceso logístico. • Cree usted que en los últimos años la empresa se ha comportado como una organización muy estable. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Administración de materia prima	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que la empresa cumple con todos los protocolos de higiene para la elaboración de los productos. • Cree usted que el producto final que la empresa produce cumple con las necesidades del cliente. • Cree usted que se cuentan con los insumos necesarios para poder obtener un producto final. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Empaque	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que sería necesario darle un mejor valor agregado al servicio de empaquetado. • Cree usted que es necesario darle un valor agregado al producto para que tenga una mejor atención del consumidor. • Cree usted que la empresa como marca se encuentra bien posicionado en el mercado. 	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Requerimiento							
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que los proveedores cumplen a tiempo con los requerimientos que la empresa solicita. • Cree usted que el área de producción debería avisar con anticipación sobre el desabastecimiento de la materia prima. 	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Servicio en Distribución							
1	DIMENSIÓN 1: Producto	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que los productos son almacenados de manera correcta después de su fabricación. • Cree usted que el proceso de distribución que brinda la empresa es la adecuada. • Considera usted que la empresa cuenta con un buen proceso logístico. • Cree usted que en la temporada de verano aumenta siempre el consumo de agua de mesa. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Consumidor	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que existe una buena disposición de mercado para ofertar el producto. • Cree usted que el consumidor tiene la buena disposición de esperar por un producto solicitado. • Cree usted que los clientes están satisfechos con la atención brindada. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Sistema	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • cree usted que los principios de un trabajador resulta fundamental para el crecimiento de una empresa. • En la empresa siempre se valora los principios de cada colaborador. • Cree usted que la empresa realiza el procedimiento correcto para la distribución de su producto. • Cree usted que los procedimientos de una empresa se deberían enfocar en la atención y rapidez para el cliente. 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña DNI: DNI 41478652

Especialidad del validado: metodólogo.....

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

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

Lima 30, de diciembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI 41478652

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Proceso Logístico							
1	DIMENSIÓN 1: Función Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que existe una correcta optimización de los recursos de la empresa (Materia prima, RRHH). • Cree usted que existen los suficientes recursos disponibles para poder realizar un buen proceso logístico. • Cree usted que en los últimos años la empresa se ha comportado como una organización muy estable. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Administración de materia prima	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que la empresa cumple con todos los protocolos de higiene para la elaboración de los productos. • Cree usted que el producto final que la empresa produce cumple con las necesidades del cliente. • Cree usted que se cuentan con los insumos necesarios para poder obtener un producto final. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Empaque	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que sería necesario darle un mejor valor agregado al servicio de empaquetado. • Cree usted que es necesario darle un valor agregado al producto para que tenga una mejor atención del consumidor. • Cree usted que la empresa como marca se encuentra bien posicionado en el mercado. 	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Requerimiento							
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que los proveedores cumplen a tiempo con los requerimientos que la empresa solicita. • Cree usted que el área de producción debería avisar con anticipación sobre el desabastecimiento de la materia prima. 	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Servicio en Distribución							
1	DIMENSIÓN 1: Producto	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que los productos son almacenados de manera correcta después de su fabricación. • Cree usted que el proceso de distribución que brinda la empresa es la adecuada. • Considera usted que la empresa cuenta con un buen proceso logístico. • Cree usted que en la temporada de verano aumenta siempre el consumo de agua de mesa. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Consumidor	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que existe una buena disposición de mercado para ofertar el producto. • Cree usted que el consumidor tiene la buena disposición de esperar por un producto solicitado. • Cree usted que los clientes están satisfechos con la atención brindada. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Sistema	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • cree usted que los principios de un trabajador resulta fundamental para el crecimiento de una empresa. • En la empresa siempre se valora los principios de cada colaborador. • Cree usted que la empresa realiza el procedimiento correcto para la distribución de su producto. • Cree usted que los procedimientos de una empresa se deberían enfocar en la atención y rapidez para el cliente. 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador.: Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos DNI 07903350

Especialidad del validado: temático.....

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

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

Lima 30, de diciembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos

DNI 07903350

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Proceso Logístico							
1	DIMENSIÓN 1: Función Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que existe una correcta optimización de los recursos de la empresa (Materia prima, RRHH). • Cree usted que existen los suficientes recursos disponibles para poder realizar un buen proceso logístico. • Cree usted que en los últimos años la empresa se ha comportado como una organización muy estable. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Administración de materia prima	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que la empresa cumple con todos los protocolos de higiene para la elaboración de los productos. • Cree usted que el producto final que la empresa produce cumple con las necesidades del cliente. • Cree usted que se cuentan con los insumos necesarios para poder obtener un producto final. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Empaque	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que sería necesario darle un mejor valor agregado al servicio de empaquetado. • Cree usted que es necesario darle un valor agregado al producto para que tenga una mejor atención del consumidor. • Cree usted que la empresa como marca se encuentra bien posicionado en el mercado. 	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Requerimiento							
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que los proveedores cumplen a tiempo con los requerimientos que la empresa solicita. • Cree usted que el área de producción debería avisar con anticipación sobre el desabastecimiento de la materia prima. 	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Servicio en Distribución							
1	DIMENSIÓN 1: Producto	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que los productos son almacenados de manera correcta después de su fabricación. • Cree usted que el proceso de distribución que brinda la empresa es la adecuada. • Considera usted que la empresa cuenta con un buen proceso logístico. • Cree usted que en la temporada de verano aumenta siempre el consumo de agua de mesa. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Consumidor	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que existe una buena disposición de mercado para ofertar el producto. • Cree usted que el consumidor tiene la buena disposición de esperar por un producto solicitado. • Cree usted que los clientes están satisfechos con la atención brindada. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Sistema	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • cree usted que los principios de un trabajador resulta fundamental para el crecimiento de una empresa. • En la empresa siempre se valora los principios de cada colaborador. • Cree usted que la empresa realiza el procedimiento correcto para la distribución de su producto. • Cree usted que los procedimientos de una empresa se deberían enfocar en la atención y rapidez para el cliente. 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Fernando Luis Márquez Caro DNI 08729589

Especialidad del validado: metodólogo.....

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

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

Lima 30, de diciembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Dr.: Fernando Luis Márquez Caro

DNI 08729589

Software Estadístico SPSS Versión 26

ULTIMO.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

		Correlaciones		
			FUNCIÓN OPERATIVA	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN
Rho de Spearman	FUNCIÓN OPERATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=V2 D2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

		Correlaciones		
			SERVICIO EN DISTRIBUCIÓN	ADMINISTRACIÓN DE MATERIA

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

BASE DE DATOS

N°.	PROCESO LOGISTICO											SERVICIO EN DISTRIBUCION										
	Funcion Operativa			Adm.Mat.Prima			Empaque			Requerimiento		Producto				Consumidor				Sistema		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1
2	1	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1
3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2
4	2	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1
5	1	2	1	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
6	3	1	2	4	1	2	5	2	4	4	1	1	4	4	3	3	5	2	1	1	3	1
7	4	3	4	1	3	4	2	2	3	4	3	2	1	4	1	2	5	2	4	2	5	1
8	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	1	4	3	3	3	1	4	2	1	2	3	1
9	2	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1
10	1	2	1	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
11	3	1	2	4	1	2	5	2	4	4	1	1	4	4	3	3	5	2	1	1	3	1
12	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	4	3	1	4	4	2
13	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1
14	1	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1
15	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2
16	2	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1
17	1	2	1	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
18	3	1	2	4	1	2	5	2	4	4	1	1	4	4	3	3	5	2	1	1	3	1
19	4	3	4	1	3	4	2	2	3	4	3	2	1	4	1	2	5	2	4	2	5	1
20	4	3	4	1	3	4	2	2	3	4	3	2	1	4	1	2	5	2	4	2	5	1
21	4	3	4	2	4	2	1	1	2	2	1	4	4	3	1	2	2	2	2	2	4	1
22	2	4	4	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	1
23	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	4	2	1	3	4	3	2	3	3	2
24	4	3	1	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	1	3	2	3	1	2	2	1
25	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1
26	1	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1
27	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2
28	2	1	3	3	2	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1
29	1	2	1	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
30	3	1	2	4	1	2	5	2	4	4	1	1	4	4	3	3	5	2	1	1	3	1
31	4	3	4	1	3	4	2	2	3	4	3	2	1	4	1	2	5	2	4	2	5	1
32	4	2	2	4	1	2	2	1	5	4	1	4	3	3	3	1	4	2	1	2	3	1