



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa
distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

AUTOR:

Diaz Ccancapa, Antonio Uldarico (orcid.org/0000-0001-6057-7512)

ASESOR:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

CO-ASESOR:

Dr. Zelada García, Gianni Michael (orcid.org/0000-0003-2445-3912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administracion de Operaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios el creador de todas las cosas. A mis Padres Uldarico Huacachi Díaz y mi Madre Herminia CCancapa Huanca por su infaltable apoyo fraternal, fruto de lo cual cumplo una de mis metas.

Agradecimiento

A mis profesores colaboradores y Gerente General Alberto Celis tomo. Por qué día a día me dieron su apoyo cuando fue necesario y su aporte valioso y conocimiento para culminar el presente estudio.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.MÉTODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población y muestra.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Comparativo de datos de recepción.....	20
Tabla 2. Comparativo de datos de almacenamiento	21
Tabla 3. Comparativo de datos del despacho.....	22
Tabla 4. Comparativo del nivel de servicio	23
Tabla 5. comparativo de datos de disponibilidad.....	24
Tabla 6. Comparativo de datos de Tiempo de satisfacción del pedido	25
Tabla 7. Prueba de normalidad de nivel de servicio.....	26
Tabla 8. Prueba Wilcoxon de nivel de servicio.....	26
Tabla 9. Prueba de normalidad de nivel de disponibilidad	27
Tabla 10. Prueba Wilcoxon de disponibilidad	27
Tabla 11. Prueba de normalidad de tiempo de satisfacción del pedido al cliente ..	28
Tabla 12. Prueba Wilcoxon de tiempo de satisfacción del pedido al cliente.....	29

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias de recepción	20
Figura 2. Frecuencias de almacenamiento	21

Resumen

En la presente investigación, el objetivo fue Determinar en qué medida La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022. El marco metodológico es de enfoque cuantitativo y de tipo aplicado., cuyo diseño es pre experimental. La población está conformada por los servicios que se brindan a los clientes de la empresa en un periodo de 16 semanas de estudio. Los instrumentos fueron las fichas de recolección de datos y la técnica utilizada fue de observación de campo. Se concluye la investigación que el nivel de servicio mejoró en 6.24%, la disponibilidad en 6.12% y el tiempo de satisfacción del pedido al cliente en 10.10%, siendo este logro en todos los casos luego de lograr dinamizar la labor logística en la empresa. En el procesamiento estadístico se utilizó el programa SPSS versión 25.

Palabras clave: Logística, servicio, recepción, almacenaje despacho

Abstract

In the present investigation, the objective was to determine to what extent Logistics Management improves the level of service in the distribution company JMA SAC, Santa Anita 2022. The methodological framework is of a quantitative approach and of an applied type, whose design is pre-experimental. The population is made up of the services provided to the company's customers in a period of 16 weeks of study. The instruments were the data collection sheets and the technique used was field observation. The investigation concludes that the level of service improved by 6.24%, the availability by 6.12% and the satisfaction time of the order to the customer by 10.10%, this achievement being in all cases after achieving energize the logistics work in the company. The SPSS version 25 program was used for statistical processing.

Keywords: Logistics, service, reception, storage dispatch

I. INTRODUCCIÓN

La logística en el transcurso del tiempo está direccionada a las necesidades de atender lo que requieren los clientes y se adecuan a las necesidades del mercado. Este proceso viene perfeccionando a lo largo del tiempo hace muchos años. la gestión de abastecerse de productos en sus labores operativas. Al respecto Hoang, Hung y Duy (2020) precisa el uso de la logística también en el ámbito militar por las necesidades de abastecerse. Luego Vidrola (2020), precisó que mercados globales si fueron eficientes, el nivel competitivo marco la diferenciación entre las empresas, de tal manera que se alinearon a las circunstancias, dándole realce a la cadena logística con fines de asegurar el buen servicio y evitar insatisfacciones por retrasos y demoras en los despachos

Al respecto Stošić y Trajković (2020) mencionaron que, con el crecimiento y expansión del sector económico y el aumento de la población, es necesario desarrollar diversas infraestructuras de la economía, lo que exige la necesidad de una industria logística eficiente y eficaz para satisfacer y facilitar las necesidades de la demanda.

En América Latina se notan los cambios de la logística dado que se busca brindar mejores servicios. Por ello Ospina y Sanabria (2017), consideraron que los procesos de internacionalización que se ha generado en Colombia, cambios valorativos en las labores operativas que dinamizo la organización e impulso a las empresas la transformación para generar más ingresos que son relevantes para la economía ya que el mal direccionamiento de los negocios retrasa el avance de la economía. En tal sentido la logística tuvo un impulso significativo.

En el Perú entidades de reconocimiento nacional en la actualidad se consolidan con buenas prácticas de la gestión logística incidiendo en el manejo racional de los inventarios. Sin embargo, en las diversas regiones del Perú por serias deficiencias comerciales y la informalidad se tiene dificultades de lograr una mejora en el sector, debido a que las condiciones geográficas y de acceso en muchos casos son deficientes y por otro la libre competencia genera en muchos casos incrementos excesivos de los precios por el problema actual en que

vivimos. A esto se suma la inseguridad que se tiene en zonas alejadas de la capital, ocasionando una contracción del comercio y por ende reducción de la demanda, por falta de apoyo a los empresarios.

La empresa distribuidora JMA SAC, tiene como actividad principal la venta de artículos referidos a los escritorios, juguetes, utensilios de limpieza, productos para el cuidado de la persona, artículos tecnológicos, productos relacionados con el arte y diseño y otros artículos diversos. La misión de la entidad es mantenerse como una empresa que en adelante lidere el mercado de empresas dedicadas al rubro de útiles en el ámbito nacional. La misión es que en el quinquenio siguiente logre posicionarse en el mercado con un 60% de participación en el rubro de útiles escolares. Actualmente logro obtener más del 47%. Por otra parte, se practican valores asociados a trabajo integral, innovación constante, compromiso con el cliente, servicio de calidad al cliente y ética en el servicio que se brinda con información precisa que asegure lo que se ofrece al cliente. La entidad busca que los clientes tengan opciones que se elijan productos que se adecuen a lo que es de su necesidad específica. La empresa pone a disposición de los clientes los diversos productos que se tiene para su libre elección y que puedan elegir de manera voluntaria lo que se adecua a sus necesidades. Se tiene presente que es relevante que los clientes consigan lo que buscan en las instalaciones de la empresa por lo que es preciso mantener en todo momento la tienda con los productos que se ofrece, buscando que se tenga una buena política de contar con los productos que ofrece, manejando adecuadamente los stocks y sosteniendo en el momento la cantidad necesaria para cubrir la demanda. Por ello se pone énfasis en manejar mejor la fase de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos, lo cual ayuda a brindar un mejor servicio y al mismo tiempo se mejora la disponibilidad de los productos que en su momento se requieren, estableciendo parámetros de medición según las épocas de mayor demanda que se tiene durante el año, especialmente en las fechas festivas.

En tal sentido se plantea el problema General: ¿Cómo La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?. Los problemas específicos son: ¿Cómo La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita

2022? y ¿Cómo la Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?

En referencia a la justificación, se tiene una justificación práctica, ya que está orientada a identificar la relación existente entre las variables para tener claridad en las acciones que se debe realizar en la empresa. Por otra parte, tiene justificación metodológica pues mediante el método investigativo se responde a las interrogantes que se tiene y se comprueba las hipótesis planteadas y al mismo tiempo se concretan los objetivos de mejora que se establece en el presente trabajo. También tiene justificación económica dado que la buena gestión realizada en la empresa favorece en realizar un buen servicio a los clientes generando mayores ingresos para la empresa, siendo este un factor relevante para su sostenimiento en el tiempo.

Se considera como objetivo general: Determinar en qué medida La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022. Los objetivos específicos son: Determinar en qué medida La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022 y Determinar en qué medida la Gestión Logística mejorar el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Respecto a la hipótesis se considera como hipótesis general: La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022. Las hipótesis específicas son: La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022 y La Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

II. MARCO TEÓRICO

Inicialmente se tiene los estudios previos internacionales siendo los siguientes: Anđelković y Radosavljević (2017), en su investigación planteó como objetivo la mejora al atender los pedidos en relación a lo solicitado, de tal manera que se tenga integrado el sector considerando a los proveedores y clientes. El estudio fue empírico utilizando datos cuantitativos. Se eligió la muestra aleatoria de entidades concedoras de la labor de distribución, teniendo como evidencia que el 20% de entidades no implementaron una buena gestión de los almacenes, tal que repercutió en la atención de los pedidos.

Flores (2021), a nivel de su estudio tuvo como objetivo buscar equilibrar la cadena de suministros mediante el logro de la labor operativa eficiente destacando las entregas de productos al cliente. El método resultó no experimental, correlacional y cuantitativa. Las muestras integraron 384 que fueron encuestados. En conclusión, se tiene que el vínculo de variables es baja positiva y se validó las hipótesis.

Domínguez y García (2021), en su estudio su objetivo fue la mejora de la logística de la gestión del inventario y el almacén. El estudio fue cuantitativo analizando de manera analítica el caso. Al realizar el diagnóstico del estudio se identificó los inconvenientes tal que el manejo de los inventarios se tiene que un 19.2% consideró que el manejo del sistema de inventarios no se adecua a las necesidades de la empresa y que 38.5% consideró que el almacén no se adecua a la capacidad y espacio del almacén.

Cortés (2018), en su estudio su objetivo fue evaluar el vínculo entre la logística de distribución y la rentabilidad de la empresa de productos de consumo. El estudio fue cuantitativo y descriptivo. la población conforme lo sindicadores logísticos de los años 2016 y 2017. Se tiene como resultados que la rotación de clientes en el 2016 fue 3.93 y el 2017 3.52. En cuanto a la rotación de inventarios la variación fue de 9 a 15 días la variación. También la rotación de los proveedor vario de 4.5 a 6.84.

Urian y Rojas (2020), en su investigación su objetivo fue el mejoramiento de la gestión logística a nivel manufactura para la mejora de los procesos. El estudio es descriptivo ya que responde a causas de los eventos y cuantitativo por la

información que se maneja de la entidad que se estudia. Se concluye que el tiempo a invertir, las empresas que participaron en la muestra tuvieron tiempos para el desarrollo entre 1.5 y 2.5 horas lo cual estimaron como favorable frente al beneficio obtenido, dado que se logra mejor proceso en la empresa a nivel manufactura.

En el contexto nacional se consideraron estudios tales como el de: Gonzales (2021), pues su objetivo tuvo que ver con la gestión logística y el cumplimiento de los servicios. El estudio se alineó a la gestión de proyectos, tal que fue aplicada y cuantitativa. La población integró los pedidos efectuados a la entidad. Por lo que se logró tener un impacto relevante en los servicios con pedidos perfectos siendo 98.5%, pedidos completos siendo 99.1%, pedidos sin daño siendo 99.5% y pedidos a tiempo que resultaron el 100%.

Aspajo (2020), en la investigación su objetivo planteado fue efectuar el análisis de la situación presente respecto a la gestión logística. El estudio resultó descriptivo no integraron 10 trabajadores de la entidad en estudio. En conclusión, destaca la entrega de mercadería resultando satisfactoria en 60% y el 80 % respecto a la distribución precisaron que es relevante.

Por su parte Alarcón (2019), en su estudio investigativo su objetivo fue lograr mejor despacho de tal manera que se reduzcan los tiempos. En relación a la metodología resultó aplicada y explicativa manipulando la variable independiente mejorando los despachos. En conclusión, dada la nueva gestión se generó una correcta organización y distribución en los estantes de almacén, tal que se tiene la reducción del tiempo de despacho a partir de 14.48 min a 2.9 min, tal que representa la reducción de 80 %. Se tiene que el tiempo de traslado del operario tuvo mejora de 2.53 min a 0.06 min, teniendo una reducción de 97 %. Por tanto, resultó relevante en la investigación logrando mejorar los despachos.

Por su parte Arellano e Hinostroza (2017), precisaron como objetivo tener relevancia la gestión logística integral a nivel de la competitividad de entidades pequeñas en el sector de materiales constructivos. El estudio tiene nivel descriptivo – explicativo, transversal. Se tiene que el resultado indica que precisó la gestión logística alcanzo el 87.4 % de confiabilidad en la logística integral y un

90.2% en competitividad según las pruebas realizadas. En este sentido se admite la relevancia de la logística

Según Ramos (2018), precisó como objetivo mejorar las atenciones a los clientes según el sistema de gestión logística. El estudio fue descriptivo estableciendo las condiciones de la gestión logística definiéndose aspectos relevantes para brindar el servicio idóneo al cliente. Se concluye, teniendo un menor manejo de reclamos efectuados por los clientes generando reducción de devoluciones de productos en 52.03%. También se logró en las entregas de los pedidos alcanzando el 37.84% con entrega a tiempo. Al respecto resulta valioso el estudio tal que se mejora la atención a los usuarios del servicio.

En este estudio, el desempeño de la empresa se define por el crecimiento de los ingresos, el crecimiento de los beneficios, así como competencia de mercado. Según Babaei (2022), consideraron que las empresas distribuidoras son en la actualidad altamente competitivo. Las mayores empresas de transporte y logística, entregaron 5,9 millones de paquetes diariamente en 2020 en Alemania, generando unos ingresos de aproximadamente 19 800 millones USD. Del mismo modo, Amazon Logística entregó 4.200 millones de paquetes solo en los Estados Unidos. Los ingresos logísticos de Amazon como empresa de comercio electrónico fue de USD 80 mil millones en 2020. Especialmente durante el COVID-19 pandemia, la cantidad de demanda en línea a través del comercio electrónico ha aumentado, mostrando que además del canal tradicional, el canal online es importante para entregar servicio al cliente.

En relación a la gestión logística se tiene las siguientes definiciones: Mora (2016), de la gestión logística mencionó que la gestión logística se asocia al flujo de los materiales y también informativo, pues inicia con los proveedores que luego el aprovisionamiento, la producción, distribución física que se da al cliente, con la información que se maneja.

Por su parte los autores Ristovska, Kozuharov y Petkovski (2017), dieron a conocer que la logística está asociada al planeamiento, implementación y control de manera eficiente y conforme en el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información asociada.

Según Hoang, Hung y Duy (2020), manifestaron que la logística tiene que ver con el cálculo y razonamiento, en la cadena de suministro, tal que es indispensable movilizar y posicionar los inventarios en la cadena de suministros. En tal sentido la logística integra la cadena de suministros. Es razón de la logística las entregas de productos conformes en el punto solicitado y en condiciones favorables considerando para tal fin un costo atractivo para el cliente. Quiala *et al.* (2018), considera que es relevante establecer una gestión eficiente que se asocie a el manejo de materias primas, uso de materiales, manejo de los insumos, partes, repuestos entre otros que favorece a que se realice las labores de manera oportuna.

Según Alemán, Padilla y Piñero (2021), consideran que la logística tiene carácter integral ya que responde a lo que la empresa requiere y los clientes también, tal que los procesos son relevantes para direccionar el negocio a la satisfacción de los clientes. Por ello es importante que el flujo de la información permite dinamizar la labor logística evitando dificultades en las actividades que se realizan.

Shraaha *et al.* (2022), consideran que se busca garantizar que los productos estén disponibles según la cantidad correcta, con calidad correcta, en el sitio correcto y clientes, en el momento adecuado y al precio óptimo que sea aceptable para el sistema de la empresa.

Czinkota *et al.* (2021), consideran que al evaluar los diversos niveles de distribución es preciso tomar en cuenta la relación entre el mayorista y minorista de tal manera que debe haber integración ya que se busca una estrecha colaboración para lograr atender de manera oportuna a los clientes. Por ello las decisiones logísticas deben contemplar las negociaciones que se hacen con los proveedores para evitar el desabastecimiento de productos y con mayor relevancia se incida en los productos con mayor rotación. En tal sentido la forma de negociación es importante para tener precios competitivos considerando: Descuentos comerciales. Estos descuentos suelen ser de un porcentaje fijo, sin embargo, el porcentaje puede variar según los productores y los productos que se comercializan.

Descuentos por cantidad. Al ofrecer mayores niveles de descuento a medida que aumenta el volumen, este descuento ofrece un incentivo para que todos los intermediarios traten de vender el volumen máximo.

Descuentos promocionales. La intención puede ser persuadir al minorista para que tenga un exceso de existencias, creando así un inventario presión, lo que obliga a un espacio de exhibición adicional para la marca. Productos enlatados en los supermercados suelen estar asociados con descuentos promocionales.

Descuentos por pronto pago. El productor puede proporcionar un incentivo para que los minoristas o mayoristas paguen antes ofreciendo un descuento por pago inmediato o puntual.

Liang (2022), considera que en la logística es preciso poner énfasis en la cadena de suministros, pues tiene que ver con la gestión al realizar las funciones de planificación y control logístico desde los proveedores hasta los usuarios finales en la cadena de suministro. Así, se integra diferentes empresas para aumentar la eficiencia de toda la cadena de suministro y presta atención a la cooperación entre empresas. Se pone énfasis en el administrar el inventario y el transporte. Se busca la integración de las funciones de aprovisionamiento, producción, distribución y venta compartidas por cada empresa.

Según Rushton, Croucher y Bake (2014), de manera paralela al aumento de la relevancia que tiene la distribución, la logística y la cadena de suministro lograron incorporar a nivel de los nombres asociados, diversas definiciones utilizadas. En los diversos nombres se hallan la distribución física; logística; logística comercial; administración de material; adquisiciones y suministros; movimiento de los productos; logística a nivel mercadeo; gestión de la cadena de suministro; gestión de la cadena de demanda. Sin embargo, se tiene muchos más. La logística es, por lo tanto, se caracteriza por ser diversa y dinámica por lo que es flexible y cambia según las diversas limitaciones y demanda que se le imponen y con respecto al medio ambiente en que funciona. Una definición bastante respetada también ayuda a describir una de las claves relaciones Esto es lo siguiente: $\text{Logística} = \text{Gestión de Materiales} + \text{Distribución}$

Respecto a las dimensiones, considera los siguientes:

Dimensión 1: Aprovisionamiento

Mora (2016), consideró que el arranque de la cadena de suministro. Tiene que ver con la materia prima y material de empaque, en la producción; definiendo el plan y pronóstico respecto a la demanda. Las compras conforman el proceso satisfaciendo lo requerido, con tal de lograr adquirir en la empresa. Las compras permiten adquirir suministros haciendo despachos adecuados. Por su parte Rushton, Croucher y Bake (2014), consideran que el aprovisionamiento asocia todo lo que se requiere en una entidad como son alimentos y repuestos; organizar las reparaciones necesarias; locales; remolcadores, etc.

Al respecto es una actividad de la logística cuyo fin principal es lograr la provisión de materiales o diversos productos para el almacén, asegurando la correcta actividad en la empresa. También se tienen que el aprovisionamiento se vincula al punto de pedido, por lo que es preciso mantener el stock dentro de los parámetros establecidos para evitar la rotura de stock, para evitar la pérdida de ventas.

Dimensión 2: Almacenamiento

Mora (2016), precisó que es el lugar tal que se ubica, mantiene y manipula los productos, así como materiales. Se considera labores de almacenar y manejo de materiales. En ciertos casos también se considera también como un espacio de tránsito tal que se hace el traslado de mercadería para los clientes. Según Rushton, Croucher y Bake (2014), precisan que los almacenes se utilizaban para almacenar, en particular, mercancías que por su volumen requiere espacios adecuados para su ubicación. En circunstancias se busca encontrar nuevos espacios que como alternativa se toman en alquiler, para ubicar en dichos espacios las mercaderías, siempre que sea necesario y en alta demanda.

Las principales alternativas de almacenamiento generalmente se clasifican como dedicados o multiusuario. Además de esta categorización principal también hay otros enfoques diferentes que pueden considerarse para el almacenamiento o depósito subcontratación. Estos no son todos mutuamente excluyentes entre sí. Por ejemplo, un multiusuario. La operación también puede ser una operación regional. Están:

Operaciones de distribución especializadas: Estas operaciones de distribución se utilizan para el almacenamiento de productos que requieren

especial instalaciones o servicios, y la operación de distribución a cargo de la empresa de terceros está especialmente diseñado para satisfacer estas necesidades.

Operación de distribución regional multicitente: Estas operaciones multiusuario se proporcionan para cualquier número de clientes y para la mayoría de los productos tipos. Por lo que, los proporciona un distribuidor externo "general" que probablemente comenzó como una operación muy pequeña y se convirtió en una operación regional concentrada en una pequeña área geográfica específica.

Operación de distribución multicitente nacional: Esta categoría es muy similar a la anterior, prestándose un servicio para cualquier número de clientes y tipos de productos. La principal diferencia se relaciona con el tamaño de la operación. Esto es en todo el país y probablemente incluiría una serie de depósitos vinculados por una operación de transporte primario entre estos depósitos.

Dimensión 3: Distribución

Mora (2016), Considera que se asocia a movilizar a partir del lugar de origen (almacenamiento) al punto de destino. La labor presente es relevante en vista que se vincula al nivel de servicio. Rushton, Croucher y Bake (2014), mencionan que en muchos casos las empresas acuden a tercerizar el servicio con otras empresas que asumen la labor de entrega de los productos que comercializa y que es habitual en el mercado.

En relación en la variable dependiente nivel de servicio se cuenta con la definición de Carreño (2017), quien mencionó que los niveles de servicio tienen que ver con la necesidad de que se atiendan los pedidos con existencias habido a nivel almacenamiento. Por su parte, Raffino (2019), mencionó que los servicios, identificados como bienes intangibles, son labores direccionadas a satisfacer diversas necesidades del cliente, ya que se da sin que el cliente lo tenga. Todo servicio es preciso, tal que no habrá dos servicios iguales, y es preciso se cumpla con lo que se acuerde entre la entidad y el cliente, en tanto se da la facultad de estar agradecido o presentar queja según lo que percibe.

También Kotler y Keller (2016), precisaron sobre el servicio al cliente, constituye una labor o función del que vende, brinda al usuario o cliente, considerando algo intangible, con descarte de implicancia de poseer la propiedad respecto a algo, ya que no se trata de algo a tocarse.

Según Carreño (2017), respecto al nivel de servicio, es medible de la forma siguiente. Nivel de servicio del número de unidades atendidas (FR: Fill Rate): mide el íntegro de unidades que se atienden dividido según cantidad de unidades pedidas. Nivel de servicio de las órdenes completas atendidas (OFR: Order Fill Rate): mide un número de órdenes de compras que fueron atendidas completamente respecto al número total de órdenes de compra que se recibe. Nivel de servicio de los ciclos completos atendidos (CLS: Cycle Service Level): mide el número de ciclos que atendieron el íntegro de órdenes de compra respecto al íntegro de ciclos. Un ciclo es el tiempo transcurrido con dos reposiciones de las existencias.

Nguyen (2021), considera que la calidad del servicio generalmente se refiere a la salida del sistema de prestación de servicios, que está vinculada a la satisfacción del consumidor, la percepción y las opiniones que se forman en base a diversas contribuciones factores y referencias. En algunos casos, los mejores esfuerzos de servicio pueden ser criticados debido al mal estado de ánimo, según los proveedores de servicios directos. Se reconoce que la práctica al influir en el cliente puede verse afectado por sus condiciones psicológicas y físicas.

Es preciso establecer relaciones entre los empleadores, empleados y clientes:

Empleadores: Los estándares de la organización ayudan para atraer clientes a través de servicios competitivos y mejorar la lealtad del cliente. Los estándares de la organización ayudan posicionar a la empresa en el mercado, asegurar la credibilidad, y administrar más al personal eficientemente.

Empleados: Contribuir a la eficiencia y la eficacia del trabajo proceso. Contribuir al autodesarrollo y principalmente trabajar por la cohesión del equipo.

Clientes: Estándares es una garantía de calidad. Las normas añaden alegría y afán por el proceso de compra.

Zygiaris, Hameed, Ayidh y Rehman (2022), el concepto de servicio ha sido definido desde la década de 1980 por Churchill y Surprenant junto con Asubonteng, quien popularizó la satisfacción del cliente teoría a través de la medición de la prestación real de servicios de la empresa en conformidad con las expectativas de los clientes, definidas por el logro de la calidad percibida, y eso es cumplir con los deseos y necesidades de los clientes más allá de sus aspiraciones. Con esta premisa, más tarde amplió el concepto de servicio considerando la calidad del servicio como son: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Ehigie y Jesse (2018), mencionaron que en las últimas décadas la industria de servicios ha cobrado importancia y la fabricación ha disminuido. El servicio representa el 70% del empleo en todos los estados miembros de la OCDE, lo que hace que la mayoría países dependientes del sector servicios Más se necesitan conocimientos sobre procesos de servicio innovadores. Las empresas buscan continuamente formas nuevas e innovadoras de ofrecer servicio, calidad y diferenciar su oferta de servicios. Esto se utiliza para atraer y retener clientes y obtener ganancias a través del intercambio de habilidades y el cliente.

Dimensiones de nivel de servicio son las siguientes:

Disponibilidad del producto: Se hace la medición de la capacidad de la empresa para lograr satisfacer los requerimientos de compra (Mora 2016, p. 179). También Derhami, Montreuil y Bau (2020, p. 5), precisaron que implica compromiso la disponibilidad para mejorar las utilidades frente a clientes estratégicos. Por su parte Demczuk et al. (2020, p.190), mencionaron que la baja disponibilidad genera consecuencias negativas para el negocio y los clientes.

Tiempo de satisfacción del pedido del cliente: Se comprueba el tiempo para hacer la entrega de los pedidos a los clientes (Mora 2016, p. 179). Además, Roodbergen y Kolman (2016, p. 2), mencionaron que los canales de búsqueda son determinantes para lograr efectuar de manera satisfactoria la satisfacción del cliente en una empresa confiable. También Heydari, Lai y Zhou (2020, p.1), precisaron que es preciso dar cumplimiento con los pedidos, así como asegurar la calidad de los productos.

Zelada (2018), precisó que da a conocer el nivel porcentual de los envíos llegando a tiempo (On Time), con lo que solicitan y la cantidad requerida en el punto de referencia que solicita el cliente (In Full). Por ello se hace el cálculo con el cociente entre los pedidos entregados a tiempo y el total de pedidos solicitados. Camue, Carballal y Toscano (2017) mencionaron que es efectiva una organización en caso logre sus metas y le permita con los recursos captados sostenerse en el tiempo, tal que logra satisfacer los requerimientos de los clientes.

Indicador: OTIF (refleja el porcentaje de los despachos que llegan a tiempo con la cantidad de productos que se solicitó y al lugar que indicó el cliente.

Zelada (2018), precisó que se relaciona con la cantidad entregada a los clientes de acuerdo a lo que solicitaron, midiendo la satisfacción del pedido con el inventario. Se calcula dividiendo la cantidad de artículos entregados y el total de artículos solicitados. Por su parte León *et al.* (2018), mencionaron que la calidad se asocia a la responsabilidad que tienen los encargados en la empresa que tienen la responsabilidad de su conducción, ya que tiene que ver con la dirección, el control en la entidad con fines de lograr la satisfacción de los clientes. También Díaz y Salazar (2020), mencionaron que la calidad progresivamente fue cambiando desde la búsqueda de asegurar la calidad detectando los productos con falla y extraerlos, hasta lograr una mejor gestión de la labor operativa de tal manera que se logre un mejor cuidado a nivel de los procesos de manufactura.

Indicador: Line Fill rate: tiene que ver con la satisfacción de los pedidos mediante el inventario, logrando atender satisfactoriamente a los clientes con los pedidos que requieren.

Según Hoang y Nguyen (2021), respecto al desempeño de la empresa, no se tiene una definición específica de desempeño de la empresa debido a modelos complejos en las organizaciones. El desempeño de la empresa refleja la eficiencia o tasa de consumo de insumos y productos en la producción y procesos de operación de la empresa. Además, el desempeño de la empresa también definido en el crecimiento de los ingresos o las expectativas de ganancias. Además, también se evalúa el desempeño de la empresa por la participación de la empresa en el mercado competitivo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según la naturaleza de los datos que se logran en la investigación, se considera de la forma siguiente: Su enfoque es cuantitativo, pues se obtienen datos y se analiza para ver las mejoras obtenidas mediante el proceso estadístico. Al respecto Hernández y Mendoza (2018, p. 20) precisaron que hay un manejo de datos numéricos propios de medirlos. El tipo de investigación se consideró aplicado ya que el estudio busca resolver la problemática hallada en el nivel de servicio. En este sentido Hernández y Mendoza (2018, p. 145) que en este tipo de estudio se pretende dar solución al problema encontrado al realizar la investigación.

El alcance del estudio es descriptivo, dado que se cuenta con información de las variables que se cuantifica y que seguidamente se hace uso para hacer la inferencia planteada en el estudio Al respecto Boru (2018, p.2), consideró apropiado el alcance en estudios aplicados mediante el análisis de datos y el proceso de aplicación estadística con fines de la validación de las hipótesis.

3.1.2 Diseño de investigación

Al respecto los autores Hernández y Mendoza (2018, p. 163) consideraron pre experimental, tal que se cuente con un sólo grupo de estudio (grupo experimental). Al grupo identificado se le pone en evidencia el estímulo, para proceder a dar el tratamiento y se finaliza con una prueba posterior para evaluar los resultados logrados.

G: 01 X O2

G: Grupo de estudio (grupo experimental)

X: Estimulo: Gestión logística

O1: Medición Previa (Antes de la aplicación de la Gestión logística de la variable dependiente (nivel de servicio).

O2: Medición Posterior (Después de la aplicación de la Gestión logística de la variable dependiente (nivel de servicio).

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variables:

Variable independiente: Gestión logística

Según Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes.

Dimensiones:

Recepción

Mora (2016, p. 91) Tiene que ver con la llegada del producto, considerando las cantidades que se reciben. Se toma en cuenta para este fin las ordenes que se reciben en la empresa, tomando en cuenta lo requerido para atender la demanda. El personal del área se encarga de recibir los productos que llegan al área para verificar la entrega de los productos solicitados, de tal manera que se reciba los diversos productos según las especificaciones establecidas.

$$RO = \frac{\text{Número de órdenes recepcionadas}}{\text{Total de órdenes}} \times 100$$

RO= Recepción de órdenes

Se considera en la recepción de órdenes con el fin de establecer en nivel de órdenes recepcionadas según los requerimientos establecidos.

Almacenamiento

Mora (2016, p. 91) Se considera el ingreso del producto y ubicación del mismo según la naturaleza del mismo. En este caso se precisa la ubicación de los productos de manera adecuada, considerando las características físicas de los productos de manera que no se dañen y tengan maltrato alguno durante el proceso de almacenamiento, para lo cual se adecua el área física de manera correcta,

$$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{No de unidades almacenadas}} \times 100$$

UA: Unidades almacenadas

Según la fórmula se precisa medir el almacenamiento de tal manera que se realice de manera conforme considerando todas las unidades almacenadas, buscando realizar de manera adecuada.

Despacho

Mora (2016, p. 92) se considera en la fase de preparación de los pedidos y se precisa lo que se despacha, considerando adecuados para evitar retornos de productos por mal despacho. Se toma en cuenta preparar los pedidos considerando los despachos con fines de evitar retrasos en la atención a los clientes

$$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos} \times 100}{\text{Total pedidos despachados}}$$

DR: Despachos realizados

Se mide los despachos según el cumplimiento que se tiene con los clientes, de tal manera que se asegure atender de manera oportuna, ya que un factor determinante en la empresa es atender dentro del plazo establecido, la demanda de los clientes.

Variable dependiente: Nivel de servicio

Según Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la media que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega. Se toma en cuenta para ello la siguiente fórmula:

$$NS = \frac{\text{Número de pedidos entregados dentro del plazo} \times 100}{\text{Cantidad de pedidos solicitados}}$$

Dimensiones:

Disponibilidad del producto: Se hace la medición de la capacidad de la empresa para lograr satisfacer los requerimientos de compra (Mora 2016, p. 179). Es un aspecto fundamental que hace posible la atención

$$DP \% = \frac{\text{Productos conformes} - \text{productos con fallas}}{\text{Total de productos}}$$

DP: Disponibilidad del producto

Mediante la disponibilidad se miden la cantidad de productos que son conformes identificando aquellos que tienen fallas físicas y que son descartadas para su comercialización.

Tiempo de satisfacción del pedido del cliente: Se comprueba el tiempo para hacer la entrega de los pedidos a los clientes (Mora 2016, p. 179). Se considera relevante el tiempo de satisfacción en la medida que se asegura la atención del pedido.

$$ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$$

ET: Entrega a tiempo

3.2.2 Operacionalización de variables

En la tabla se tiene las dos variables con dimensiones, e indicadores, así como las definiciones y la escala de medición.

3.3 Población , muestra y muestreo

3.3.1 Población

De acuerdo a lo precisado por Shukla (2020, p. 14), se considera población los grupos de integrantes que serán considerados en el estudio. Andrade, Cabezas y Torres (2018), precisaron es un grupo de individuos con detalles similares en un estudio. Magid (2016), también mencionó que es relevante en el objeto de estudio.

En la investigación se considera como población los servicios que se brindan a los clientes de la empresa en un periodo de 16 semanas de estudio,

3.3.2 Muestra

Según lo manifestado por Hernández y Mendoza (2018, p. 196) es una fracción de la población, tal que se usa para recolectar datos siendo representativa del grupo poblacional.

En el estudio se asume por conveniencia el total de la población considerando los servicios en las 12 semanas de observaciones.

3.3.3 Muestreo

En este caso Cabezas et al (2018, p. 95) preciso que se aplica al momento de definir la muestra, siguiendo un procedimiento que se alinea a lo que se busca obtener como resultados.

En el estudio se obvia el muestreo por considerar el integro de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En el estudio se considera la observación de campo, siendo una forma de obtener la información requerida ya que se realiza la recolección de datos de acuerdo al periodo de estudio establecido. Al respecto, Valderrama (2015) consideró que una técnica permite orientar y transmitir datos (p. 146). Por su parte Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), que se hace uso de la técnica para efectuar mediciones y evaluar.

Al respecto dicha técnica hace posible se obtenga los datos en el lugar de los hechos, con fines de obtener datos para su procesamiento.

Instrumento

Se considera para el estudio la ficha de recolección de datos, que es útil para plasmar la información obtenida de las variables considerando para el periodo antes la información registrada en los formatos de registro de datos y que se hace uso para fines comparativos con los logros alcanzados. Al respecto Hernández, Fernández & Baptista (2014) consideraron que el instrumento es válido para el registro de datos (p. 199).

Validez.

Según Ríos (2017), la validez, se realiza mediante juicio de expertos siendo relevante su aporte para direccionar bien el trabajo.

Para este fin valoran la relevancia, pertinencia y claridad de los instrumentos para su aplicación.

Confiabilidad del instrumento

Según Yuni y Urbano (2014) se asocia a situaciones que se presentan en el ámbito real. La información obtenida se da de la empresa estudiada.

3.5 Procedimientos

En este caso previamente se hace el trámite para que se permita el estudio y obtención de la información necesaria para el estudio, tomando en cuenta que el fin es netamente académico. Se considera las acciones necesarias para desarrollar el estudio considerando la información teórica, metodológica y las herramientas necesarias para el soporte estadístico para la obtención de resultados, siendo interpretados e identificando los logros alcanzados. También se informa de los resultados logrados para las conclusiones y al mismo tiempo se plantean sugerencias que sean relevantes. Se detalla la mejora en el anexo 4.

3.6 Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva:

Al respecto Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021), consideraron que se asocia a las medidas de frecuencia, tendencia central, los cuales son interpretados de manera conjunta.

Se analizó los logros que se obtienen de manera que se tenga con exactitud los resultados y mejoras alcanzadas.

Estadística inferencial:

El autor Tarek (2019), manifestó que se prueban las hipótesis y se analiza los resultados logrados los cuales son representativos.

Se validó las hipótesis mediante el programa estadístico, así como se obtuvo la relación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

Según Fleming y Zegwaard (2018), lo ético permite concretar los trabajos de primer nivel y se reconozcan en el ámbito social. También Del Castillo y Rodríguez (2018), precisaron que el estudio investigativo responde a la búsqueda de la verdad de forma consistente.

En tal sentido se cumplió con citar los autores en el desarrollo del trabajo, lo cual es importante contar con la información. Por otra parte, se mantuvo la confidencialidad de los participantes cuya información obtenida fortalece la investigación realizada.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Variable independiente: Gestión Logística

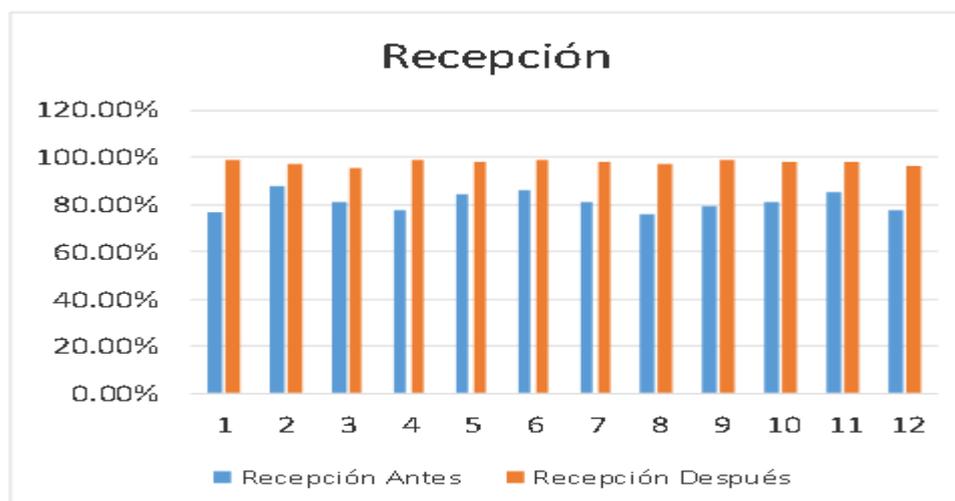
Dimensión 1: Recepción

Tabla 1. Comparativo de datos de recepción

Recepción	
Antes	Después
76.56%	99.42%
87.76%	97.26%
81.15%	95.60%
77.76%	98.74%
84.28%	98.68%
86.69%	98.69%
81.02%	97.84%
76.54%	97.76%
79.77%	99.08%
80.85%	97.84%
85.59%	98.53%
78.23%	96.33%
81.35%	97.98%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Frecuencias de recepción



Fuente: Elaboración propia

De la tabla y figura se tiene que la recepción en la empresa mejoró en promedio de 81.35% a 97.98% de tal manera que se logró dinamizar la recepción de los artículos que se adquiere asegurando que llegan en condiciones óptimas para su comercialización.

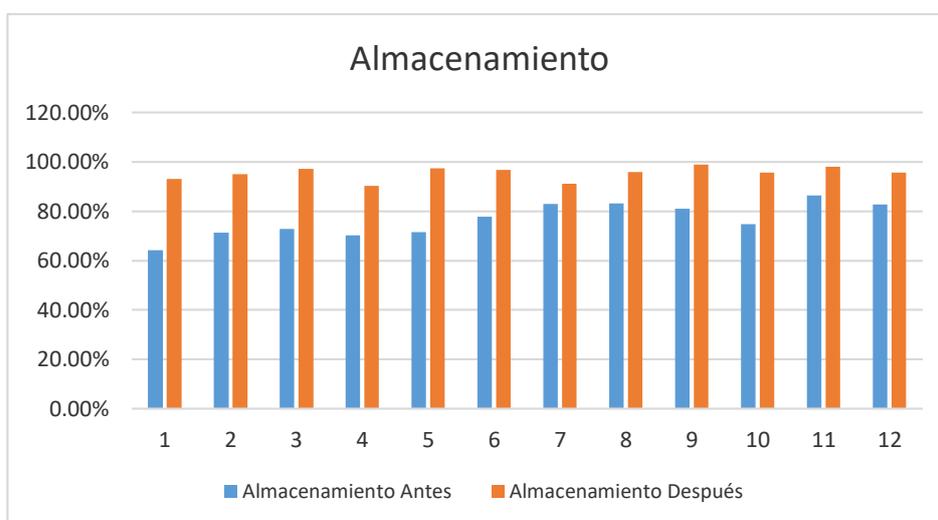
Dimensión 2: Almacenamiento

Tabla 2. Comparativo de datos de almacenamiento

Almacenamiento	
Antes	Después
64.18%	93.20%
71.43%	95.14%
72.85%	97.15%
70.27%	90.36%
71.55%	97.50%
77.81%	96.83%
82.89%	91.22%
83.28%	96.00%
80.94%	98.94%
74.78%	95.83%
86.49%	98.13%
82.83%	95.67%
76.61%	95.50%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Frecuencias de almacenamiento



Fuente: Elaboración propia

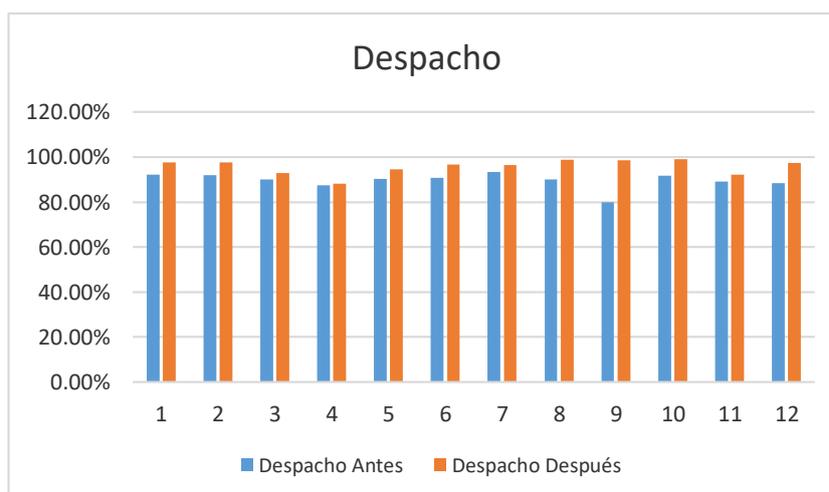
De la tabla y figura se tiene que el almacenamiento en la empresa mejoró en promedio de 76.61% a 95.50% de tal manera que se logró un mejor almacenamiento de los artículos que se adquiere teniendo un mejor registro de los productos en la zona de almacenaje.

Dimensión 3: Despacho

Tabla 3. Comparativo de datos del despacho

Despacho	
Antes	Después
92.31%	97.64%
92.00%	97.60%
90.00%	93.00%
87.50%	88.26%
90.20%	94.58%
90.74%	96.60%
93.33%	96.54%
90.00%	98.88%
80.00%	98.49%
91.80%	99.00%
89.13%	92.27%
88.33%	97.39%
89.61%	95.86%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De la tabla y figura se tiene que el despacho en la empresa mejoró en promedio de 89.61% a 95.86% de tal manera que se logró una mejor atención en los pedidos que se registran diariamente en el almacén de la empresa.

Variable dependiente: Nivel de servicio

Tabla 4. Comparativo del nivel de servicio

			Estadístico
Nivel de servicio antes	Media		89,6117
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	87,4087
		Límite superior	91,8146
	Mediana		90,1000
	Varianza		12,022
	Desv. Desviación		3,46723
	Asimetría		-2,101
	Curtosis		5,626
	Nivel de servicio después	Media	
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	93,7917
		Límite superior	97,9166
Mediana		96,9950	
Varianza		10,537	
Desv. Desviación		3,24611	
Asimetría		-1,329	
Curtosis		1,382	

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que el promedio de nivel de servicio antes de la gestión logística fue de 89.61 y después de la gestión logística fue de 95.85 tal que hubo una mejora significativa cuya diferencia fue de 6.24. Por otra parte, de las medidas de dispersión hubo una ligera reducción tal que se comprueba menor nivel de dispersión de los datos procesados. Así mismo, la asimetría redujo el sesgo a la derecha y la curtosis se redujo siendo en ambos positiva tal que presentan un nivel de elevación menor después de la mejora.

Dimensión 1: Disponibilidad

Tabla 5. Comparativo de datos de disponibilidad

			Estadístico
Disponibilidad antes	Media		90,6192
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	87,5890
		Límite superior	93,6493
	Mediana		91,0350
	Varianza		22,744
	Desv. Desviación		4,76912
	Asimetría		-1,468
	Curtosis		3,552
	Disponibilidad después	Media	
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	95,1906
		Límite superior	98,2727
Mediana		97,4300	
Varianza		5,883	
Desv. Desviación		2,42543	
Asimetría		-2,527	
Curtosis		7,232	

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que el promedio de disponibilidad antes de la gestión logística fue de 90.61 y después de la gestión logística fue de 96.73 tal que hubo una mejora significativa cuya diferencia fue de 6.12. Por otra parte, de las medidas de dispersión hubo un aumento del valor tal que se comprueba mayor nivel de dispersión de los datos procesados. Así mismo, la asimetría aumento el sesgo a la derecha y la curtosis también aumento siendo en ambos positiva tal que presentan un nivel de elevación mayor después de la mejora.

Dimensión 2: Tiempo de satisfacción del pedido

Tabla 6. Comparativo de datos de Tiempo de satisfacción del pedido

			Estadístico
Tiempo de satisfacción del pedido al cliente antes	Media		87,2367
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	85,1782
		Límite superior	89,2952
	Media recortada al 5%		87,2785
	Mediana		87,1600
	Varianza		10,497
	Desv. Desviación		3,23984
	Asimetría		-,196
	Curtosis		,433
Tiempo de satisfacción del pedido al cliente después	Media		97,3325
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	96,6722
		Límite superior	97,9928
	Media recortada al 5%		97,3711
	Mediana		97,5000
	Varianza		1,080
	Desv. Desviación		1,03919
	Asimetría		-,847
	Curtosis		,502

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene que el promedio de tiempo de satisfacción del pedido al cliente antes de la gestión logística fue de 87.23 y después de la gestión logística fue de 97.33 tal que hubo una mejora significativa cuya diferencia fue de 10.10. Por otra parte, de las medidas de dispersión hubo una reducción del valor tal que se comprueba menor nivel de dispersión de los datos procesados. Así mismo, la asimetría aumento el sesgo a la derecha y la curtosis también aumento siendo en ambos positiva tal que presentan un nivel de elevación mayor después de la mejora.

4.2 Estadística inferencial

Validación de la hipótesis General

Prueba de Normalidad

Sea $p\text{-valor} > 0.05$, entonces los datos de la muestra proceden de una distribución normal.

Sea $p\text{-valor} < 0.05$, entonces los datos de la muestra no proceden de una distribución normal

Tabla 7. Prueba de normalidad de nivel de servicio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de servicio antes	,795	12	,008
Nivel de servicio después	,858	12	,046

Fuente: Elaboración propia

De los resultados logrados en la tabla, el resultado obtenido en nivel de servicio antes es 0,008 siendo menor de 0,05 y después 0,046 menor que 0,05 pues no tiene una distribución normal, tal que son no paramétricos, por lo que el estadígrafo Wilcoxon se aplicó en la prueba de hipótesis.

Validación de Hipótesis General

H₀: La Gestión Logística no mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

H_a: La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Criterio de decisión:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd} \text{ o } H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

Tabla 8. Prueba Wilcoxon de nivel de servicio

	Nivel de servicio después Nivel de servicio antes
Z	-3,059 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaboración Propia

Del resultado de la tabla se tiene que la sig. es 0,002 siendo menor 0,05, es por esta razón que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), tal que: La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Validación de la hipótesis específica 1

Prueba de Normalidad

Tabla 9. Prueba de normalidad de nivel de disponibilidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Disponibilidad antes	,880	12	,087
Disponibilidad después	,700	12	,001

Fuente: Elaboración propia

De los resultados logrados en la tabla, el resultado obtenido en la disponibilidad antes es 0,0087 siendo mayor de 0,05 y después 0,001 menor que 0,05 pues no tiene una distribución normal, tal que son no paramétricos, tal que el estadígrafo Wilcoxon se aplicó en la prueba de hipótesis.

Validación de Hipótesis específica 1

Ho: La Gestión Logística no mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Ha: La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Criterio de decisión:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd} \text{ o } H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

Tabla 10. Prueba Wilcoxon de disponibilidad

	Disponibilidad después Disponibilidad antes
Z	-3,059 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Elaboración Propia

Del resultado de la tabla se tiene que la sig. es 0,002 siendo menor 0,05, es por esta razón que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), tal que: La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Validación de la hipótesis específica 2

Prueba de Normalidad

Tabla 11. Prueba de normalidad de tiempo de satisfacción del pedido al cliente

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de satisfacción del pedido al cliente antes	,991	12	1,000
Tiempo de satisfacción del pedido al cliente después	,929	12	,368

Fuente: Elaboración propia

De los resultados logrados en la tabla, el resultado obtenido en el tiempo de satisfacción del pedido antes es 1,00 siendo mayor de 0,05 y después 0,368 menor que 0,05 pues tiene una distribución normal, tal que son paramétricos, tal que el estadígrafo T-student se aplicó en la prueba de hipótesis.

Validación de Hipótesis específica 2

H_0 : La Gestión Logística no mejora el tiempo de satisfacción del pedido en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

H_a : La Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Criterio de decisión:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd} \text{ o } H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

Tabla 12. Prueba Wilcoxon de tiempo de satisfacción del pedido al cliente

	Tiempo de satisfacción del pedido al cliente después Tiempo de satisfacción del pedido al cliente antes
Z	-3,059 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Fuente: Elaboración Propia

Del resultado de la tabla se tiene que la sig. es 0,002 siendo menor 0,05, es por esta razón que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), tal que: La Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo logros relevantes que fueron obtenidos luego del procesamiento, los cuales fueron comparados con aquellos trabajos asociados a las variables siendo el nivel de servicio en la empresa. Las variables

5.1. Respecto a evaluar estadísticamente la Hipótesis General, se obtuvo un valor de significancia según Wilcoxon de 0.002 el cual resulta mayor que 0.05, comprobando de acuerdo a lo establecido en el criterio de decisión que se tuvo como resultado de aceptar hipótesis del investigador desechando la hipótesis nula dándose cumplimiento a que La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022. Al respecto mediante el cálculo de la normalidad se dedujo que los datos no presentaron el criterio de normalidad y por lo que se dedujo que no son paramétricos. En tal sentido comparando las fechas que se realizó el estudio se obtuvo que el nivel de servicio tuvo una mejora en razón de 6.24%, comprobando que la adecuación de la gestión logística en la empresa permitió mejorar el nivel de servicio asegurando mejora dinámica en la labor comercial de la empresa, poniendo énfasis desde la recepción de los productos hasta los despachos que se realizan en la entidad en estudio, de tal manera que queda como precedente que una buena gestión logística es relevante para la empresa, pues se asegura contar con los productos requeridos y se dinamiza las labores en la empresa, atendiendo de manera oportuna lo que los clientes requieren, asegurando de esta manera las ventas. En este sentido los logros alcanzados concuerdan con el estudio realizado por el investigador Gonzales (2021), poniendo énfasis en el cumplimiento de los servicios. Al respecto en el estudio logró tener un impacto relevante en los servicios con pedidos perfectos siendo 98.5%, pedidos completos siendo 99.1%, pedidos sin daño siendo 99.5% y pedidos a tiempo que resultaron el 100%. Al respecto se tienen en ambos estudios mejoras que son relevantes para las empresas que contribuyen en su crecimiento y desarrollo empresarial, lo cual es favorable para su sostenimiento en el mercado mejorando su competitividad. Es relevante

también contar con aporte teórico proveniente de los autores, tal que permitió direccionar bien la labor en la empresa, pues el sustento de la empresa se basa en las ventas y el movimiento de los productos que comercializa, asegurando de esta manera una buena rotación de los productos y por ende movimiento de los productos.

- 5.2. Respecto a la evaluación estadística de la Hipótesis específica 1, se logró una significancia relevante mediante el estadístico de Wilcoxon resultando 0.002 siendo un valor inferior a 0.05, con lo que se comprobó de acuerdo a la decisión establecida en el estudio el aceptar la hipótesis del investigador dejando de lado la hipótesis nula cumpliéndose que La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022. En tal sentido poniendo en práctica el criterio de normalidad se dedujo no tener el comportamiento normal y de tal manera que se dedujo que los datos no son paramétricos. Por ello, al hacer la comparación de ambos periodos de obtención de los resultados se obtuvo que la disponibilidad mejoró en razón de 6.12%, comprobando que se pudo asegurar la existencia de los productos que se comercializan en la medida que sean requeridos. Esto a la vez fue relevante para la empresa, pues en todo momento se contó con los productos que solicitaron los clientes a diferencia del periodo anterior que por falta de producto no se pudo concretar varias ventas y se perdieron también los clientes, que hoy en día es lo que más toda empresa debe evitar perderlos. En este sentido los logros alcanzados concuerdan con el estudio realizado por el investigador Alarcón (2019), en su estudio investigativo puso énfasis en los despachos de tal manera que se reduzcan los tiempos. Se generó una correcta organización y distribución en los estantes de almacén, tal que se tiene la reducción del tiempo de despacho a partir de 14.48 min a 2.9 min, tal que representa la reducción de 80 %. Se tuvo que el periodo de transito de un punto a otro del operario mejoró a partir de 2.53 min a 0.06 min, tal que se redujo en 97 %. También en el estudio de Aspajo (2020), respecto a la gestión logística destaca el entregar los productos de manera satisfactoria mejorando de 60% al 80 % siendo la distribución adecuada. Por ello, en

ambos estudios se asegura la disponibilidad de los productos que se tiene asegurando la buena atención a los clientes de la empresa. Esto es favorable para ambas entidades ya que se cuenta con mercaderías solicitadas por el cliente. Así mismo se pudo comprobar que el aporte teórico del autor principal en el estudio fue relevante ya que el definir satisfactoriamente el indicador de cálculo, permitió garantizar los resultados logrados, conociendo de esta manera de forma adecuada los logros alcanzados respecto a la disponibilidad.

- 5.3. Respecto a la evaluación estadística de la Hipótesis específica 2, se logró obtener una medida de significancia de acuerdo al estadístico de Wilcoxon resultando 0.002 tal que fue mayor que 0.05, de tal manera que se comprobó de acuerdo al criterio de decisión que se tuvo que dar aceptación a la hipótesis del investigador descartando la hipótesis nula tal cumpliéndose que La Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022. Al respecto mediante la aplicación del criterio de normalidad se comprobó que los datos no tienen comportamiento normal y en tal sentido son no paramétricos. Por ello, comparando la información lograda en las dos etapas de estudio se obtuvo que la disponibilidad mejoró en razón de 10.10%, comprobando que hubo mejora en el tiempo de satisfacción del pedido que realizan los clientes en la empresa. Al respecto es importante que la satisfacción lograda por el cliente sea el mayor porcentaje posible, ya que de esta manera se podrá garantizar que los productos que se comercializan cumplen con los estándares de calidad que se requiere y al mismo tiempo cumplen con tener adecuados atributos físicos que son diferenciados de la competencia. En este sentido los logros alcanzados concuerdan con el estudio realizado por el investigador Ramos (2018), precisó con fines de mejorar las atenciones a los clientes según el sistema de gestión logística. se concluye, teniendo un menor manejo de reclamos efectuados por los clientes generando reducción de devoluciones de productos en 52.03%. También se logró en las entregas de los pedidos alcanzando el 37.84% con entrega a tiempo, asegurando de esta manera un buen nivel de servicio que finalmente es el aspecto

fundamental que se tiene que cumplir en la empresa. Al respecto resulta valioso que en ambos estudios se logra poner énfasis en los tiempos que se requiere para entregas a tiempo de los productos a los clientes, asegurando de esta manera que se logre brindar mejores servicios y también se pueda cumplir con los propósitos que tienen las empresas en atender de manera oportuna todos los requerimientos que llegan a la empresa, de tal manera que aseguran la competitividad de la empresa en el mercado. Es preciso destacar en la investigación que según la teoría utilizada por el autor base de la investigación, se cuenta con un buen soporte teórico, el cual garantiza el uso de un indicador que es importante para determinar los logros que se alcanzan, así como identificar de manera precisa los aspectos que son importante direccionar para dar cumplimiento con el buen servicio que se brinda a los clientes. Este factor diferencial que se tiene respecto a la competencia hace que se consolide el negocio en la zona y al mismo precio se maneje precios competitivos que son determinantes para la decisión de compra que finalmente es el factor que asegura el sostenimiento de la empresa en el tiempo, de manera que se logre progresivamente mejorar el desarrollo de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizar el estudio descriptivo e inferencial en la investigación poniendo en práctica el cálculo descriptivo y la inferencial mediante el estadístico Wilcoxon se comprobó el descarte de la hipótesis nula a nivel de los casos que se procesaron detallando como sigue:

- 6.1. La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022, tal que mejora el nivel de servicio en un promedio porcentual de 6.24% y con la significancia lograda de 0.002 cuyo valor es inferior a 0.05 dando por aceptado la hipótesis alterna concluyendo que se logró la mejora el nivel de servicio durante el periodo de estudio.
- 6.2. La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022, tal que mejora la disponibilidad alcanzando de manera porcentual el promedio de medias de 6.12% se contó un el valor de significancia que fue de 0.002 siendo inferior a 0.05 aceptando la hipótesis alterna llegando a la conclusión que mejora la disponibilidad del producto a nivel de la entidad empresarial durante el tiempo que se realizó el estudio luego de la mejora.
- 6.3. La Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022, tal que el tiempo de satisfacción del pedido alcanzado la media porcentual de 10.10% con la significancia que fue de 0.002 resultando inferior a 0.05 tal que se aceptó la hipótesis alterna concluyendo que mejoró el tiempo de satisfacción del pedido en la entidad empresarial durante el tiempo que el estudio se realizó, luego de que se realice las mejoras pertinentes.

VII RECOMENDACIONES

Según los logros alcanzados en el estudio y con la finalidad de aportar aspectos complementarios en el estudio se considera las siguientes recomendaciones:

La gerencia General de la empresa debe poner énfasis en el nivel de servicio que brinda la empresa asegurando que se tenga mejor productividad del personal, así como dinamizando la labor logística desde el ingreso de los productos que se comercializa, hasta que son despachados.

Se recomienda involucrar a los proveedores en la labor de la empresa para que la disponibilidad de los productos permita atender de manera continua a los clientes asegurando una mejor regulación de las existencias y reforzando la labor operativa con capacitaciones del personal.

Se recomienda que los pedidos de los clientes se deben atender de manera dinámica, asegurando que los pedidos sean atendidos en el tiempo establecido, para lo cual es preciso incorporar la mejora continua en la organización como factor de mejora de la empresa.

Se recomienda un plan objetivo al área de proveedores en base a variedad de productos actualizados por año productos en el mercado máximo 3 años.

REFERENCIAS

- Alarcón, A. (2019). Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Disponible en:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019_Alarcon_Casa%C3%B1a.pdf
- Alemán, Padilla y Piñero (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. Ingeniería Industrial, SSN 1815-5936/Vol. 42 (2): 1-15. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v42n2/1815-5936-rri-42-02-232.pdf>
- Anđelković, A. y Radosavljević M. (2018). Improving order-picking process through implementation of warehouse management system Serbia. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/908e/e2ef46ef0788cc9ef58d4702ee4f74fc1fca.pdf>
- Arellano e Hinostraza (2017). *Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes*. Universidad Nacional del Centro, Huancayo.
- Aspajo (2020). Análisis de la gestión logística de la empresa Shalom empresarial S.A.C. sede Iquitos, año 2020. Universidad Privada de la Selva Peruana. Disponible en:
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/197/TESIS%20RUBEN%20Analisis%20de%20la%20gestion%20logistica.pdf>
- Babaei, Khedmati, Reza y Babae (2022). Performance Evaluation of Omni-Channel Distribution Network Configurations considering Green and Transparent Criteria under Uncertainty. Sustainability 14, 12607. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/19/12607>
- Boru. (2018). Chapter five research design and methodology. Research Methodology; University of South Africa, 2018. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/329715052>
- Roodbergen y Kolman (2016). Order fulfillment and logistics considerations for multichannel retailers. In W.H.M. Zijm, M. Klumpp, V. Clausen, & M. Ten

- Hompel (Eds.), Logistics and Supply Chain Innovation: Bridging the Gap between Theory and Practice (pp. 183-196). (Lecture Notes in Logistics). Springer. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-319-22288-2_11
- Cabezas, E. Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. 1ra. ESPE-Universidda de las Fuerzas Armadas. 2018. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Carreño, A. (2017). Cadena de suministros y logísticos. Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2017. Fondo Editorial de la PUCP. SBN: 978-612-317-400-2
- Camue, Carballal y Toscano (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010
- Czinkota, Vrontis, Kotabe y Shams (2021). Distribution and Supply Chain Management. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/354108633_Distribution_and_Supply_Chain_Management
- Cortés (2018). Logística de distribución y la rentabilidad de la empresa de productos de consumo masivo Indufanny. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Disponible en: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27779/1/Tesis_%20t1382mgo.pdf
- Del Castillo y Rodríguez (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. 12(2): 213 – 227. Disponible en: <http://www.revactamedicacentro.sid.cu>
- Derhami, Montreuil y Bau (2020). Assessing product availability in omnichannel retail networks in the presence of on-demand inventory transshipment and product substitution. Article in Omega, 102(4): 1-26. Disponible en: DOI:[10.1016/j.omega.2020.102315](https://doi.org/10.1016/j.omega.2020.102315)
- Demczuk, Koreto, Mantovan y Muller (2020). Product (un)availability and shopping mind-set in sequential purchases. Consumer Behavior Review, 4(3), 189-198. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/344203468>

- Díaz y Salazar (2020). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Podium, 39, 19–36. Disponible en: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n39/2588-0969-podium-39-19.pdf>
- Domínguez y García (2021). Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil-Marcimex S.A. Universidad Politécnica Salesiana. Sede Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20006/1/UPS-CT008998.pdf>
- Fleming y Zegwaard (2018), Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. Obtenido de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>
- Flores, L. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Gonzales, C. (2021). Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. Disponible en: http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n_18p92_95.pdf
- Hoang, Hung y Duy (2020). Global Supply Chain and Logistics Management. University in Ho Chi Minh City, Vietnam. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/338570722_Global_Supply_Chain_And_Logistics_Management
- Hoang y Nguyen (2021). The distribution channel, strategic factor and firm performance: Evidence from FDI enterprises. Lan Thi Hoang BUI, Dat Ngoc NGUYEN / Journal of Distribution Science 19-10 (2021) 35-41. Disponible en: <https://koreascience.kr/article/JAKO202128664490748.pdf>

- Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021). Descriptive statistics. *Bioestics*, 4 (1): 60—63.
Disponibile en:
https://www.researchgate.net/publication/327496870_Descriptive_statistics
- Liang (2022). The Relationship between Modern Supply Chain Management and Logistics Management. 4(1): 1-6. DOI: 10.23977/ssge.2022.040101.
Disponibile en:
https://www.clausiuspress.com/assets/default/article/2022/01/23/article_1642_947367.pdf
- León, Menéndez, Rodríguez, López, García y Fernández (2018), Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Rev. Arch Med Camagüey*, 22(6): 843-857. Disponible en:
<http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n6/1025-0255-amc-22-06-843.pdf>
- Magid (2016). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size*. 2(1): 1-7. Disponible en : <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. 2da. Edic. Bogotá, ECOE Ediciones, 2016. 354 p. Disponible en: https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf
- Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). *Fundamentos de investigación y la innovación educativa*. 1ra. Edición. Universidad Internacional de La Rioja, S. A., Perú. Disponible en:
<https://www.unir.net/educacion/revista/fundamentos-de-la-investigacion-y-la-innovacion-educativa-nuevo-manual-de-unir/>
- Nguyen (2021). Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction.
Disponibile en:
https://www.researchgate.net/publication/356592279_Service_Quality_And_Its_Impact_On_Customer_Satisfaction
- Ospina y Sanabria (2017). Marco general de análisis de la formación logística en Colombia *Revista Científica General José María Córdova*, 15(19): 236-267.
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476255361011.pdf>
- Quiala, Fernández, Vallín, Lopes, Domínguez y Calderio (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria

biotecnológica cubana. *VacciMonitor* 2018;27(3):93-101. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2018000300003

Ramos (2018). Sistema de gestión logística para mejorar la atención al cliente, en la Universidad San Martín de Porres, Lima. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4079>

Ríos, R. (2017) Metodología para la Investigación y Redacción. (1ra ed.) España.

Ristovska, Kozuharov y petkovski (2017). The Impact of Logistics Management Practices on Company's Performance. University of Tourism and Management Skopje, Republic of Macedonia, Europa.

Rushton, Croucher y Bake (2014). The Handbook of Logistics & Distribution Management. 5ta. Edición. Typeset by Graphicraft Limited, Hong Kong. ISBN 978 0 7494 6627 5. Disponible en: <https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/149-The-Handbook-of-Logistics-and-Distribution-Management-Understanding-the-Supply-Chain-Alan-Rushton-Phil-Croucher-Peter-Baker-Edisi-1-2014.pdf>

Shraaha, Rummanb, Alqhaiwic y AlSha'ard (2022). The impact of sourcing strategies and logistics capabilities on organizational performance during the COVID-19 pandemic: Evidence from Jordanian pharmaceutical industries. *Uncertain Supply Chain Management*: 1-15. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/358581851_Uncertain_Supply_Chain_Management_10_2022_Uncertain_Supply_Chain_Management_The_impact_of_sourcing_strategies_and_logistics_capabilities_on_organizational_performance_during_the_COVID-19_pandemic_Ev

Stošić y Trajković (2020). The importance of logistics and supply chains for pandemia conditions. *Journal of Process Management – New Technologies, International*, 8(2): 53-59. <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-735X/2020/2334-735X2002053S.pdf>

Tarek (2019). Inferential statistics. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/331874135_Inferential_Statistics.

Urian y Rojas (2020). Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá.

Universidad ECCI, Bogotá, Ecuador. Obtenido de:
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Velasco, J. (2013). Gestión de la logística en la empresa: Planificación de la cadena de suministros. (1° ed.) Madrid: Ediciones Pirámide.
- Vidrola, (2020). Supply chain management in the aspect of globalization. SHS Web of Conferences 74 (04031):1-10. Disponible en: https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2020/02/shsconf_glob2020_04031.pdf
- Yuni y Urbano (2014). Técnicas para Investigar Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación. Editorial Brujas, Argentina.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>
- Zelada, D. (2018). Propuesta de mejora para elevar el nivel de servicio de una empresa distribuidora de aceites y grasas lubricantes utilizando el modelo de referencia SCOR. Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7722>
- Zygiaris, Hameed, Ayidh y Rehman (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. Front. Psychol. 13:842141. Obtenido de: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión logística	Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes.	En la gestión logística se considera como aspecto fundamental la recepción, almacenamiento y despacho para sus mediciones en los servicios que brinda la empresa, expresado en la escala razón	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de ordenes recepcionadas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$ RO= Recepción de ordenes	Razón
			Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{No de unidades almacenadas}} \times 100$ UA: Unidades almacenadas	Razón
			Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$ DR: Despachos realizados	Razón
Nivel de servicio	Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la media que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega	Respecto al servicio sus dimensiones son disponibilidad del producto, tiempo de satisfacción del pedido al cliente y	Disponibilidad del producto	$DP \% = \frac{\text{Productos conformes} - \text{productos con fallas}}{\text{Total de productos}}$ DP: Disponibilidad del producto	Razón
			Tiempo de satisfacción del pedido del cliente	$ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$ ET: Entregas a tiempo	Razón

Anexo 2: Validez de experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr. Ing. Santa Cruz Carhuamaca, Juan

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la universidad/escuela de: Posgrado, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el título/grado de Maestro en Gerencia Logística y Operaciones

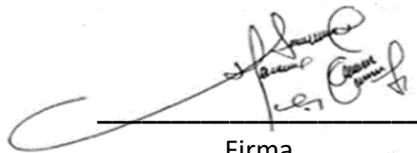
La investigación se titula: **“Gestión Logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022”**, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Díaz Ccanccapa, Antonio Uldarico

D.N.I.: 44136459

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (INDICADORES)

Variable 1: Gestión logística

Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes

Dimensiones:

Recepción

Mora (2016, p. 91) Tiene que ver con la llegada del producto, considerando las cantidades que se reciben

Almacenamiento

Mora (2016, p. 91) Se considera el ingreso del producto y ubicación del mismo según la naturaleza del mismo.

Despacho

Mora (2016, p. 92) se considera en la fase de preparación de los pedidos y se precisa lo que se despacha, considerando adecuados para evitar retornos de productos por mal despacho.

Variable 2: Nivel de servicio

Según Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la medida que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega

Dimensiones

Disponibilidad del producto: Se hace la medición de la capacidad de la empresa para lograr satisfacer los requerimientos de compra (Mora 2016, p. 179).

Tiempo de satisfacción del pedido del cliente: Se comprueba el tiempo para hacer la entrega de los pedidos a los clientes (Mora 2016, p. 179).

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión Logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cómo La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cómo la Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar en qué medida La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar en qué medida La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1.</p> <p>La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Hipótesis específica 2.</p> <p>La Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p>	Variable 1: Gestión Logística			
			Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes.			
			Dimensiones	Indicadores	Fórmula	Escala de medición
			D1: Recepción	Recepción de ordenes	RO = $\frac{\text{Número de ordenes recepcionadas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$	Razón
			D2: Almacenamiento	Unidades almacenadas	UA = $\frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{No de unidades almacenadas}} \times 100$	
			D3: Despacho	Despachos realizados	DR = $\frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$	
Variable 2: Nivel de servicio						
Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la media que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega						
Dimensiones	Indicadores	Fórmula	Escala de medición			
D1: Disponibilidad del producto	Disponibilidad	DP % = $\frac{\text{Productos conformes} - \text{productos con fallas}}{\text{Total de productos}}$	Razón			
D2: Tiempo de	Entregas	a				

			satisfacción del pedido del cliente	tiempo	$ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$	
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Pre experimental</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>Los servicios que se brindan a los clientes de la empresa en un periodo de 16 semanas de estudio</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>La muestra será de tipo Censal</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>Los servicios que se brindan a los clientes de la empresa en un periodo de 16 semanas de estudio</p>	<p>Variable 1: Gestión logística</p> <p>Técnicas: Observación</p> <p>Instrumentos: Fichas de recolección de datos</p> <p>Autor Díaz Ccancapa, Antonio Uldarico</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa distribuidora</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>			<p>DESCRIPTIVA E INFERENCIAL:</p> <p>El análisis de la investigación se procesará mediante la herramienta de SPSS 25 el cual nos arrojará tablas de frecuencia, gráfico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, que nos ayudará con la prueba de confiabilidad. También mediante la prueba inferencial se comprobará las hipótesis y se logrará determinar la valoración de la mejora obtenida.</p>	

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión logística	Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes.	En la gestión logística se considera como aspecto fundamental la recepción, almacenamiento y despacho para sus mediciones en los servicios que brinda la empresa, expresado en la escala razón	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de ordenes recepcionadas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$ RO= Recepción de ordenes	Razón
			Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{No de unidades almacenadas}} \times 100$ UA: Unidades almacenadas	Razón
			Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$ DR: Despachos realizados	Razón
Nivel de servicio	Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la media que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega	Respecto al servicio sus dimensiones son disponibilidad del producto, tiempo de satisfacción del pedido al cliente y	Disponibilidad del producto	$DP \% = \frac{\text{Productos conformes} - \text{productos con fallas}}{\text{Total de productos}}$ DP: Disponibilidad	Razón
			Tiempo de satisfacción del pedido del cliente	$ET \% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$ ET: Entregas a tiempo	Razón

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado: Mg. Baquedano Cabrera Luis clemente

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la universidad/escuela de: Posgrado, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el título/grado de Maestro en Gerencia Logística y Operaciones

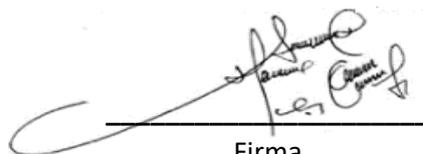
La investigación se titula: “**Gestión Logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022**”, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Díaz Ccancapa Antonio Uldarico

D.N.I.: 44136459

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (INDICADORES)

Variable 1: Gestión logística

Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes

Dimensiones:

Recepción

Mora (2016, p. 91) Tiene que ver con la llegada del producto, considerando las cantidades que se reciben

Almacenamiento

Mora (2016, p. 91) Se considera el ingreso del producto y ubicación del mismo según la naturaleza del mismo.

Despacho

Mora (2016, p. 92) se considera en la fase de preparación de los pedidos y se precisa lo que se despacha, considerando adecuados para evitar retornos de productos por mal despacho.

Variable 2: Nivel de servicio

Según Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la medida que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega

Dimensiones

Disponibilidad del producto: Se hace la medición de la capacidad de la empresa para lograr satisfacer los requerimientos de compra (Mora 2016, p. 179).

Tiempo de satisfacción del pedido del cliente: Se comprueba el tiempo para hacer la entrega de los pedidos a los clientes (Mora 2016, p. 179).

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión Logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cómo La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cómo la Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar en qué medida La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar en qué medida La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La Gestión Logística mejora el nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1.</p> <p>La Gestión Logística mejora la disponibilidad del producto en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p> <p>Hipótesis específica 2.</p> <p>La Gestión Logística mejora el tiempo de satisfacción del pedido del cliente en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022</p>	<p>Variable 1: Gestión Logística</p> <p>Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes.</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Fórmula	Escala de medición
			D1: Recepción	Recepción de ordenes	RO = $\frac{\text{Número de ordenes recepcionadas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$	Razón
			D2: Almacenamiento	Unidades almacenadas	UA = $\frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{No de unidades almacenadas}} \times 100$	
			D3: Despacho	Despachos realizados	DR = $\frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$	
			<p>Variable 2: Nivel de servicio</p> <p>Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la media que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega</p>			
Dimensiones	Indicadores	Fórmula	Escala de medición			
D1: Disponibilidad del producto	Disponibilidad	DP % = $\frac{\text{Productos conformes} - \text{productos con fallas}}{\text{Total de productos}}$	Razon			
D2: Tiempo de satisfacción del pedido del cliente	Entregas a tiempo	ET % = $\frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$				

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar	
<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Pre experimental</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>Los servicios que se brindan a los clientes de la empresa en un periodo de 16 semanas de estudio</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>La muestra será de tipo Censal</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>Los servicios que se brindan a los clientes de la empresa en un periodo de 16 semanas de estudio</p>	<p>Variable 1: Gestión logística</p> <p>Técnicas: Observación</p> <p>Instrumentos: Fichas de recolección de datos</p> <p>Autor Díaz Ccancapa, Antonio Uldarico</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa distribuidora</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>Variable 2: Nivel de servicio</p> <p>Técnicas: Observación</p> <p>Instrumentos: Ficha de recolección de datos</p> <p>Autor: Díaz Ccancapa, Antonio Uldarico</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa distribuidora</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA E INFERENCIAL:</p> <p>El análisis de la investigación se procesará mediante la herramienta de SPSS 25 el cual nos arrojará tablas de frecuencia, grafico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, que nos ayudará con la prueba de confiabilidad. También mediante la prueba inferencial se comprobará las hipótesis y se logrará determinar la valoración de la mejora obtenida.</p>	

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión logística	Velasco (2013), la logística tiene que ver con la planificación, implementación y el control de manera eficiente y efectiva en el flujo del manejo de los bienes a partir del proceso de ingreso hasta la llegada de los productos a los clientes.	En la gestión logística se considera como aspecto fundamental la recepción, almacenamiento y despacho para sus mediciones en los servicios que brinda la empresa, expresado en la escala razón	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de ordenes recepcionadas} \times 100}{\text{Total de ordenes}}$ RO= Recepción de ordenes	Razón
			Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme} \times 100}{\text{No de unidades almacenadas}}$ UA: Unidades almacenadas	Razón
			Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos} \times 100}{\text{Total pedidos despachados}}$ DR: Despachos realizados	Razón
Nivel de servicio	Mora (2016, p. 179) el nivel de servicio es relevante en la media que se cumple lo que se ofreció al cliente. Tiene que ver con el cumplimiento que da la empresa en la fecha pactada en relación a lo que se propone entregar en cantidades solicitadas, cumpliendo con el tiempo y punto de entrega	Respecto al servicio sus dimensiones son disponibilidad del producto, tiempo de satisfacción del pedido al cliente y	Disponibilidad del producto	$DP\% = \frac{\text{Productos conformes} - \text{Productos con fallas}}{\text{Total de productos}}$ DP: Disponibilidad	Razón
			Tiempo de satisfacción del pedido del cliente	$ET\% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$ ET: Entregas a tiempo	Razón

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recepción							
1	$RO = \frac{\text{Número de ordenes recepcionadas} \times 100}{\text{Total de ordenes}}$ RO= Recepción de ordenes	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
2	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme} \times 100}{\text{No de unidades almacenadas}}$ UA: Unidades almacenadas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Despacho	Si	No	Si	No	Si	No	
3	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos} \times 100}{\text{Total pedidos despachados}}$ DR: Despachos realizados	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Luis Clemente Baquedano Cabrera DNI: 17843413

Especialidad del validador: Auditoria y Gestión Empresarial.

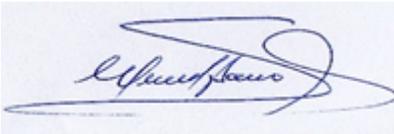
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de diciembre del 2022



Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Disponibilidad del producto							
1	$DP\% = \frac{\text{Productos conformes} - \text{Productos con fallas}}{\text{Total de productos}}$ DP: Disponibilidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Tiempo de satisfacción del pedido del cliente							
2	$ET\% = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$ ET: Entregas a tiempo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (x)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Luis Clemente Baquedano Cabrera DNI: 17843413

Especialidad del validador: Auditoria y Gestión Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son Suficientes para medir la dimensión.

15 de diciembre del 2022



Anexo 3: Formatos de recolección de datos

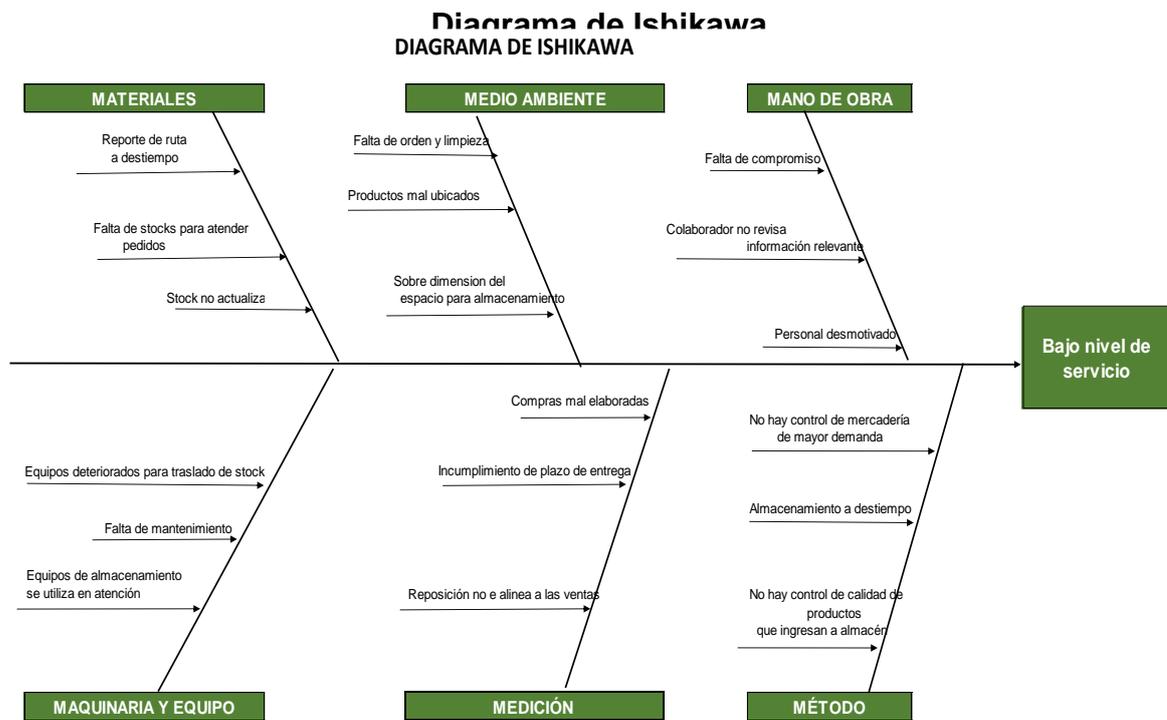
VARIABLE INDEPENDIENTE

Distribuidora JMA SAC												
VARIABLES	GESTION DE ALMACENES											
DIMENSIONES		RECEPCION			Días	ALMACENAMIENTO			Días	DESPACHO		
Días	Número de ordenes recepcionadas	Total de ordenes	Recepción de ordenes (%)	Almacenamiento conforme		Nº de unidades almacenadas	Unidades almacenadas (%)	No. De Despachos cumplidos		Total de pedidos despachados	Despachos realizados(%)	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!				#DIV/0!				#DIV/0!	
			#DIV/0!			PROMEDIO	#DIV/0!			PROMEDIO	#DIV/0!	

Anexo 4: Mejora de la gestión logística

Situación Actual

En la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita se identifican situaciones que deben ser mejoradas desde el punto de vista de las dimensiones de la variable Gestión Logística, tal que se pone en evidencia fallencias que se deben corregir según lo que se identificó mediante el diagrama de Ishikawa:



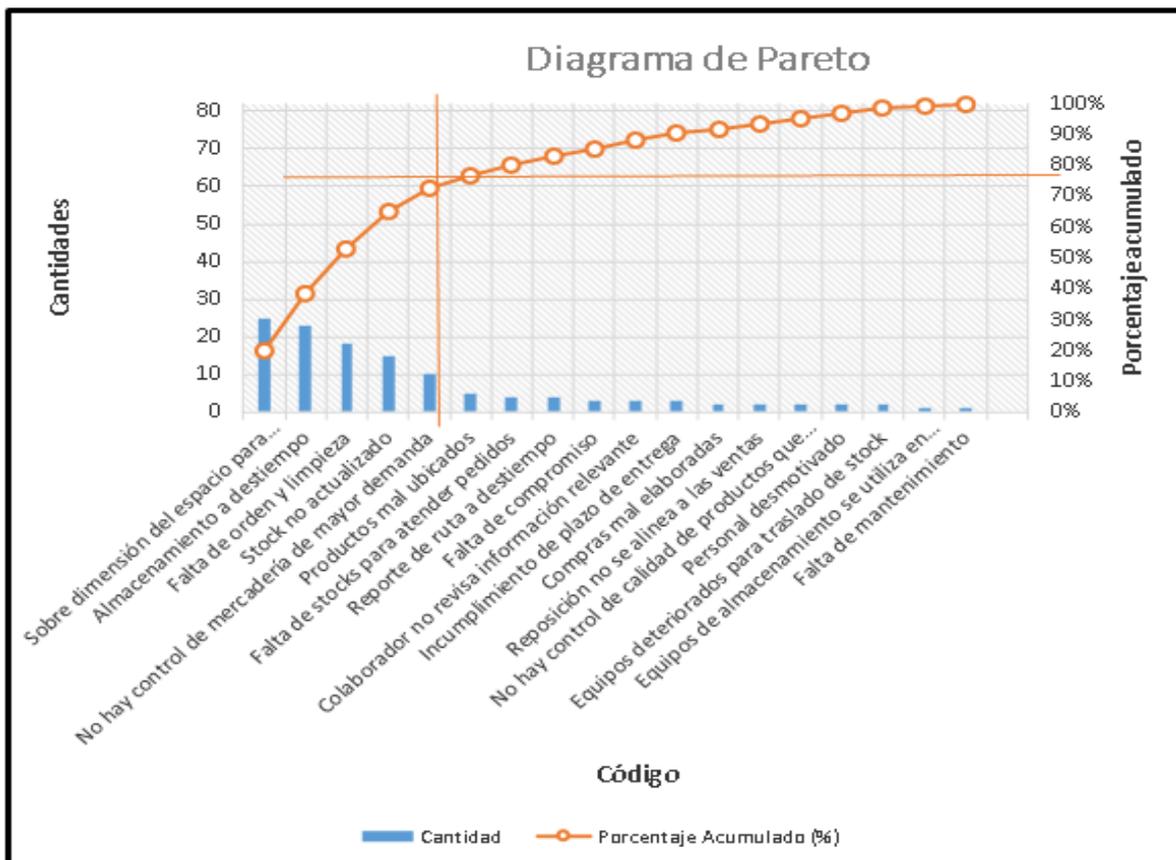
De la figura, se presenta las causas bajo nivel de servicio en la empresa, los cuales fueron consensuados con el personal y el responsable del área, resaltando las causas más relevantes en la problemática considerando para este fin los materiales, medio ambiente, mano de obra, maquinaria y equipo, medición y método.

De acuerdo a las causas encontradas se realizó el registro de situaciones presentadas en la empresa durante un mes de observaciones encontrando la frecuencia de cada una de las causas con fines de identificar las que son mas relevantes y son determinantes para que se ponga énfasis en ellas y realizar las acciones correctivas necesarias que impacten favorablemente en el nivel de servicio. Se detalla a continuación mediante una tabla las causas vitales que representan el 80%, las cuales serán consideradas como las causas a resolver mediante procedimientos de mejora.

Tabla de causas

	Causas	Cantidad	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
C1	Sobre dimensión del espacio para almacenamiento	25	20%	20%
C2	Almacenamiento a destiempo	23	18%	38%
C3	Falta de orden y limpieza	18	14%	53%
C4	Stock no actualizado	15	12%	65%
C5	No hay control de mercadería de mayor demanda	10	8%	73%
C6	Productos mal ubicados	5	4%	77%
C7	Falta de stocks para atender pedidos	4	3%	80%
C8	Reporte de ruta a destiempo	4	3%	83%
C9	Falta de compromiso	3	2%	86%
C10	Colaborador no revisa información relevante	3	2%	88%
C11	Incumplimiento de plazo de entrega	3	2%	90%
C12	Compras mal elaboradas	2	2%	92%
C13	Reposición no se alinea a las ventas	2	2%	94%
C14	No hay control de calidad de productos que ingresan al almac	2	2%	95%
C15	Personal desmotivado	2	2%	97%
C16	Equipos deteriorados para traslado de stock	2	2%	98%
C17	Equipos de almacenamiento se utiliza en atención	1	1%	99%
C18	Falta de mantenimiento	1	1%	100%
	TOTAL	125	100%	

Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración propia

De la tabla y figura, se detalla las causas registradas de mayor frecuencia a menor

frecuencia, identificando las más relevantes dada su mayor incidencia en la problemática de la empresa respecto al nivel del servicio. Según los resultados se comprobó que las causas vitales de mayor relevancia son: Sobredimensión del espacio para el almacenamiento, almacenamiento a destiempo, falta de orden y limpieza, stock no actualizado, falta de control de mercadería de mayor demanda, productos mal ubicados y falta de stock para atención de los pedidos

En tal sentido se detallan con mayor amplitud los aspectos importantes que se tiene que resolver en la empresa.

Recepción de productos

Se efectúan diversas actividades lo que es preciso se regulen con fines de evitar demoras y al mismo tiempo se consideren aspectos relevantes que permita cumplir satisfactoriamente las labores con la finalidad de facilitar el acceso al almacén según un procedimiento definido e identificación de los productos Se detallan las labores realizadas en la recepción.

DAP de la recepción

distribuidora JMA SAC						
ÁREA	RECEPCIÓN					
ENCARGADO					ESTADO	ACTUAL
RESUMEN	ACTIVIDAD		CANTIDAD			
	OPERACIÓN		2			
	TRANSPORTE		1			
	INSPECCIÓN		3			
	DEMORA		0			
	TOTAL		6			
ACTIVIDADES	TIEMPO (min.)					
Ingreso del transporte del centro de distribución	10 min.					
Descarga de mercadería en rampa	30 min.					
Verificar el ingreso con guía	10 min.					
Verificar estado de ingreso de productos	10 min.					
Traslado a la zona de tránsito de recepción	20 min.					
TOTAL	80 min.					

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene respecto a la recepción 6 actividades las cuales se realizan con un tiempo requerido de 80 min. Este tiempo empleado para los intereses operativos de la empresa es excesivo pues se pierde mucho tiempo y es preciso se regule.

Almacenamiento

En relación al almacenamiento se requiere una atención oportuna y se tengan los productos adecuadamente almacenados ya que la mala práctica genera daño en los productos almacenados lo que ocasiona pérdidas a la empresa. Así mismo es preciso mejor control de los productos para evitar sobredimensionamiento que es improductivo porque se tiene muchos productos que no rotan como se espera y se va acumulando en el almacén ocupando espacio innecesariamente.

Figura: Area de almacen mal distribuida



Fuente: Elaboración propia

Dada esta situación no se puede almacenar el 100% de la mercadería en el lugar establecido tal que se tiene que hacer uso de otros espacios que no corresponden al área para ubicar los productos lo cual no permite tener un buen control de la mercadería lo cual retrasa en la ubicación para atender los pedidos. Se detallan a continuación las actividades que se realizan en la labor de almacenamiento detallando las actividades que se realizan y los tiempos requeridos.

DAP de almacenamiento

distribuidora JMA SAC					
ÁREA	ALMACÉN				
ENCARGADO					
			ESTADO	ACTUAL	
	ACTIVIDAD			CANTIDAD	
RESUMEN	OPERACIÓN			3	
	TRANSPORTE			1	
	INSPECCIÓN			0	
	DEMORA			0	
	TOTAL			4	
ACTIVIDADES	TIEMPO (min.)				
Traslado de productos al almacén	25 min.				
Ubicar espacios libres	20 min.				
Colocar preproductos en espacio libre	15 min.				
Realizar reporte de mercadería de almacén	15 min.				
TOTAL	75 min.				

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se tiene el detalle de las actividades que se realizan en la labor de almacenamiento considerando 4 actividades tal que se utilizan un tiempo de 75 min. El cual es un tiempo demasiado para este fin.

Despacho

En el despacho se procede considerando como primer aspecto la solicitud de pedido que se registra para atender los pedidos que solicitan los clientes diariamente tomando en cuenta el orden de llegada. Seguidamente se hace la verificación el cual es un procedimiento que causa mucha demora porque se tiene que ubicar el producto en un ambiente no organizado adecuadamente. Seguidamente se verifica el código que tiene el producto solicitado. Seguidamente se hace el registro del producto a despachar y se hace entrega del pedido al cliente. Este procedimiento genera malestar en el cliente por la demora ocasionada, el cual se detalla a continuación en la siguiente tabla registrando el tiempo promedio empleado.

DAP de despacho

distribuidora JMA SAC						
ÁREA		DESPACHO				
ENCARGADO				ESTADO	ACTUAL	
		ACTIVIDAD		CANTIDAD		
RESUMEN	OPERACIÓN			3		
	TRANSPORTE			1		
	INSPECCIÓN			1		
	DEMORA			0		
		TOTAL		5		
ACTIVIDADES		TIEMPO (min.)				
Solicitud de pedido		5 min.	•	•		
Verificar código en sistema		10 min.			•	
Estracción del producto encontrado		10 min.		•		
Escanea referencia de electro a entregar		5 min.	•			
Entrega de pedido		5 min.	•			
TOTAL		35 min.				

Fuente: Elaboración propia

Sobre el despacho se cuenta con 5 actividades tal que son realizadas teniendo como tiempo promedio 35 minutos, tal que es un tiempo demasiado alto para atender a los clientes, quienes manifiestan su malestar por la demora ocasionada.

Del inventario en la empresa se sabe que es relevante en la gestión del almacén tal que es la forma de saber la cantidad de productos que se tiene para disponer el cual debe regularse según la necesidad que se tenga por la rotación que presentan los productos con fines de definir la reposición. Sin embargo, es un aspecto que se debe corregir, en vista que llegan productos que no se requiere, pero por la política de la empresa se tiene que aceptar.

Stock en la empresa en el primer semestre del año

Etiquetas de fila	Cantidad de Stock en Unidad	Suma de Stock Valorizado
Librería	5,643	399,505
Juguetes	3,133	222,341
Cuidado personal	102	11,055
Útiles escolares	623	492,046
Manualidades	4,110	352,090
Accesorios de tecnología	2,184	285,182
Suministros de cómputo	1,229	1,288,221
Estacionales	2,184	285,182
Total general	19,208	3,335,622

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se observa el stock de productos que es alto, demostrando que no hay una adecuada regulación de las existencias, el cual es preciso mejorar el control de las existencias.

Pre test de las variables

Al respecto se hizo la recolección de la información mediante las fichas respectivas durante el periodo: abril, mayo junio del 2022.

Variable independiente: Gestión Logística

Dimensión 1: Recepción

Data pre test de recepción

JMA SAC	VARIABLES	RECEPCIÓN		
	DIMENSIONES	RECEPCIÓN		
MES	Semanas	No ordenes repcionadas	Total de ordenes	Pedidos conformes (%)
Abr-22	1ra semana	650	849	76.56%
	2da semana	645	735	87.76%
	3ra semana	538	663	81.15%
	4ta semana	640	823	77.76%
May-22	5ta semana	665	789	84.28%
	6ta semana	625	721	86.69%
	7ma semana	585	722	81.02%
	8va semana	620	810	76.54%
Jun-22	9na semana	560	702	79.77%
	10ma semana	625	773	80.85%
	11ma semana	475	555	85.59%
	12ma semana	485	620	78.23%
PROMEDIO				81.35%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del promedio de recepción cuyo valor fue en promedio de 81.35% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hay pedidos de que no se encuentran completos y que eso repercute en la recepción para la atención de estos.

Dimensión 2: Almacén

Data pre test de almacenamiento

JMA SAC				
MES	DIMENSIONES	ALMACENAMIENTO		
	Semanas	Almacenamiento conforme	Nº de unidades almacenadas	Unidades almacenadas (%)
Abr-22	1ra semana	930	1449	64.18%
	2da semana	525	735	71.43%
	3ra semana	483	663	72.85%
	4ta semana	1000	1423	70.27%
May-22	5ta semana	1280	1789	71.55%
	6ta semana	989	1271	77.81%
	7ma semana	930	1122	82.89%
	8va semana	1524	1830	83.28%
Jun-22	9na semana	892	1102	80.94%
	10ma semana	765	1023	74.78%
	11ma semana	480	555	86.49%
	12ma semana	762	920	82.83%
		PROMEDIO		76.61%

Fuente: Elaboración propia

Los datos se tomaron en función de los ingresos establecidos en la recepción, estos fueron contrastados con lo que logro ingresar al almacén actual para el pre test.

En la tabla se tiene el resultado de almacenamiento cuyo valor fue en promedio de 76.61% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hay unidades de almacenamiento que no están bien efectuadas y por tanto se cuenta con mermas por la mala manipulación y obsolescencia de los productos.

Dimensión 3: Despacho

Data pre test de despacho

JMA SAC				
MES	DIMENSIONES	DESPACHO		
	Semanas	Despachos cumplidos	Total de pedidos despachos	Despachos realizados(%)
Abr-22	1ra semana	54	55	98.18%
	2da semana	45	46	97.83%
	3ra semana	97	107	90.65%
	4ta semana	125	144	86.81%
May-22	5ta semana	133	144	92.36%
	6ta semana	54	66	81.82%
	7ma semana	139	168	82.74%
	8va semana	78	85	91.76%
Jun-22	9na semana	153	182	84.07%
	10ma semana	98	120	81.67%
	11ma semana	88	127	69.29%
	12ma semana	113	143	36.81%
		PROMEDIO		82.83%

Fuente: Elaboración propia

Estos datos se tomaron en cuenta de fuentes de pedidos realizados. En la tabla se tiene el resultado del promedio de despacho cuyo valor fue en promedio de 82.83% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que a nivel del trimestre hubo despachos no atendidos.

Variable dependiente: Nivel de servicio

JMA SAC				
MES	DIMENSIONES	NIVEL DE SERVICIO		
	Semanas	No Pedidos entregados dentro del plazo	Cantidad de pedidos solicitados	Nivel de servicio (%)
Sept-22	1ra semana	240	260	92.31%
	2da semana	230	250	92.00%
	3ra semana	270	300	90.00%
	4ta semana	210	240	87.50%
Oct- 22	5ta semana	230	255	90.20%
	6ta semana	245	270	90.74%
	7ma semana	238	255	93.33%
	8va semana	270	300	90.00%
Nov- 22	9na semana	220	275	80.00%
	10ma semana	280	305	91.80%
	11ma semana	205	230	89.13%
	12ma semana	212	240	88.33%
PROMEDIO				89.61%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado de nivel de servicio cuyo valor promedio fue de 89.61% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hay pedidos que se entregan fuera del plazo establecido, siendo un aspecto relevante que se tiene que evitar en el servicio que se brinda para la satisfacción de los clientes.

Dimensión 1: Disponibilidad

JMA SAC	VARIABLE				
MES	DIMENSIÓN	DISPONIBILIDAD			
	Semanas	Productos conformes	Productos con falla	Total de productos	Disponibilidad (%)
Set-22	1ra semana	1400	49	1449	93.24%
	2da semana	700	35	735	90.48%
	3ra semana	640	23	663	93.06%
	4ta semana	1370	53	1423	92.55%
Oct-22	5ta semana	1700	89	1789	90.05%
	6ta semana	1250	21	1271	96.70%
	7ma semana	1050	72	1122	87.17%
	8va semana	1730	100	1830	89.07%
Nov-22	9na semana	1080	22	1102	96.01%
	10ma semana	980	43	1023	91.59%
	11ma semana	495	60	555	78.38%
	12ma semana	870	50	920	89.13%
PROMEDIO					90.62%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado de la disponibilidad cuyo valor promedio fue de 90.62% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que en la empresa se tienen productos con fallas producto de un mal manipuleo y también almacenamiento.

Dimensión 2: Tiempo de satisfacción del pedido al cliente

JMA SAC				
MES	DIMENSIÓN	TIEMPO DE SATISFACCIÓN DEL PEDIDO AL CLIENTE		
	Semanas	Pedidos entregados perfectos	Total de pedidos entregados	Despachos realizados (%)
Set-22	1ra semana	250	282	88.65%
	2da semana	240	264	90.91%
	3ra semana	288	310	92.90%
	4ta semana	219	254	86.22%
Oct- 22	5ta semana	227	267	85.02%
	6ta semana	252	290	86.90%
	7ma semana	235	267	88.01%
	8va semana	271	310	87.42%
Nov- 22	9na semana	249	289	86.16%
	10ma semana	296	329	89.97%
	11ma semana	198	245	80.82%
	12ma semana	213	254	83.86%
PROMEDIO				87.24%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del Tiempo de satisfacción del pedido al cliente cuyo valor promedio fue de 87.24% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que en la empresa se tienen productos con fallas producto de un mal manipuleo y también almacenamiento.

Plan de mejora

Con la finalidad de mejorar el nivel de servicio en la entidad distribuidora JMA SAC, se hizo según las dimensiones definidas en la gestión logística y mediante la clasificación ABC ordenamos los artículos en el almacén, también se hizo adecuación del área de almacenaje estableciendo una mejor ubicación de los productos y se detalló el área donde se ubican todos los artículos que se comercializa. En tal sentido se detalla las herramientas utilizadas en la presente investigación:

HERRAMIENTA	DETALLE	VENTAJA
DAP de la recepción, el almacenamiento y el despacho.	De acuerdo a las actividades que se realiza definiendo el tiempo que se requiere para cada labor.	Labores simplificadas optimizando los tiempos en cada actividad
Distribución del almacén (Layout)	Favorece en la identificación de la zona física del almacén de la empresa	Mejora en la distribución de los artículos de tal manera que tengan mejor ubicación de acuerdo a la rotación de los mismos
Clasificación ABC	Se hace un ordenamiento de los artículos de acuerdo a la rotación que tengan clasificándolas por su rotación	Buen manejo del almacén evitando se tengan inventarios en exceso en especial en los que tienen baja rotación
5S	Permite se tenga un área ordenada y estandarizada con un mejor orden de los ítems que se tiene almacenado	Mejora la labor en el almacén identificando los artículos de acuerdo a la ubicación y señalado del sector

Fuente: Elaboración propia

Implementación de las mejoras

Inicialmente se analizó el área y se determinó las causas del bajo nivel de servicio recolectando información previa (pre test). Seguidamente hubo reunión con el personal y se recibió la autorización del responsable, para iniciar la mejora.

Recepción de productos

Se efectúan las actividades regulándolas para evitar demoras y permita cumplir satisfactoriamente las labores con la finalidad de facilitar el acceso al almacén según un procedimiento definido e identificación de los productos Se detallan las actividades.

distribuidora JMA SAC					
ÁREA		RECEPCIÓN			
ENCARGADO				ESTADO	ACTUAL
		ACTIVIDAD		CANTIDAD	
RESUMEN	OPERACIÓN			3	
	TRANSPORTE			0	
	INSPECCIÓN			2	
	DEMORA			0	
TOTAL				5	
ACTIVIDADES	TIEMPO (min.)				
Ingreso del transporte del centro de distribución	5 min.				
Descarga de mercadería en rampa	10 min.				
Verificar el ingreso con guía	5 min.				
Verificar estado de ingreso de productos	10 min.				
Recepción de productos	5 min.				
TOTAL	35 min.				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene respecto a la recepción sólo se consideran 5 actividades las cuales se realizan con un tiempo de 35 min. Este tiempo empleado para los intereses operativos de la empresa, es adecuado ya que evita perdidas de tiempo y se reguló las labores de acuerdo a las actividades establecidas.

Almacenamiento

Respecto al almacenamiento se tomo en cuenta la atención oportuna y con productos almacenados adecuadamente . También hubo mejor control de productos considerando la rotación que tienen lo cual descongestionó el área de almacenaje favoreciendo las labores del personal.

distribuidora JMA SAC						
ÁREA	ALMACÉN					
ENCARGADO					ESTADO	ACTUAL
RESUMEN	ACTIVIDAD		CANTIDAD			
	OPERACIÓN		3			
	TRANSPORTE		1			
	INSPECCIÓN		0			
	DEMORA		0			
TOTAL		4				
ACTIVIDADES	TIEMPO (min.)					
Traslado de productos al almacén	10 min.					
Colocar productos en espacio asignados	10 min.					
Señalizar ubicación de productos	5 min.					
Ingreso de productos al sistema	5 min.					
TOTAL	30 min.					

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla las actividades que se realizan en la labor de almacenamiento son 4 tal que fueron optimizadas con un tiempo total de 30 min. El tiempo logrado es adecuado para este fin y favorece a la empresa a nivel del servicio.

Despacho

En el despacho se toman en cuenta 4 actividades que son necesarias para cumplir con atender los pedidos. Al respecto se verifica la solicitud del pedido, se verifica, registrar y hace la entrega de los mismos. Este procedimiento es valioso para el cliente ya que se evitan pérdidas de tiempo en la espera, tal que se detalla el tiempo empleado en las labores correspondientes.

distribuidora JMA SAC						
ÁREA	DESPACHO					
ENCARGADO					ESTADO	ACTUAL
RESUMEN	ACTIVIDAD		CANTIDAD			
	OPERACIÓN		3			
	TRANSPORTE		0			
	INSPECCIÓN		1			
	DEMORA		0			
TOTAL		4				
ACTIVIDADES	TIEMPO (min.)					
Solicitud de pedido	5 min.					
Verificar el código	5 min.					
Registrar el producto a entregar	5 min.					
Entrega de pedido	5 min.					
TOTAL	20 min.					

Fuente: Elaboración propia

En el despacho se cuenta con 4 actividades tal que son realizadas cuyo tiempo promedio empleado es de 20 minutos, siendo adecuado para atender a los clientes, quienes manifiestan su conformidad con la labor realizada en la empresa

Pos test de las variables

Se hizo la recolección de la información con las fichas respectivas en el periodo: setiembre, octubre y noviembre del 2022.

Variable independiente: Gestión Logística

Dimensión 1: Recepción

JMA SAC	VARIABLES			
	DIMENSIONES	RECEPCIÓN		
MES	Semanas	No ordenes recepcionadas	Total de ordenes	Pedidos conformes (%)
Set-22	1ra semana	512	515	99.42%
	2da semana	710	730	97.26%
	3ra semana	478	500	95.60%
	4ta semana	548	555	98.74%
Oct-22	5ta semana	522	529	98.68%
	6ta semana	680	689	98.69%
	7ma semana	544	556	97.84%
	8va semana	610	624	97.76%
Nov-22	9na semana	753	760	99.08%
	10ma semana	544	556	97.84%
	11ma semana	670	680	98.53%
	12ma semana	525	545	96.33%
PROMEDIO				97.98%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del promedio de recepción cuyo valor fue en promedio de 97.98% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hubo una mejora significativa en cuanto a las ordenes atendidas en la empresa, lo cual fue favorable en los pedidos que se entregaron de manera conforme.

Dimensión 2: Almacenamiento

JMA SAC				
MES	DIMENSIONES	ALMACENAMIENTO		
	Semanas	Almacenamiento conforme	Nº de unidades almacenadas	Unidades almacenadas (%)
Set-22	1ra semana	480	515	93.20%
	2da semana	685	720	95.14%
	3ra semana	580	597	97.15%
	4ta semana	450	498	90.36%
Oct-22	5ta semana	624	640	97.50%
	6ta semana	581	600	96.83%
	7ma semana	447	490	91.22%
	8va semana	336	350	96.00%
Nov-22	9na semana	750	758	98.94%
	10ma semana	528	551	95.83%
	11ma semana	628	640	98.13%
	12ma semana	530	554	95.67%
		PROMEDIO		95.50%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del promedio de almacenamiento cuyo valor fue en promedio de 95.50% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hubo una mejora significativa en cuanto a las unidades almacenadas en la empresa, lo cual fue favorable en vista que se reduce la cantidad de artículos almacenados.

Dimensión 3: Despacho

JMA SAC				
MES	DIMENSIONES	DESPACHO		
	Semanas	Despachos cumplidos	Total de pedidos despachos	Despachos realizados(%)
Set-22	1ra semana	254	255	99.61%
	2da semana	345	347	99.42%
	3ra semana	297	308	96.43%
	4ta semana	325	344	94.48%
Oct-22	5ta semana	233	244	95.49%
	6ta semana	354	364	97.25%
	7ma semana	339	365	92.88%
	8va semana	278	284	97.89%
Nov-22	9na semana	354	360	98.33%
	10ma semana	298	315	94.60%
	11ma semana	294	301	97.67%
	12ma semana	323	331	97.58%
		PROMEDIO		96.80%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del promedio de despachos realizados cuyo valor fue en promedio de 96.80% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hubo una mejora significativa en cuanto a los despachos realizados en la empresa, impactando favorablemente en las ventas que realizadas en el periodo de estudio.

Variable dependiente: Nivel de servicio

JMA SAC				
MES	DIMENSIONES	NIVEL DE SERVICIO		
	Semanas	No Pedidos entregados dentro del plazo	Cantidad de pedidos solicitados	Nivel de servicio (%)
Set-22	1ra semana	248	254	97.64%
	2da semana	244	250	97.60%
	3ra semana	279	300	93.00%
	4ta semana	203	230	88.26%
Oct-22	5ta semana	227	240	94.58%
	6ta semana	256	265	96.60%
	7ma semana	251	260	96.54%
	8va semana	265	268	98.88%
Nov-22	9na semana	261	265	98.49%
	10ma semana	298	301	99.00%
	11ma semana	203	220	92.27%
	12ma semana	224	230	97.39%
		PROMEDIO		95.86%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del promedio del nivel de servicio realizados cuyo valor fue en promedio de 95.86% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hubo una mejora significativa en los pedidos entregados en la empresa, impactando favorablemente en el nivel de servicio en el periodo de estudio.

Dimensión 1: Disponibilidad

JMA SAC					
MES	DIMENSIÓN	DISPONIBILIDAD			
	Semanas	Productos conformes	Productos con falla	Total de productos	Disponibilidad (%)
Set-22	1ra semana	512	3	515	98.83%
	2da semana	715	5	720	98.61%
	3ra semana	590	7	597	97.65%
	4ta semana	490	8	498	96.79%
Oct-22	5ta semana	632	8	640	97.50%
	6ta semana	592	8	600	97.33%
	7ma semana	478	12	490	95.10%
	8va semana	332	18	350	89.71%
Nov-22	9na semana	748	10	758	97.36%
	10ma semana	545	6	551	97.82%
	11ma semana	628	12	640	96.25%
	12ma semana	548	6	554	97.83%
PROMEDIO					96.73%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del promedio de la disponibilidad cuyo valor fue en promedio de 96.73% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hubo una mejora significativa en los pedidos entregados en la empresa, siendo relevante ya que se reduce con el resultado logrado, la cantidad de productos con falla durante el periodo de estudio.

Dimensión 2: Tiempo de satisfacción del pedido al cliente

JMA SAC				
MES	DIMENSIÓN	TIEMPO DE SATISFACCIÓN DEL PEDIDO AL CLIENTE		
	Semanas	Pedidos entregados perfectos	Total de pedidos entregados	Despachos realizados (%)
Set-22	1ra semana	252	255	98.82%
	2da semana	248	254	97.64%
	3ra semana	299	304	98.36%
	4ta semana	229	235	97.45%
Oct-22	5ta semana	239	248	96.37%
	6ta semana	262	273	95.97%
	7ma semana	255	268	95.15%
	8va semana	279	286	97.55%
Nov-22	9na semana	269	274	98.18%
	10ma semana	305	312	97.76%
	11ma semana	218	224	97.32%
	12ma semana	227	233	97.42%
PROMEDIO				97.33%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene el resultado del promedio del tiempo de satisfacción de pedido al cliente cuyo valor fue en promedio de 97.33% para el trimestre de estudio con lo cual se comprueba que hubo una mejora significativa en los despachos realizados en la empresa, siendo relevante ya que hay una mayor cantidad de pedidos entregados de manera perfecta.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20601308950
DISTRIBUIDORA JMA S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente General	
Nombres y Apellidos Alberto Miguel Celis tormo	DNI: 07754592-7

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística	
Autor: Nombres y Apellidos Díaz CCanccapa Antonio Uldarico	DNI: 44136459

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 11/11/2022

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)



DISTRIBUIDORA JMA S.A.C.
TIENDA SANTA ANITA

ALBERTO CELIS TORMO
GERENTE GENERAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 5591-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J

Lima, 19 de noviembre de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Gestión logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022**; presentado por el (la) Br. **Díaz Ccancapa Antonio Uldarico** con código de estudiante N° **6500077422** del programa de **Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística – grupo B1**, y;

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Baquedano Cabrera Luis Clemente**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

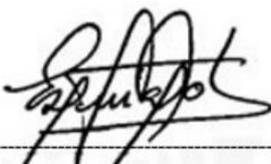
RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: **Gestión logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022**, presentado por el (la) Br. **Díaz Ccancapa Antonio Uldarico** con código de estudiante N° **6500077422**.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de **“Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación” Baquedano Cabrera Luis Clemente** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Norte

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 21 de noviembre de 2022
Carta P. 1272-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
ALBERTO MIGUEL CELIS TORMO
GERENTE GENERAL
DISTRIBUIDORA JMA S.A.C

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DIAZ CCANCCAPA , ANTONIO ULDARICO; identificado con DNI N° 44136459 y con código de matrícula N° 6500077422; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita
2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador DIAZ CCANCCAPA , ANTONIO ULDARICO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión logística y la mejora del nivel del servicio en la empresa distribuidora JMA SAC, Santa Anita 2022", cuyo autor es DIAZ CCANCCAPA ANTONIO ULDARICO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE DNI: 17843413 ORCID: 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 25-01-2023 05:56:20

Código documento Trilce: TRI - 0527728