



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Distribución física y calidad de servicio en área despacho en un
centro de distribución Santa Anita, Lima 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Mayo Illanes, Mario (orcid.org/0000-0002-8458-6728)

ASESOR:

Mg. Castro Castro, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0003-3409-7990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi familia, mi esposa e hija quienes a pesar de las dificultades me apoyo y a consejo, para culminar mis estudios y ser un profesional, siendo el motor y motivo para mi constante superación gracias por su cariño, paciencia y comprensión.

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios todo poderos por permitirme dar este gran paso, de lograr mis sueños de ser un profesional; luego a mis familiares, padres y hermanos por su apoyo incondicional, para llegar hasta aquí.

Índice de Contenidos

Pág.

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variable y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS:	53

Índice de Tablas

Tabla 1.	Niveles de calificación. Variable distribución física	14
Tabla 2.	Niveles de calificación. Variable calidad de servicio	15
Tabla 3.	Validación del instrumento.	17
Tabla 4.	Rango y magnitud de confiabilidad.	19
Tabla 5.	Confiabilidad del instrumento de distribución física.	19
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio.	20
Tabla 7.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable distribución física.	21
Tabla 8.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio.	22
Tabla 9.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión separación de pedidos.	23
Tabla 10.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión consolidación del producto.	24
Tabla 11.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión programación de transportes.	25
Tabla 12.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión validación y facturación.	26
Tabla 13.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión elementos tangibles.	27
Tabla 14.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión confiabilidad.	28
Tabla 15.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capacidad de respuesta.	29
Tabla 16.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión seguridad.	30
Tabla 17.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión empatía.	31
Tabla 18.	Evaluación de la normalidad de la distribución física y calidad de servicio	32

Tabla 19.	Evaluación de la correlación de las variables entre distribución física y calidad de servicio.	33
Tabla 20.	Evaluación de la correlación entre la dimensión separación de pedidos de distribución física y la calidad de servicio.	34
Tabla 21.	Evaluación de la correlación entre la dimensión consolidación del producto de distribución física y la calidad de servicio.	35
Tabla 22.	Evaluación de la correlación entre la dimensión programación de transportes de distribución física y la calidad de servicio.	36
Tabla 23.	Evaluación de la correlación entre la dimensión validación y facturación de distribución física con calidad de servicio.	37

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia y porcentaje de distribución física.	21
Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la calidad de servicio.	22
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de separación de pedidos.	23
Figura 4. Frecuencia y porcentaje de consolidación del producto.	24
Figura 5. Frecuencia y porcentaje de programación de transportes.	25
Figura 6. Frecuencia y porcentaje de validación y facturación.	26
Figura 7. Frecuencia y porcentaje de elementos tangibles.	27
Figura 8. Frecuencia y porcentaje de confiabilidad.	28
Figura 9. Frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta.	29
Figura 10. Frecuencia y porcentaje de seguridad.	30
Figura 11. Frecuencia y porcentaje de empatía.	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro distribución, Santa Anita, Lima 2022. La metodología usada en la investigación fue básica, de corte transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, correlacional. La población estuvo conformada por 120 colaboradores y se consideró muestra 45 colaboradores del área despacho. La técnica utilizada fue encuesta, y como instrumento el cuestionario, conformado de 16 Ítems para cada variable, que fue debidamente organizada y validada por juicios de expertos, conformado por tres especialistas en la materia y para la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que arrojó un indicador de (0,866) para distribución física y calidad de servicio (0,887), la cual muestra un valor fuerte confiabilidad, datos que fueron procesados mediante el programa SPSS Versión 26. Los resultados de la prueba de Rho Spearman, muestra un coeficiente de correlación 0.863, que indica una correlación positiva alta, Según el P valor resultante de (0.000) es inferior al α (0.05) en consecuencia se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , indicando que existe una correlación positiva alta, el 86.3% de correlación positiva alta entre las variables.

Palabras Clave: Logística, distribución física, calidad de servicio, satisfacción al cliente.

Abstract

The present research work aimed to determine the relationship between physical distribution and quality of service in the office area in a distribution center, Santa Anita, Lima 2022. The methodology used in the research was basic, cross-sectional, quantitative approach, non-experimental design, descriptive level, correlational. The population was made up of 120 collaborators and 45 collaborators from the office area were considered samples. The technique used was survey, and as an instrument the questionnaire, consisting of 16 items for each variable, which was duly organized and validated by expert judgments, made up of three specialists in the field and for reliability through Cronbach's alpha coefficient that yielded an indicator of (0.866) for physical distribution and quality of service (0.887), which shows a strong reliability value, data that was processed using the SPSS Version 26 program. The results of the Rho Spearman test, shows a correlation coefficient 0.863, which indicates a high positive correlation, according to the resulting P value of (0.000) is less than α (0.05) consequently the H_0 is rejected and the H_a is accepted, indicating that there is a high positive correlation, 86.3% of high positive correlation between the variables.

Keywords: Logistics, physical distribution, quality of service, customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN.

La mayoría de las compañías hacen un esfuerzo por servir mejor a sus clientes, en esencia se refiere a los procesos, sistemas y capacidades que mejoran la habilidad de una organización para cumplir con los clientes. Coyle et al., (2018). Por otro lado, la calidad del servicio a través de la satisfacción genera fidelidad de los clientes y mejora la economía en las organizaciones. (Eduarte A, 2015).

El Centro de Distribución, es una empresa con más de 70 años de antigüedad en el mercado. Es la pionera de la comercialización directa de productos farmacéuticos, sanitarios, dispositivos médicos, cuidado personal entre otras categorías que se encuentran alineadas a la estrategia de la empresa. Dicho esto, consideró que la compañía mantiene un nivel óptimo con respecto a sus servicios, pero no es suficiente, a pesar del esfuerzo existen problemas que preocupan a los gerentes, jefes, supervisores y vendedores. Porque en el área de despacho presentan deficiencias en cuanto a sus procesos de distribución física, y ello conlleva al incumplimiento en los envíos de los productos a tiempo, envío de productos erróneas en ocasiones con averías, unidades de transportes en condiciones no apropiadas y colaboradores con poco compromiso, etcétera, entonces todo esto deteriora los acuerdos impuestos por los clientes y posterior reclamo, afectando directamente el objetivo de nivel de servicio. Cabe señalar que los responsables deben evaluar y analizar los procesos para ajustar cambios y garantizar el cumplimiento sobre las programaciones con la atención y solución oportuna. Teniendo esta realidad como referencia, el presente estudio buscó investigar si existe una relación entre la distribución física y la calidad de servicio del área despacho de tal manera que al mejorar los procesos se pueda restablecer la calidad de servicio y mantener así los más altos estándares como empresa.

Continuando con el proceso de distribución física es considerado una administración de la distribución y del stock, la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos logísticos de distribución, Kanban fundamento la filosofía como JIT Just in time, permitiendo lograr los objetivos, reduciendo costos sin disminuir los estándares de calidad. Señaló la teoría Kanban citado por (Guevara C., 2022).

Asimismo, con respecto a la calidad de servicio se entiende por su propio nombre de calidad como lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, según (Díaz L.2016). En relación a lo mencionado, es necesario indicar que, en el contexto mundial, el segmento de los servicios, continúa aumentando, se ofrecen servicios derivados de distintos rubros, como infraestructura, mano de obra, etc., pero no importa el género de servicio que se proporcione, lo que le importa al mercado competitivo es evaluar de forma salvaje la calidad. Si el consumidor no se siente satisfecho con el servicio, no pagará por él o simplemente no lo utilizará nuevamente.

Luego de revisar la *realidad problemática* surge como pregunta *general* ¿Qué relación tienen la distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima, 2022?. De igual manera se mencionan los *problemas específicos*: ¿Cómo se relaciona la separación de pedidos de distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022? ¿Cómo se relaciona la consolidación del producto de distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022? ¿Cómo se relaciona la programación de transporte de distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022? ¿Qué relación tiene la validación y facturación de distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022?

La investigación se justificó por su *valor de conveniencia* debido que sirve al área investigada para identificar los procesos de distribución física, que permita a los responsables mejorar la gestión logística a la misma vez la calidad de servicio. *Justificación de relevancia social*, esta investigación según el resultado obtenido beneficiará a los trabajadores, clientes internos y externos de la organización. Por otra parte las diversas recomendaciones obtenidas ayudaran a resolver las problemáticas del área despacho permitiendo accionar con inmediatez a los responsables de la empresa Asimismo, *la justificación práctica*, con el resultado obtenido de esta investigación contribuye a los encargados de la empresa, para mejorar sus procesos de distribución, por otro lado, va servir como herramienta de

consulta a futuros estudios relacionados con el tema y por ende a incrementar la teoría sobre la distribución y la calidad de servicio. Cabe indicar que la *Justificación de valor teórico*, las bases teóricas presentados en este estudio de diversos autores son de fuentes confiables, relatándose al tema planteado para darle mejor sustento. Por último, *Justificación metodológica*, el actual estudio está relacionado a las variables se recolectó información mediante observación, registro de datos, encuestas, cuya validez de instrumentos fue por juicio de expertos y se obtuvo datos a través de dos cuestionarios elaborados con 16 ítems para cada variable independiente y dependiente siendo total 32 ítems.

Asimismo, se dedujo los siguientes objetivos:

Objetivo general; Determinar la relación que existe entre la distribución física y la calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022; y también se lograron los *objetivos específicos*: 1) Determinar la relación entre la separación de pedidos de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022; 2) Determinar la relación entre consolidación del producto de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022; 3) Determinar la relación entre programación de transportes de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022; 4) Determinar la relación entre validación y facturación de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022.

Se contrasto la *hipótesis general*: Existe una relación significativa entre la distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022. Asi mismo se contrastaron las *hipótesis específicas*: existe una relación significativa entre las dimensiones de la distribución física con la calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución, Santa Anita, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación más profunda contamos con antecedentes que complementan conocimientos de investigaciones similares a las presentes. Entre ellos tenemos a nivel Internacional.

Rivera (2019), su estudio realizado en la empresa Greenandes en Ecuador su objetivo principal fue Evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente. Dicho estudio fue cuantitativa aplicando método SERVQUAL; su finalidad fue saber mediante información detallada las opiniones de los clientes exportadores sobre el servicio, utilizando procedimiento descriptivo, un estudio deductivo, que va desde lo general a lo particular, asimismo se consideró como técnica la encuesta, tamaño de la población 336 clientes exportadores la muestra obtenida fue del tipo probabilístico 180 clientes encuestados, la técnica del muestreo fue un cuestionario, donde el resultado arroja que la percepción de la satisfacción al cliente es menor que la calidad de servicio y entre las dimensiones utilizadas, la fiabilidad y capacidad de respuesta son las que presentan resultados más negativos.

Para Alcívar y Sánchez (2016) sus investigaciones realizadas en Ecuador, tuvieron como finalidad evaluar un “análisis de los procesos de distribución física a nivel internacional y su incidencia para el comercio exterior, categoría transporte terrestre. El objetivo principal es mejorar las operaciones del mercado exterior, como las tarifas, tiempo, y servicios de calidad. La compañía en estudio presenta falencias entre ellas incongruencias en el sistema de transportes, que afecta el cumplimiento en la entrega respecto a los pedidos en el tiempo y lugar indicado. El estudio fue de tipo cualitativo, diseño no exploratorio - transversal recopilando información a través de las encuestas. En conclusión, implementar procedimientos de recepción y entrega, asimismo para transporte de carga, utilizando tecnologías de información que logren el desarrollo económico y tecnológico en la organización.

Del mismo modo, Fabio (2016), en su estudio realizado en Argentina, Tuvo como propósito analizar y aplicar una herramienta de gestión para mejorar la eficiencia sobre la programación de unidades y plan operativo del proceso de distribución física de mercancías, la empresa abastece por día un promedio de 200 clientes minoristas en la capital. Su estudio es tipo aplicada y de nivel explicativo

los métodos analíticos. Según los resultados obtenidos en la experimentación con información real se observó una notable calidad de las soluciones y mejoras en cuanto a eficiencia en productividad.

Finalmente, Rincón y Sagastuy (2015), efectuaron un estudio en Colombia, teniendo como propósito evaluar la calidad de servicio en el cliente, mediante la percepción del cliente por servicio prestado, identificar las debilidades y fortalezas que permitan desarrollar un plan estratégico para mejorar. La metodología es cuantitativa no experimental, tipo de estudio descriptivo y el instrumento es el cuestionario, la población y muestra comprende a los clientes. El estudio concluye que el mayor porcentaje de la población tiene conceptos excelentes en relación al servicio prestado en la sala de ventas a cargo del personal administrativo y un mínimo porcentaje califican al servicio de regular a malo, esto debido a unas fallas encontradas, planteando una reingeniería de procesos que permitan asegurar la calidad.

A continuación, los antecedentes nacionales:

Lopa la Torre (2020), estudio realizado en Lima – Lurín, cuyo propósito es encontrar la correlación que existe entre las variables distribución y calidad de servicio. Metodología del estudio es aplicado de nivel correlacional, de corte transversal, diseño no experimental. La muestra de la investigación conformó 67 empleados, el instrumento fue una encuesta. Cuyo resultado del instrumento fue favorable (confiabilidad) arrojando 0.893 para el variable independiente y 0.943 variable dependiente, encontrando la correlación favorable sobre ambos variables.

De tal manera, Gonzales y Suarez (2019), en su investigación en Lima, fue establecer las variables independiente y dependiente, como interviene del uno al otro del mercado de Brasil. El presente trabajo fue diseño bajo el planteamiento metodología del enfoque cuantitativo, puesto que fue el mejor se adaptó a las características del estudio, población considerado es 27 empresas principales exportadoras, en cuanto a la muestra conformaron 41 colaboradores, de igual manera para los estudios de las variables se aplicaron cuestionario de 12 preguntas, 06 por variable, obteniendo que existe relación alta en las variables investigados, concluyendo una buena oportuna planificación ayuda a ser

competitivo dentro del mercado internacional fomentando lazos importantes con empresas del mismo rubro.

Asimismo, Lezama (2017), en su investigación realizada en Punta Hermosa – Lima, cuyo propósito fue establecer la conexión entre las variables distribución física y la calidad de servicio. El diseño fue no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, población y muestra conformó 23 trabajadores de la compañía, asimismo para el estudio de las variables se aplicaron dos cuestionarios con 18 ítems cada uno, donde fueron validados por juicios de expertos, el resultado de la confiabilidad en alfa de Cronbach obtuvo un valor favorable de (0,866) hacia la primera variable y la segunda de (0,888). Lo cual consiste que existe relación directa entre las variables en estudio. Por otro lado, la correlación del estadista Rho Spearman alcanzó un nivel 0.852, Señalando que existe una correlación positiva fuerte entre las variables.

Por otro lado, Zúñiga (2018), su trabajo de estudio en Lima – Ate, el propósito fue hallar la relación que existe entre las variables la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Transa. La metodología del estudio es enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de corte transversal, diseño no experimental. La muestra de la investigación conformó 60 empleados, de las diferentes áreas que las componen en el interior de la organización, el instrumento fue una encuesta compuesta por 20 ítems en cada variable, validados por juicio de expertos, se usó el programa SPSS-V23. Cuyo resultado de correlación del estadista Rho Spearman alcanzó un nivel 0.937, por lo que se menciona que existe una relación positiva alta entre las variables.

Finalmente, Castilla y Bernal., (2021), sus estudios realizados en Lima – Metropolitana, fue diagnosticar la conexión que existe entre gestión de documentos y calidad de servicio. Metodología del estudio es no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, el estudio fue aplicado, la población considerada como muestra fueron 26 trabajadores de la misma área de trabajo gestión documental. Y la técnica empleada fue encuesta, instrumento aplicado para recopilar información mediante cuestionario, compuesta con 15 ítems por variable validados por juicio de expertos, cuyo resultado de correlación del estadista Rho

Spearman logró un nivel de (0.973), según resultado indica positivamente alta la correlación de ambas variables.

Seguidamente, se dio a conocer las *bases teorías* relacionado a las dos variables definiendo sobre cada una de ellas.

Eslava (2017), mencionó que la distribución física se basa en planear y coordinar todas las actividades de los productos terminados, información relacionada el servicio del traslado desde el punto de origen hasta el punto del consumidor final, a costo prudente.

Por esta razón, Abarza (2020), señaló en relación con la distribución física, donde comprende que es el grupo de actividades que se encargan del flujo de productos finales, desde el término del proceso de elaboración hasta que estos productos están en posesión del consumidor. En algunos casos el procedimiento de la distribución física no termina hasta que el producto es finalmente aceptado por la persona, familia o empresa que habrá de utilizarlo. Uno de los problemas más complejos es el movimiento y manejo de los productos devueltos, conocido como el flujo inverso o de retorno. Las devoluciones pueden ser debidas a desperfectos, mala fabricación e incluso retrasos en la entrega. Así pues, para que las actividades de la distribución física sean realmente eficientes, es necesario que la planificación trascienda al canal de distribución total o canal de distribución logístico-comercia.

Asimismo, Castellano (2021), indicó que el proceso de distribución en el área de despacho tiene las funciones de almacenar, preparar, fraccionar y transportar el producto. Iniciando la actividad con la llegada del pedido posteriormente confirmando la existencia del producto, y la movilización de la mercancía en los centros de distribución con la finalidad de consolidar pedidos para dar salida al cliente.

Por otro lado, Mora (2016), señaló que la entrega de productos al cliente final, es de suma importancia porque son actividades que se desarrollan en centro de distribución, como el embalaje, consolidación y despacho del producto, sin embargo. El área se convirtió crítico porque las mercancías que se deben consolidar en función a las programaciones por tipo de clientes demoran para su atención a *mayoristas / minoristas* como: Supermercados, distribuidores, boticas, farmacias. Entidades de salud públicas y privadas (*hospitales, clínicas*), etc. Lo

que implica planificar y controlar de todo el flujo del proceso de forma eficiente para que los productos o mercancías estén disponibles con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

La distribución física se encuentra vinculado con los clientes, razón por la cual se debe asegurar que las entregas del producto sean de una manera adecuada y contribuir con la productividad de la compañía.

Asimismo, el autor Mora (2016), considero a cuatro subprocesos como dimensiones: 1) *Separación de pedidos, según*, Mora (2016), señaló que es el proceso de recoger materiales extraídos para empaquetarlos y etiquetar los productos que conforman el pedido de un cliente para ser enviado al consumidor final. 2) *Consolidación de pedidos*. Son actividades programados en el área de despacho, en agrupar, empacar e identificación de cajas enmarcadas de acuerdo a los pedidos de los clientes. 3) *Programación de transportes*, Actividades que se desarrollan en la planificación de rutas para los transportistas luego trasladar mercadería de un lugar a otro, la elección de las unidades se incrementará en el costo de las mercancías. 4) *Validación y facturación*, Esta actividad trata de verificar los elementos tangibles vs documentos para continuar con el siguiente paso si cumple con las condiciones pactadas con el cliente.

Castellanos (2021), menciona que antes de empezar el proceso de distribución física el personal encargado debe tener conocimiento del producto que entrara al proceso de la cadena de suministros para ser distribuido, entendiendo que para el transporte del producto se debe considerar todo aquello que facilite su rápida movilización, siguiendo las tres etapas: identificación, preparación y unitarización de la carga para el transporte programado.

Por otro lado, Velásquez (2015), señaló que la distribución física beneficiaría a las empresas si el área comercial formaría parte de la cadena de distribución brindando información anticipado a los centros de distribución sobre los acuerdos realizados con los clientes, esto en beneficio de ambas entidades, organizaciones y clientes, porque optimiza tiempo y recurso en la ejecución.

En cuanto a la segunda variable dependiente la teoría modelo SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993) señalaron que la calidad en el servicio es esencial para la eficacia de las empresas como públicas y privadas. Por lo tanto, se deben implementar acciones medibles que permitan analizar resultados concretos.

La calidad del servicio para aquellas organizaciones que se dedican ofrecer productos físicos puede lograr niveles de precisión para lograr la calidad, pero aquellas que brindan servicios presentan dificultades *para identificar, comprender y controlar* la calidad de los mismos, esto debido a que en los servicios intervienen actitudes o no objetos como en los productos, por esta razón no se puede evidenciar la calidad antes de su entrega, citado por (Yovera y Rodríguez., 2018).

Asimismo, Shi & Shang (2020), mencionaron lo antes señalado considerando además que permite la sobrevivencia a largo plazo de las organizaciones y logra ventajas competitivas.

Por lo cual, Zouari & Abdelhedi (2021), menciona sobre la calidad de servicio es un requisito indispensable para recubrir y rebasar la probabilidad que tiene el consumidor, esto nos permite predecir si el cliente volvería a consumir o solicitar nuevos servicios.

Además, Khanduri (2021), destaca sobre la cualidad del servicio, los trabajadores de esta actividad prestadora, comprenden que influyen en la *confiabilidad*: entregar pedidos tal cuan se prometió, *responsabilidad*: deseo de servir con rapidez y rigor, *seguridad*: habilita para transmitir credibilidad, de igual manera, (Yoon y Cheon, 2020), establece que el servicio de calidad es una apreciación por parte del cliente en relación a la entrega de un servicio. La calidad de servicio se constituye un pensamiento de excelencia que debe primar en todas las actividades realizadas dentro de la organización a todo nivel que debe ser compartida por los usuarios.

Debido a lo antes mencionado, se hace necesario la medición de la percepción, ante ello Parasuraman, Zethaml y Berry (1993), citado por Yovera & Rodríguez (2018), tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio en base al conocimiento de las percepciones del consumidor, en el modelo se consideran cinco dimensiones:

1). *Elementos Tangibles*, son aspectos físicos que a primera vista la empresa proyecta, para conseguir construir lealtad, esta imagen tiene que exceder las expectativas del cliente, los cinco sentidos, dependerá del cumplimiento para generar expectativas en la satisfacción del receptor. 2). *Confiabilidad*, está relacionado con la capacidad de respuesta entregar los pedidos tal cual se

prometió. La confiabilidad entonces es una medida a través del cual el cliente siente que está cumpliendo con sus expectativas. Este concepto aplica al personal, producto, servicio, proceso o sistemas contribuyen en la cadena de valor de la organización. 3). *Capacidad de respuesta*, en términos generales es cumplir frente a la demanda. Asimismo, es una prioridad de responder frente al reclamo del cliente con la capacidad de resolver sus inquietudes con la precisión y rapidez posible. 4) *Seguridad*, es generar confianza a los clientes por la calidad del servicio que percibe. 5). *Empatía*, es el grado de conexión que existe entre el cliente y el brindador de servicio, este último debe lograr vincularse con el cliente identificarse y lograr la comodidad del cliente, mientras recibe el servicio.

Por otra parte, Benzaquen (2019), mencionó que la calidad de servicio al cliente busca cumplir y sobrepasar la percepción de los clientes, como se menciona es fundamental porque de esto va depender el éxito de la compañía. Por las carteras de clientes que existen en la organización los gerentes y jefes buscan con estrategias garantizar el servicio más eficiente para satisfacer y fidelizar.

Busca contribuir a entregar un producto de calidad a través de mayores exigencias en la productividad de bienes y/o servicios, que permiten a su vez tener personas satisfechas. Además, tal como lo mencionó. (Piattini, 2019), obligando que las organizaciones busquen la mejora continua en todas sus actividades para que logren lealtad en sus clientes.

Según, Diaz (2016), hace referencia que en la distribución física es fundamental el transporte de calidad, porque hace posible llevar el producto correcto al cliente correcto, con la cantidad y términos correctos, considerando el sitio, el plazo y el valor correctos, para la logística de la salida (despacho) implica tener disponible los productos terminados adecuados para el segmento del mercado. Asimismo, implica tener el inventario adecuado que permita la entrega de los productos, minimizando la pérdida o el deterioro.

Asimismo, Carbajal (2021), precisó que la logístico ha crecido en forma favorable debido al intercambio del comercio y la globalización, teniendo la necesidad sobre el reparto con eficaz, manejable y activo con el fin de garantizar una respuesta rápida al usuario, mejorando la calidad del servicio. Finalmente, (Limbatto, 2019), manifestó que cumplir con los estándares de transportes llevando los servicios tangibles a instituciones públicas y privadas en el transcurso del tiempo

sea convertido en una empresa competitiva con mayor poder adquisitivo por crecimiento captando de sus clientes de toda experiencia.

Definición de términos básicos:

Canales de distribución; Rodolfo, (2021). Menciona que la distribución está formada por el conjunto de decisiones que se deben tomar en cuenta acerca de las cantidad y ubicaciones de las instalaciones en almacenamiento, los stocks y los medios de transportes a utilizar, el fin es para cumplir con el cliente.

Satisfacción del cliente; Asimismo, Quintana, (2022). Señala que es la fase de aceptación y alegría que el cliente percibe de un producto o servicios entregado, un cliente satisfecho simplemente recomienda y vuelven a consumir el producto de marca específico.

Just in time; Shinnosuke, (2016). Menciona que el producto debe llegar en buenas condiciones en el momento oportuno y generando un costo mínimo para la organización, que permita alcanzar el objetivo y garantice la excelente calidad de servicio, mediante la conservación de los clientes generar incremento de carteras.

Logística; Por otro lado, López, (2021). Comenta que la logística se encarga del movimiento de las actividades y planificar, coordinar, controlar los procesos así como también de los transportes, la visión estratégica de la cadena de suministros, la gestión de los procesos de producción.

Envases y embalajes; Cabe señalar que, Castro, (2018). Indica que preparar la carga para el transporte se debe tomar en consideración una serie de factores físicos y químicos. Entonces en envase y embalaje obedece al análisis del producto por la seguridad.

Calidad; Señala, Mauleón & Prado, (2021). Los principales criterios para alcanzar la calidad es cumplir con la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Cadena de Suministros; Todas las actividades son realizadas de acuerdo a las especificaciones de los productos teniendo en cuenta las variables como localización de los productos, unidades a empaquetar, agrupación de los productos de acuerdo al ruteo del transporte, peso, volumen, etcétera. Clasificación de los productos para evitar contaminación cruzada Mencionó, (Bresani, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico, porque está basado en conocimientos de otros autores que la relación del fenómeno de estudio y por otro lado no tiene la finalidad de aplicación, solo se centra en la observación CONCYTEC, (2018), menciona que el estudio básico se basa en trabajos con experimentación o teorías que están dirigidas al conocimiento, tienen relación con la comprensión de los sucesos y la observación del estudio de las relaciones entre ellas.

3.1.2. Enfoque de investigación.

Es enfoque cuantitativo, porque se utilizó el programa SPSS-V26 para obtener resultados estadísticos que sirvieron para demostrar las hipótesis, con los resultados obtenidos puede ser duplicados para otras investigaciones con resultado similares. Según Domínguez, (2015). Señala sobre el enfoque cuantitativo, manifiesta que un grupo de causas mediante el cual se elabora un plan para probar las hipótesis las cuales se miden a través de métodos estadísticos, en base a la interpretación sobre la discusión de sus resultados, se establecen la conclusión y se plantea la recomendación.

3.1.3. Método de investigación.

Se desarrolló haciendo uso del método hipotético deductivo donde parte de lo general hacia lo particular, pretende verificar la teoría en una población determinada. (Bernal, 2016) Señala que una investigación no solo se basa en la descripción de los datos obtenidos sino también en comprobar la relación sobre las variables en investigación por ello plantean las hipótesis y son estudiadas con detenimiento.

3.1.4. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación, es *no experimental*, debido que las variables en estudio no se manipulan, la distribución física y calidad de servicio, solo se observaron los fenómenos tal como se encontraron en la realidad, y se analizaron. Mencionaron, (Hernández y Mendoza, 2018). Por otro lado, es una investigación

de *corte - transversal* porque se recolectaron los datos en un tiempo determinado, señaló (Bernal, 2016), se estableció el mes de febrero del 2023.

3.1.5. Nivel de investigación.

Según, Arias, (2021). El nivel del estudio es *descriptivo – correlacional*; porque examina las relaciones de las dos variables, distribución física y calidad de servicio, su propósito fue medir el grado del comportamiento de los resultados del uno al otro. Asimismo, para Hernández & Mendoza, (2018). evalúa la relación que existe entre los resultados sin que ello signifique establecer causas de lo obtenido por lo cual examina solo asociaciones, pero no relaciones causales. El objetivo fue evaluar el comportamiento de las variables relacionados.

Este trabajo fue de nivel correlacional porque relaciona ambas variables.

Dónde	: Muestra de la población	V1
V1	: Distribución Física	
		M = r
V2	: Calidad de servicio	
R	: Coeficiente de correlación entre variables	V2

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Variables:

Según, Gallardo (2017), mencionó que la variable está sujeta a análisis, medición y manipulación si fuera el caso. Las variables con las cuales se trabajó en esta investigación se detallan a continuación:

3.2.2. Variable 1: Distribución Física

Definición conceptual: En la distribución física se realizan actividades que implica recepción, procesar pedidos, consolidado de bultos, generación de documentos, despacho, almacenar y transportar mercaderías. Se busca optimizar rendimiento y utilidad del tiempo y lugar, que ello permita servir al cliente. (Mora, 2016).

Definición operacional: La variable distribución física está compuesta de las siguientes dimensiones: Separación de pedidos, consolidación de pedidos, programación de transportes, validación y facturación.

Indicadores: Identificación de pedidos, precisión de pedidos, falta de espacio suficiente, entrega de pedidos, lead time, identificación de bultos, manipulación excesiva, tamaño de pedido, capacidad de transportes, costo de transportes, programación de las unidades de transportes, costo por puntos de entrega, documentos de transportes, facturas electrónicas, orden de compra y documentos contados. Dimensiones e indicadores para medir y evaluar la encuesta dirigidos a los colaboradores del área despacho.

Escala de medición: Para este estudio de distribución física se consideró la encuesta de 16 ítems con escala de Likert de cinco alternativas de respuesta.

Tabla 1. Niveles de calificación. Variable Distribución Física

Valor	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3. Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Según, Benzaquen (2019), El concepto de la calidad de servicio tiene múltiples definiciones sin embargo debe entenderse que la calidad está definida por el cliente a través de los requerimientos sobre un bien o servicio, por lo tanto, podríamos considerar como punto de partida que la calidad está relacionada con las propiedades inherentes a algo que permitan determinar su valor.

Definición operacional: La calidad de servicio depende mucho de la percepción del cliente, lo que desean del desempeño del servicio conformado por 5 dimensiones.

Indicadores: Productos defectuoso, empaque de material, transportes en condiciones óptimas, personal correctamente uniformados, bien a la primera vez, pedidos correctos, pedidos atendidos en tiempo razonable, habilidad en la comunicación, soluciones a los reclamos, precisión en el servicio, características del producto, cuenta con el producto disponible, productos peligrosos, comunicación accesible, personales disponibles, unidad de transportes disponibles. Dimensiones e indicadores para medir y evaluar la encuesta dirigidos a los colaboradores del área despacho.

Escala de medición: Para el estudio de la variable dependiente se aplicó una encuesta de 16 ítems y escala de Likert con cinco alternativas de respuesta.

Tabla 2. Niveles de calificación. Variable Calidad de Servicio

Valor	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población:

El estudio consideró como población al total de integrantes que pertenecen al área despacho del centro de distribución, Santa Anita. Compuestos por 120 trabajadores, que se encuentran programados en tres turnos: (turno mañana, turno tarde y turno diurno). teniendo como concepto que fueron utilizados para este estudio. Señalaron, (Hernández y Mendoza, 2018).

- **Criterios de selección:**

Criterio de inclusión.

Todos los colaboradores del primer turno intervinieron en la calificación del proceso en un centro de distribución del área despacho, Santa Anita, lo cual se aplicó la técnica de la encuesta conformado por 16 ítems en cada variable, cuyo resultado de confiabilidad, se otorgó por la herramienta alfa de Cronbach.

Criterios de exclusión.

Colaboradores que estuvieron en otros turnos no fueron tomados en cuenta para la calificación y otra por ausencia de (vacaciones, permisos, licencias, etc.)

3.3.2. Muestra:

Sudman (1976), citado por (Hernández y Mendoza, 2018). Definieron a la muestra como un subgrupo de la población. Por lo tanto, será un conjunto que mantendrá las mismas características de población, que en algunos casos se considera un subgrupo debido al gran número que se tiene como población, para el presente estudio del área despacho consideró a 45 colaboradores del primer turno.

3.3.3. Muestreo:

Bernal (2016), mencionó que para tomar parte de la población a estudiar y luego realizar inferencias sobre la misma. Existen diversos tipos de muestreo entre los cuales tenemos probabilísticos y no probabilísticos. Entonces, el trabajo de investigación se consideró un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, por las limitaciones mostrados en el área, (respecto al turno), se considera selección conformado por un pequeño grupo de 45 trabajadores, que pertenecen al área despacho, Santa Anita, 2022.

3.3.4. Unidad de análisis:

Según, Bernal (2016), La unidad de análisis puede ser una persona una institución o empresa. El grupo, para este trabajo se considera como unidad de análisis a los colaboradores del área despacho, conformados por auxiliares,

coordinadores, asistentes, de ambos géneros mayores de 18 años, con una antigüedad de a partir los 3 meses laborando en la empresa

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Arias (2016), señala que en una investigación científica la técnica más recomendable es la encuesta porque brinda versatilidad, sencillez y objetividad es un procedimiento más estandarizado y apropiado.

Lo cual, el procedimiento de muestreo fue la encuesta ya que nos permite mostrar evidencias para poder realizar la investigación.

Instrumento:

Según, Castillo (2018), señaló que cualquier recurso dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información, donde se aplicará a las personas en evaluación, y las preguntas del instrumento pueden plantear según el tipo del investigador que quiera aplicar.

En este caso se empleó como instrumento dos cuestionarios, elaborados por 16 Ítems para cada variable distribución física y calidad de servicio, comprendiendo en total 32 ítems validados por juicio de expertos.

Tabla 3. Validación del Instrumento.

Grado Académico	Experto - Docente	Dictamen
Dr.	Branco Ernesto Arana Cerna	Viable
Mg.	Luis Eduardo Montenegro Otiniano	Viable
Mg.	Juan Ramón Pecsén Quiroz	Viable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimiento.

Para ejecutar este estudio se coordinó con el Gerente y jefe del área de despacho, Santa Anita. Lo cual facilitó con el permiso para proceder, con ello se procedió la pesquisa a los trabajadores, estas respondieron de manera paulatina todas las preguntas estructurado con 16 ítems en cada una de las variables

teniendo un total de 32 ítems en las dos variables, el cual está, Considerando el nivel de escala de calificación cinco alternativas, la duración del tiempo para esta recolección fue aproximadamente de 15 – 20 minutos, las preguntas marcadas se transcribieron el Excel luego cuantificar los valores, por otro lado, la recolección de las variables y dimensiones las obtendremos mediante el software SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Las diferentes etapas del estudio se analizan mediante la herramienta estadista del software SPSS-V26, aplicando el α de Cronbach, pruebas estadísticas que permite analizar, interpretar y presentar en cuadros y gráficos. Según Hernández y Mendoza (2018) indica que la evaluación sobre los datos para el estudio con enfoque cuantitativo se realiza mediante fórmula, con herramientas y con útiles para obtener información científica.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los aspectos éticos en el presente trabajo de investigación: La utilización de la información, corresponde a hechos reales, dando fe de la veracidad de los datos. De la misma manera, en el valor social, las entrevistas realizadas a las personas representan objetivamente lo que ellas expresaron, por lo tanto, se guarda el anonimato de su identidad, consistencia científica, la información mostrada en el trabajo, abarca el sustento de autores sobre el tema, sin deformar los datos ni manejarla. Con ello se da crédito de veracidad al resultado obtenido sobre la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad.

La confiabilidad es la capacidad que habremos logrado de un ítem de desempeñar una función requerida en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado. (Bernal, 2016).

Para el presente trabajo de investigación la confiabilidad fue determinar mediante el programa estadístico SPSS V26, a través del coeficiente de la prueba Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Rango y magnitud de confiabilidad.

Rango	Magnitud
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

a. Análisis de Fiabilidad.

Distribución Física; Se obtuvo la confiabilidad del instrumento, empleando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Tabla 5. Confiabilidad de la variable independiente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	16

Fuente: Reporte suministrado por SPSS V26.

Como se aprecia en la Tabla 5, aplicada la estadística α de Cronbach logró un valor de ,866 indicando que el cuestionario de distribución física alcanzo una excelente confiabilidad por la ubicación en el intervalo entre 0,72 a 0,99 por consiguiente, el instrumento es empleable en el estudio.

Calidad de Servicio; Se obtuvo la confiabilidad del instrumento, empleando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Tabla 6. **Confiabilidad de la variable dependiente.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	16

Fuente: Reporte suministrado por SPSS V26.

Como se aprecia en la Tabla 6, aplicada la estadística α de Cronbach se logró un valor de ,887 indicando que el cuestionario de calidad de servicio alcanzo una excelente confiabilidad por la ubicación en el intervalo entre 0,72 a 0,99 por consiguiente, el instrumento es empleable en el estudio.

El resultado de confiabilidad en ambos cuadros es muy favorable, lo cual las preguntas para el cuestionario son confiables generando correlación positiva, no amerita eliminar ningunas de los planteados y se aplique.

b. Resultados descriptivos de las variables.

Tabla 7.

Distribución Física				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Inadecuado	17	37.8	37.8	37.8
Adecuado	19	42.2	42.2	80.0
Muy Adecuado	9	20.0	20.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

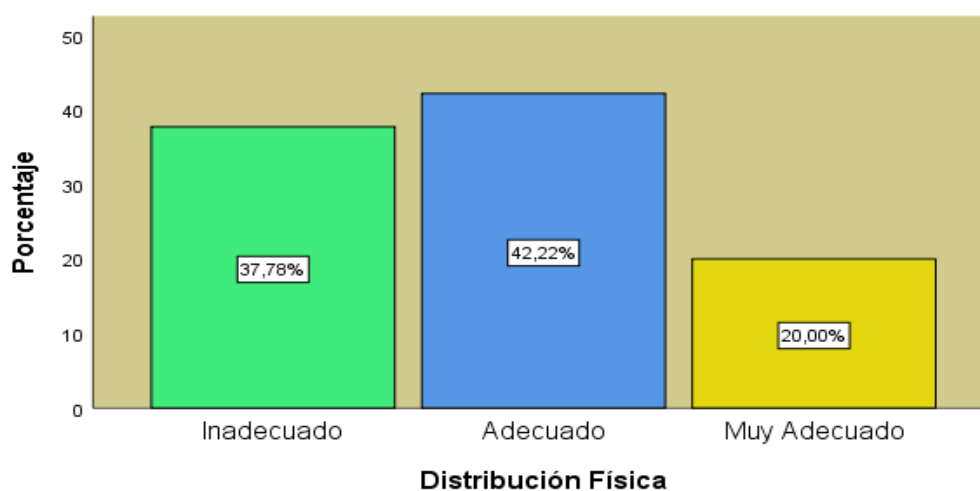


Figura 1. Frecuencia y porcentaje de distribución física.

Interpretación

Se aprecia en la figura 1 que 19 trabajadores encuestados que representan el 42.22% consideran al proceso de distribución física en el nivel adecuado, asimismo 17 trabajadores encuestados que representa al 37.78% señalan en nivel inadecuado y 9 trabajadores encuestados que representan al 20.00% señalan en nivel muy adecuado. Entonces según la evaluación el 37.78% de encuestados confirman que existen problemas notables en cuanto al flujo de las actividades, la inadecuada gestión repercute directamente al incumplimiento con los despachos de los productos generando reclamos de los clientes.

Tabla 8.

Calidad de Servicio				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Pésimo	19	42.2	42.2	42.2
Bueno	21	46.7	46.7	88.9
Excelente	5	11.1	11.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

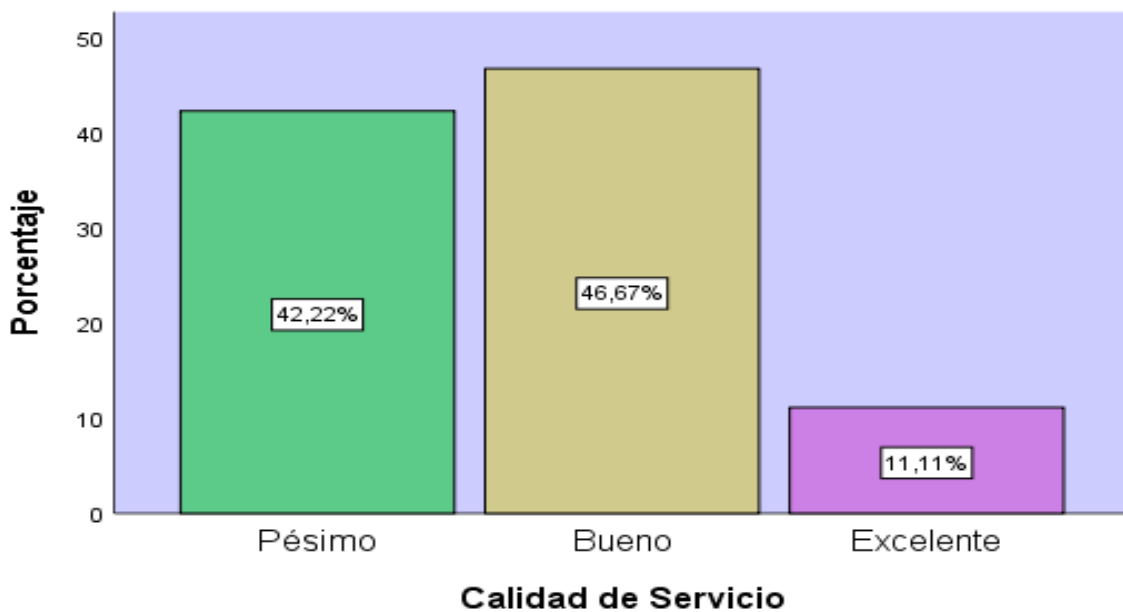


Figura 2. Frecuencia y porcentaje de Calidad de Servicio.

Interpretación

Se aprecia en la figura 2 que 21 trabajadores encuestados que representan el 46.67% consideran que la calidad del servicio se encuentra en el nivel bueno, 19 trabajadores encuestados que representa al 42.22% señalan en el nivel pésimo y 5 trabajadores encuestados que representan al 11.11% señalan en nivel excelente. Entonces significa que el 42.22% de encuestados señalan que hay un problema en cuanto a la calidad de servicio por el nivel señalado como pésimo. Los trabajadores desconocen las prioridades del negocio, para cumplir con el servicio dentro del tiempo establecido.

c. Resultados específicos de las dimensiones que forman parte de la primera variable independiente.

Tabla 9.

Separación de Pedidos				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Inadecuado	9	20.0	20.0	20.0
Adecuado	33	73.3	73.3	93.3
Muy Adecuado	3	6.7	6.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

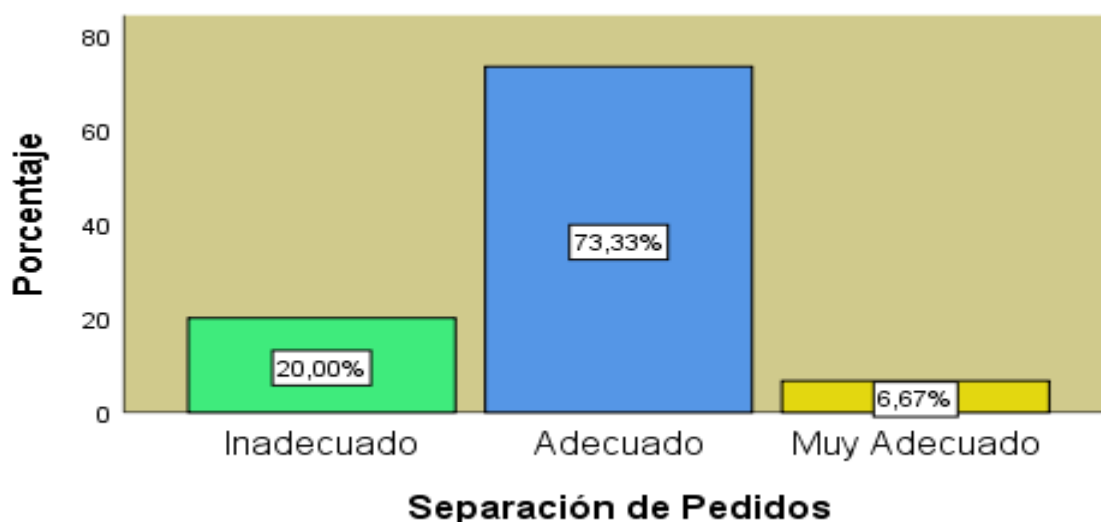


Figura 3. Frecuencia y porcentaje de separación de pedidos.

Interpretación

Se aprecia en la figura 3 que 33 trabajadores encuestados que representan el 73.33% consideran a la separación de pedidos en el nivel adecuado, 9 trabajadores encuestados que representan al 20.00% lo señalan en el nivel inadecuado y 3 trabajadores entrevistado representan al 6.67% que precisan en un nivel muy adecuado. Entonces significa que el 20.00% de encuestados señalan que hay un problema y mucho por mejorar en cuanto al desarrollo del proceso en la separación de pedidos, la falta de herramientas, equipos, personal hace que retrase la operación.

Tabla 10.

Consolidación del Producto				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Inadecuado	15	33.3	33.3	33.3
Adecuado	27	60.0	60.0	93.3
Muy Adecuado	3	6.7	6.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

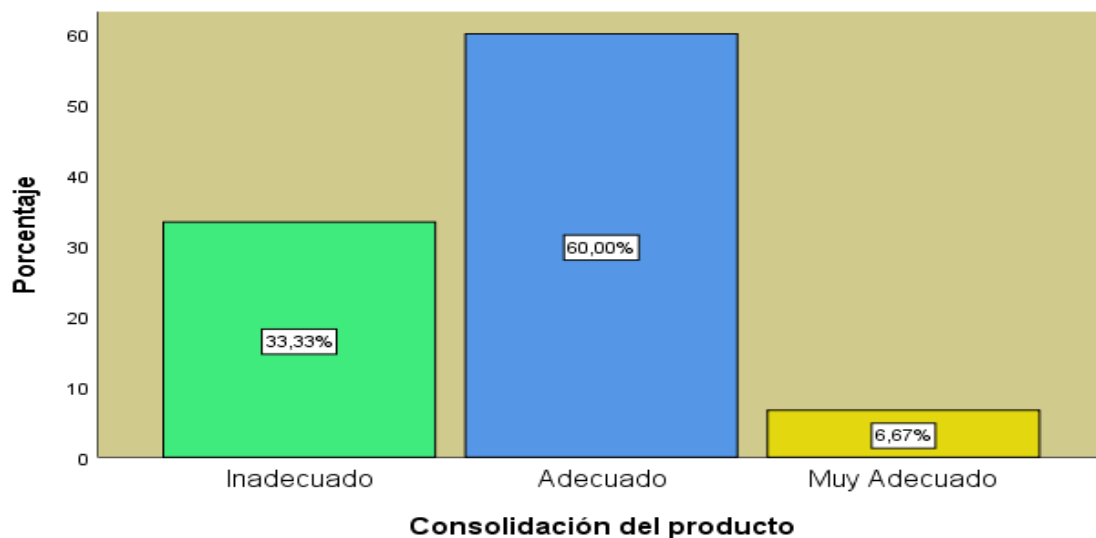


Figura 4. Frecuencia y porcentaje de consolidación del producto.

Interpretación

Como se aprecia en la figura 4 que 27 trabajadores encuestados que representan el 60.00% consideran sobre la consolidación del producto en el nivel adecuado, 15 trabajadores encuestados que representan al 33.33% lo señalan en el nivel inadecuado y 3 trabajadores encuestados que representan al 6.67% lo cual precisan en el nivel muy adecuado. Por consiguiente, hay un porcentaje de 33.33% que evidencia respecto al flujo de consolidación del producto es inadecuado, básicamente por el desorden del área y poco compromiso de los trabajadores para accionar con responsabilidad.

Tabla 11.

Programación de Transportes				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Inadecuado	14	31.1	31.1	31.1
Adecuado	23	51.1	51.1	82.2
Muy Adecuado	8	17.8	17.8	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

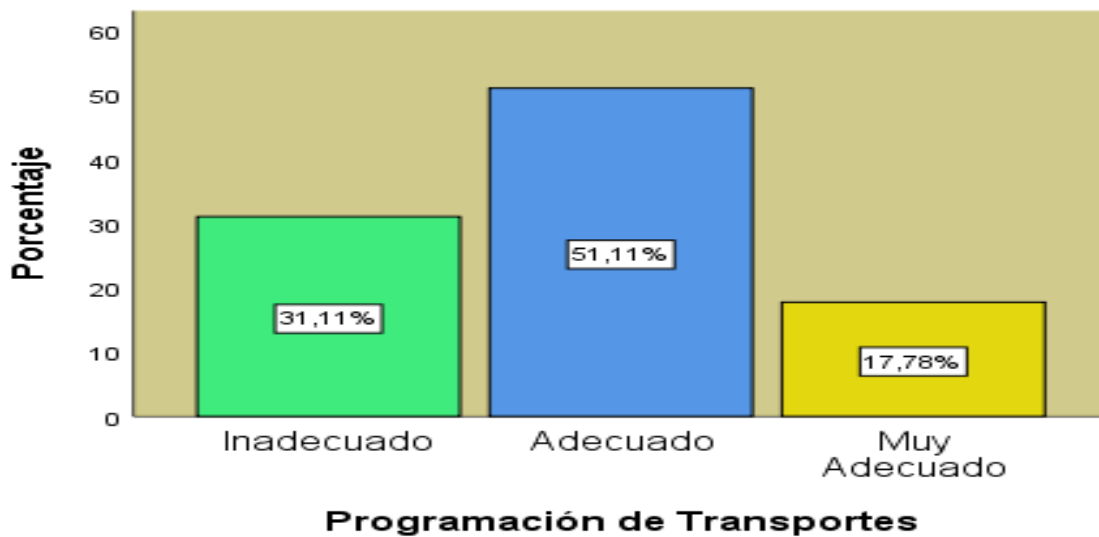


Figura 5. Frecuencia y porcentaje programación de transportes.

Interpretación

Se aprecia en la figura 5 que 23 trabajadores encuestados que representan el 51.11% consideran a la programación de transportes en el nivel adecuado, 14 trabajadores encuestados simbolizan al 31.11% cual señalan en el nivel inadecuado y 8 trabajadores encuestados representan al 17.78% considerando en el nivel muy adecuado. Entonces se visualiza que existe problemas en la programación de transportes porque las unidades que prestan el servicio son tercerizadas y varias de estas unidades se encuentran inoperativas varados, afectando directamente en la programación y ello repercute en el cumplimiento de los pedidos hacia el cliente.

Tabla 12.

Validación y Facturación				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Inadecuado	17	37.8	37.8	37.8
Adecuado	24	53.3	53.3	91.1
Muy Adecuado	4	8.9	8.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

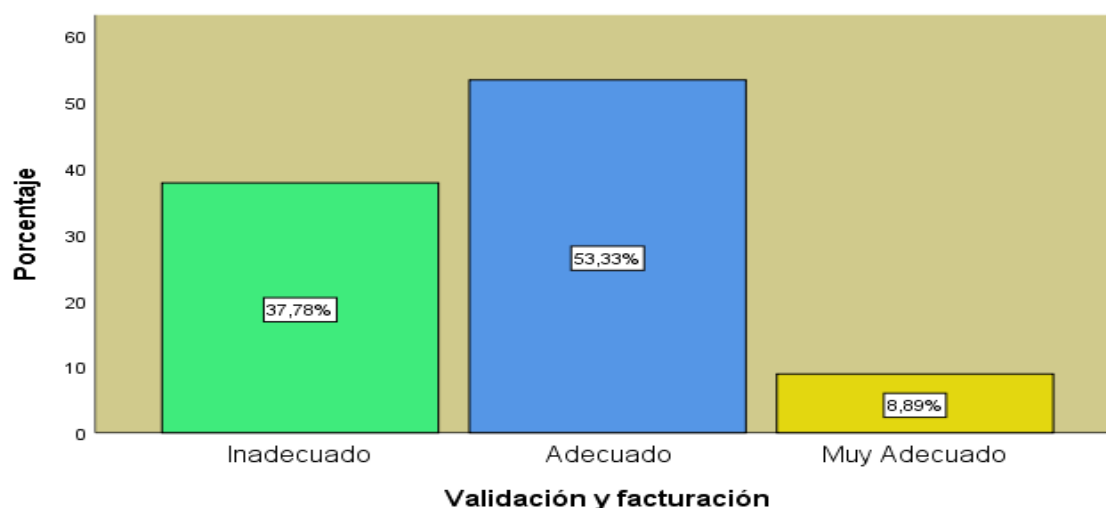


Figura 6. Frecuencia y porcentaje de validación y facturación.

Interpretación

Se aprecia en la imagen 6 que 24 trabajadores encuestados que representan el 53.33% consideran a la validación y facturación en el nivel adecuado, asimismo 17 trabajadores encuestados que representa al 37.78% señalan en nivel inadecuado y 4 trabajadores encuestados que representan al 8.89% señalan en nivel muy adecuado. Entonces según la evaluación el 37.78% de encuestados confirman que existe problemas en cuanto a la validación y facturación de los documentos como las facturas electrónicas no se emiten a tiempo en ocasiones por fallas del sistema. Asimismo, los documentos complementarios órdenes de compra, guía de remisión. Etcétera.

d. **Resultados específicos de las dimensiones que forman parte de la segunda variable dependiente.**

Tabla 13.

Elementos Tangibles				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Pésimo	19	42.2	42.2	42.2
Bueno	24	53.3	53.3	95.6
Excelente	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

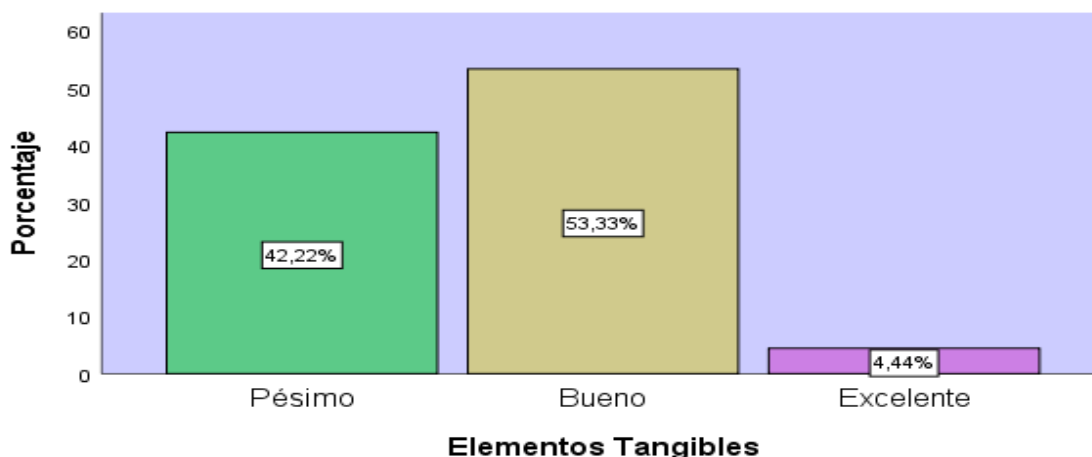


Figura 7. Frecuencia y porcentaje elementos tangibles.

Interpretación

Como se aprecia en la figura 7 que 24 trabajadores encuestados que representan el 53.33% considera a los elementos tangibles en nivel bueno, asimismo, 19 colaboradores encuestados que representa al 42.22% se sitúa en nivel pésimo y 2 colaboradores encuestados representan al 4.44% señala en nivel excelente. Por los resultados obtenidos, podemos indicar que, si bien el mayor porcentaje se encuentra como bueno, debemos mirar que el porcentaje de pésimo está alrededor de 42.22%, requiriendo bajar este valor ya que la entrega de un producto en buen estado interviene en calidad de servicio, entendiendo que los elementos tangibles están relacionados con el producto.

Tabla 14.

Confiabilidad				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Pésimo	20	44.4	44.4	44.4
Bueno	22	48.9	48.9	93.3
Excelente	3	6.7	6.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

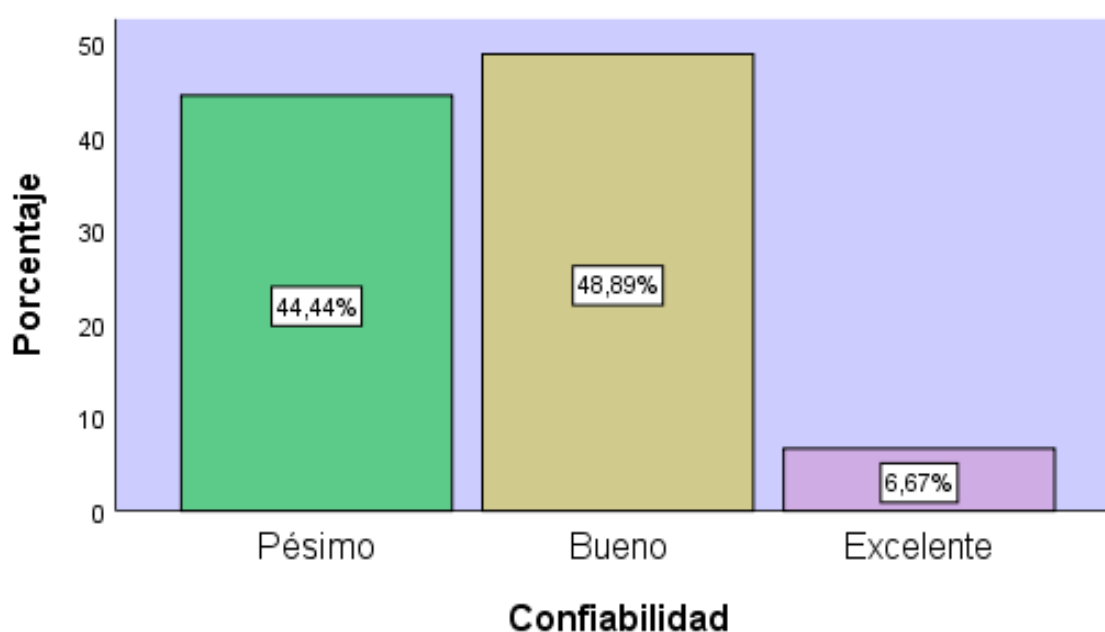


Figura 8. Frecuencia y porcentaje de confiabilidad.

Interpretación

Como se aprecia en la figura 8 que 22 trabajadores encuestados que representan el 48.9% considera a la confiabilidad en nivel bueno, asimismo, asimismo 20 trabajadores encuestados que simbolizan al 44.4% consideran en nivel pésimo y 3 trabajadores encuestados que representan al 6.67% consideran en nivel excelente. De los resultados obtenidos, encontramos que hay un porcentaje mediano de los encuestados consideran que la confiabilidad es pésima por lo cual es un punto a tratar para su mejora.

Tabla 15.

Capacidad de respuesta				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Pésimo	23	51.1	51.1	51.1
Bueno	20	44.4	44.4	95.6
Excelente	2	4.4	4.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

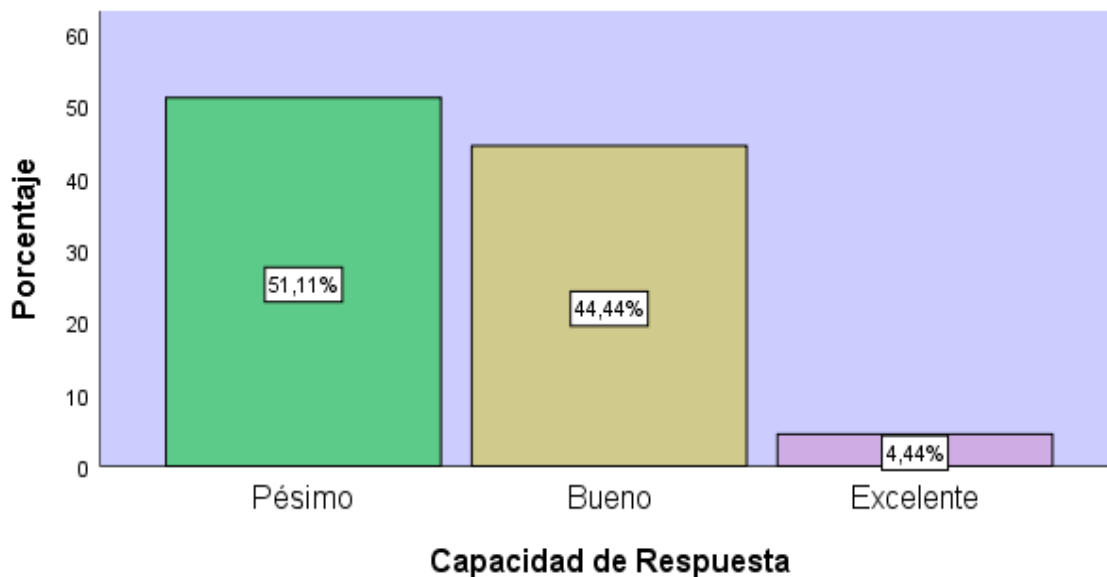


Figura 9. Frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta.

Interpretación

Como se aprecia en la figura 9 que 23 trabajadores encuestados que representan el 51.11% consideran que la capacidad de respuesta es pésima, por otro lado 20 trabajadores encuestados que representan el 44.44% señalan en el nivel bueno, y 2 trabajadores encuestados que representan el 4.44% lo sitúan en el nivel excelente. Sin embargo, se visualiza una categoría en el nivel pésimo 51.11% representado por 23 colaboradores nos indica que debemos tomar medidas correctivas.

Tabla 16.

Seguridad				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Pésimo	18	40.0	40.0	40.0
Bueno	21	46.7	46.7	86.7
Excelente	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

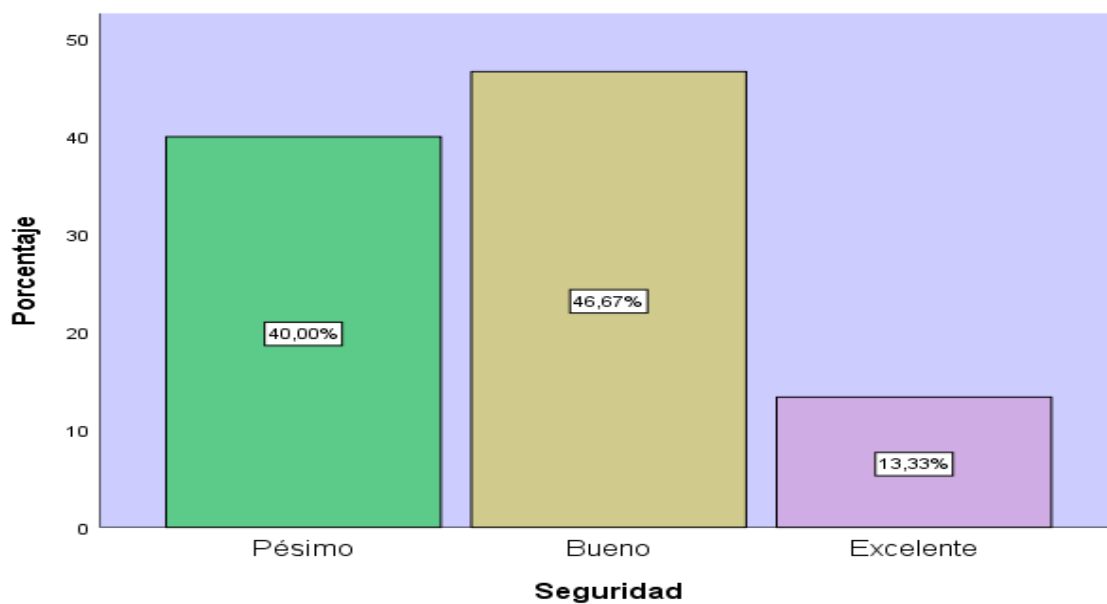


Figura 10. Frecuencia y porcentaje de seguridad.

Interpretación

Se aprecia en imagen 10 que 21 trabajadores encuestados que representan el 46.67% consideran a la seguridad en nivel bueno, asimismo 18 trabajadores encuestados que simbolizan 40.00% consideran en nivel pésimo y 6 trabajadores encuestados que representan 13.33% consideran en nivel excelente. Según se visualiza que el 40.00% de los encuestados mencionan que existe problemas en nivel de seguridad por lo tanto se debe descubrir las causas de estos resultados y disminuir el porcentaje de pésimo.

Tabla 17.

Empatía				
	Frecuencia	(%)	(%) válido	(%) acumulado
Pésimo	14	31.1	31.1	31.1
Bueno	23	51.1	51.1	82.2
Excelente	8	17.8	17.8	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizado a los trabajadores del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita.

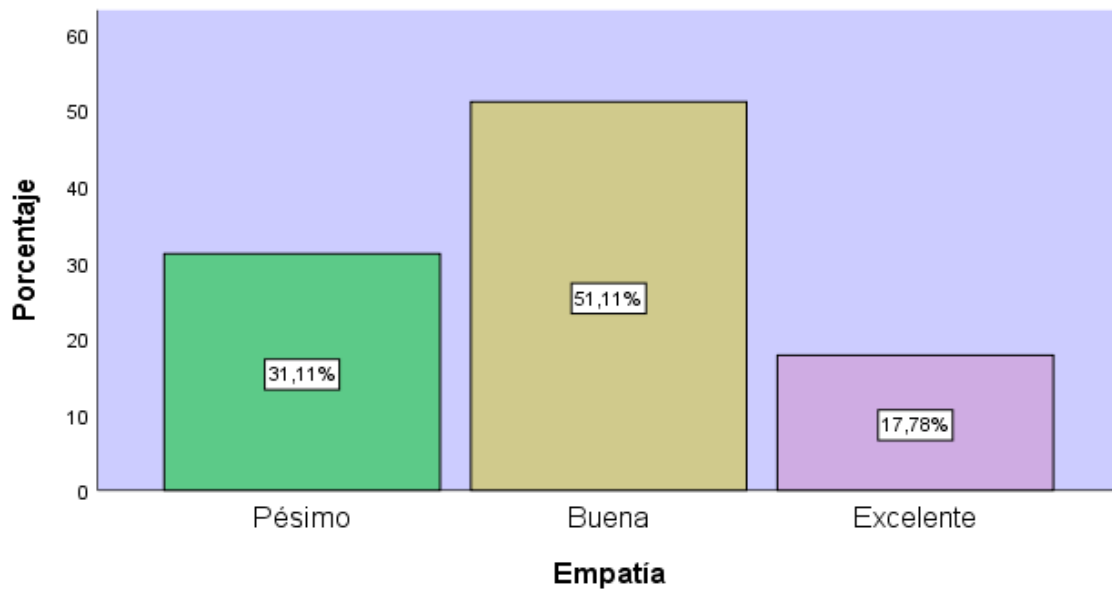


Figura 11. Frecuencia y porcentaje de empatía.

Interpretación

Como se aprecia en la figura 11 que 23 trabajadores encuestados que representan el 51.11% consideran que la empatía es buena, por otro lado 14 trabajadores encuestados que simbolizan 31.11% consideran en nivel pésimo y 8 trabajadores encuestados que representan al 17.78% lo consideran en nivel excelente. Como se evidencia el 31.11% de los encuestados señalan que existe problemas con la empatía, es fundamental en las empresas y organizaciones tengan líderes, empáticos, sinérgicos y armoniosos que fomenten las buenas relaciones entre compañeros para mejorar los resultados en la productividad.

e. Evaluación de Normalidad

Evaluar la Normalidad de la Hipótesis (HG)

Ho Proviene de una población normal.

Ha No proviene de una población normal.

Se establece su nivel de significancia.

Del "P" su valor de significancia será el 5%

Tabla 18. **Evaluación de la normalidad** de la variable distribución física y calidad de servicio.

Prueba de Normalidad

	Kolmogórov – Smirnov			Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Distribución Física	0.197	45	0.000	0.872	45	0.000
Calidad de Servicio	0.156	45	0.000	0.937	45	0.000

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 18, constatamos que la prueba o muestra es menor a 50 por lo tanto se ejecutara con Shapiro – Wilk generando un valor de 0.000 en ambos variables.

Comparación del valor P

Valor p = 0,000 menor Alfa =0.05

Interpretación

Al ejecutar las pruebas de normalidad se visualiza el resultado de significancia sobre las variables es menor de 0,05 indicándonos que las variables no provienen de una población normal, entonces nos obliga a evaluar la hipótesis mediante el uso estadígrafo no paramétrico el cual evidenciará la cifra de la correlación con el Rho Spearman.

Contraste de hipótesis General: Existe una correlación significativa de las variables de la distribución física y calidad de servicio en área despacho.

Ho. No existe correlación de las variables distribución física y calidad de servicio en el área despacho, Santa Anita, Lima 2022.

Ha. Existe correlación de las variables distribución física y calidad de servicio en el área despacho, Santa Anita, Lima 2022.

Reglas de decisión

Si el valor P es mayor que 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor P es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula. Se acepta la alterna.

Tabla 19. Evaluación de la correlación de variables distribución física y calidad de servicio.

			Correlaciones	
			Distribución Física	Calidad de Servicio
Rho Spearman	Distribución Física	Coeficiente de correlación	1.000	,863**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,863**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).

Interpretación

Según las respuestas del estadista de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de correlación de 0.863, lo cual indica una correlación positiva alta, Según el P valor resultante de (0.000) es inferior al α (0.05) en consecuencia se rechaza la Ho y se acepta la Ha, indicando que la variable distribución física tiene una correlación positiva alta con la variable calidad de servicio del área despacho en un centro de distribución, Santa Anita. 2022. Con respecto al porcentaje es el 86.3% de correlación positiva alta entre las variables.

Hipótesis específicas 01:

Ho. No existe correlación entre la separación de pedidos y calidad de servicio en el área despacho, Santa Anita.

Ha. Existe correlación entre la separación de pedidos y calidad de servicio en área despacho, Santa Anita.

Reglas de decisión

Si valor “p” es mayor que (0.05), se acepta la hipótesis Nula (Ho)

Si valor “p” es menor que (0.05), se rechaza la hipótesis Nula (Ho) Se acepta la Ha.

Tabla 20. Evaluación de la correlación de separación de pedidos de distribución física y la calidad de servicio.

Correlaciones				
			Separación de Pedidos	Calidad de Servicio
Rho Spearman	Separación de Pedidos	Coefficiente de correlación	1.000	,671**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,671**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).

Interpretación

Según los resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,671. Indicando que existe correlación positiva moderada, Según P valor resultado 0,000 es inferior al α 0,05 por consiguiente se rechaza la Ho y acepta la Ha, indicando que la dimensión separación de pedidos tiene correlación positiva moderada con la calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. 2022. Asimismo cuenta con un porcentaje de 67.1% de correlación positiva moderada entre las variables.

Hipótesis específica 02.

Ho. No existe correlación entre la consolidación del producto y calidad de servicio en el área despacho, Santa Anita.

Ha. Existe correlación de las variables de consolidación del producto y calidad de servicio en el área despacho, Santa Anita.

Reglas de decisión

Si valor “p” es mayor que 0,05 se acepta la hipótesis Nula (Ho)

Si valor “p” es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis Nula (Ho) Se acepta la Ha.

Tabla 21. Evaluación de la correlación de consolidación del producto de distribución física y la calidad de servicio.

Correlaciones				
			Consolidación del producto	Calidad de servicio
Rho Spearman	Consolidación del producto	Coefficiente de correlación	1.000	,602**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,602**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).

Interpretación

Según resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,602 Indicando que existe una correlación positiva moderada, Según P valor resultado 0,000 es inferior al α 0,05 por consiguiente se rechaza la Ho y acepta la Ha, indicando que la dimensión consolidación del producto tiene correlación positiva moderada con la calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. Con respecto al porcentaje es de 60.2% de correlación positiva moderada entre las variables.

Hipótesis específica 03.

Ho. No existe correlación entre la programación de transportes y calidad de servicio en área despacho, Santa Anita.

Ha. Existe correlación con programación de transportes y calidad de servicio en área despacho. Santa Anita.

Reglas de decisión

Si valor “p” es mayor que (0.05), se acepta la hipótesis Nula (Ho)

Si valor “p” es menor que (0.05), se rechaza la hipótesis Nula (Ho) Se acepta la Ha.

Tabla 22. Evaluación de la correlación de programación de transportes de distribución física y calidad de servicio.

Correlaciones				
			Programación de transportes	Calidad de servicio
Rho Spearman	Programación de Transportes	Coefficiente de correlación	1.000	,817**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,817**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).

Interpretación

Según resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,817. Indicando que existe una correlación positiva alta, Según P valor resultado 0,000 es inferior al α 0,05 por consiguiente se rechaza la Ho y acepta la Ha, indicando que la programación de transportes tiene correlación positiva alta con la calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. Con respecto al porcentaje es de 81.7% de correlación positiva alta entre las variables.

Hipótesis específica 04.

Ho. No existe correlación entre la validación y facturación con calidad de servicio en área despacho, Santa Anita.

Ha. Existe correlación entre validación y facturación con calidad de servicio en área despacho. Santa Anita.

Reglas de decisión

Si valor “p” es mayor que (0.05), se acepta la hipótesis Nula (Ho)

Si valor “p” es menor que (0.05), se rechaza la hipótesis Nula (Ho) Se acepta la Ha.

Tabla 23. Evaluación de la correlación de validación y facturación de distribución física con la calidad de servicio.

Correlaciones				
			Validación y Facturación	Calidad de Servicio
	Validación y Facturación	Coefficiente de correlación	1.000	,724**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho Spearman		N	45	45
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,724**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

LA CORRELACIÓN ES SIGNIFICATIVA EN EL NIVEL 0,01 (BILATERAL).

Interpretación

Según resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,724. Señalando que existe una correlación positiva alta, Según P valor resultado 0,000 es inferior al α 0,05 por consiguiente se rechaza la Ho y acepta la Ha, indicando que la validación y facturación tienen relación positiva alta con la calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. Con respecto al porcentaje es de 72.4% indicando de la misma forma la correlación positiva alta entre las variables.

V. DISCUSIÓN

1. Discusión de Hipótesis General.

Desde el punto de vista la triangulación metodológica, pasamos a discutir sobre el objetivo general planteado como determinar la correlación de las variables distribución física y la calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima, 2022. Por lo mencionado los colaboradores respondieron positivamente la correlación de las variables. Los resultados se evaluaron a través de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de 0.863, señalando que existe correlación positiva alta, Según P valor resultado 0,000 es inferior al α 0,05 por consiguiente se rechaza la H_0 y acepta la H_a , indicando que las variables de distribución física tienen una correlación positiva alta con calidad de servicio del área despacho, Santa Anita. 2022. Obteniendo un porcentaje de 86.3% de correlación positiva alta de las variables. El estudio realizado según resultado es muy similar con Lezama (2017) en su investigación titulados distribución física y la calidad de servicio en la empresa Xpo Logistics, Punta Hermosa – Lima, 2017. Su resultado principal de su estudio fue su nivel de significancia, el valor calculado para p es 0.000 inferior al 0.05 optando por rechazar la H_0 y aceptando la H_1 ; igual que la presente investigación el resultado de significancia 0.000 inferior al 0.05 rechazando la H_0 y acepta la H_a , en cuanto al coeficiente de Rho Spearman alcanzó 0.852 indicando la correlación positiva fuerte con las variables mencionados en la empresa Xpo Logistics. Asimismo, en el presente trabajo de investigación a través de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.863, señalando que existe correlación positiva alta entre las variables en área despacho, Santa Anita. Lima, 2022. El investigador concluye, que existe relación directa entre las variables y dimensiones la cual busca mejorar las diversas deficiencias presentadas en los procesos internas de la organización mediante la percepción del resultado de los propios trabajadores o empleados. Desarrollo teórico Kanban citado por Guevara, C. (2022). El proceso de distribución física es considerado una administración de la distribución y del stock, la necesidad de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos logísticos de distribución, Kanban fundamento la filosofía como JIT Just in time, permitiendo lograr los objetivos, reduciendo costos sin disminuir los estándares de calidad.

2. Discusión Hipótesis Específico 01

Pasamos a discutir sobre el objetivo general planteado como determinar la correlación de la dimensión separación de pedidos y calidad de servicio en área despacho de un centro de distribución Santa Anita, Lima, 2022. Por lo mencionado los colaboradores respondieron positivamente la correlación que existe entre las variables. Los resultados se evaluaron a través de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación 0.671, indicando que existe correlación positiva moderada, Según P valor resultado 0,000 siendo inferior al α 0,05 por consiguiente se rechaza la H_0 y acepta la H_a , desde luego se infiere la correlación existente entre la separación de pedidos y calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. 2022. Obteniendo un porcentaje de 67.1% de correlación positiva moderada entre las variables. La investigación realizada según resultado es similar a Gonzales y Suarez (2019) en su estudio titulado “La cadena de distribución física internacional en la exportación de textiles peruanos al mercado brasileño, 2018” Su resultado principal de su estudio fue su nivel de significancia, el valor calculado para p es 0.000 inferior al 0.05 optando por rechazar la H_0 y aceptando la H_1 ; igual que la presente investigación el resultado de significancia 0.000 inferior al 0.05 rechazando la H_0 y acepta la H_a , referente al coeficiente de Rho Spearman alcanza una magnitud 0.920, indicando la correlación positiva alta entre las variables preparación de pedidos y exportación de textiles, 2018. Asimismo, el presente trabajo de investigación a través de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.671, señalando que existe correlación positiva moderada entre las variables en área despacho, Santa Anita. Lima, 2022. Por los resultados los investigadores concluyeron que existe relación directa entre preparación de pedidos de las mercancías en la cadena de distribución y la exportación de textiles, los encuestados señalan que una buena planificación y un adecuado manejo logístico conlleva a factores beneficiosos para el sector comercio internacional, evitando riesgos, reduciendo costos y envíos al destino con exactitud.

Según teoría del autor Mora, (2016). Señala que la separación de pedidos del proceso logístico es extraer materiales para empaquetar, codificar y etiquetar los productos que conforman un pedido del cliente, todas estas actividades deben estar estandarizadas para su cumplimiento dentro del plazo estipulado.

3. Discusión Hipótesis Específico 02

Pasamos a discutir sobre el objetivo general planteado como determinar la correlación de consolidación del producto y calidad de servicio en área despacho de un centro de distribución Santa Anita, Lima, 2022. Por lo mencionado los colaboradores respondieron positivamente la correlación que existe entre las variables. Los resultados se evaluaron a través de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación 0.602, indicando que existe correlación positiva moderada, Según P valor resultado 0,000 siendo inferior al 0,05 por consiguiente se rechaza la H_0 y acepta la H_a , desde luego se infiere la correlación existente entre la consolidación del producto y la calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. 2022. Obteniendo un porcentaje del 60.2% de correlación positiva moderada entre las variables. La investigación realizada según resultado es similar a Lopa la Torre, (2020). Estudio titulado “Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac-Lurín, 2020”, su resultado principal de su estudio fue su valor de significancia que p es 0.000 inferior al 0.05 optando por rechazar la H_0 y aceptando la H_1 ; igual que la presente investigación el resultado de significancia 0.000 inferior al 0.05 rechazando la H_0 y acepta la H_a , referente al coeficiente de Rho Spearman que alcanza una magnitud 0.350, indicando la correlación positiva baja entre la dimensión de procesos operativos de la variable logística de distribución y calidad de servicio Sodimac 2020. Asimismo, el presente trabajo de investigación a través de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.602, señalando que existe correlación positiva moderada entre la dimensión de consolidación del producto y calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. Lima, 2022. Este proceso logístico consiste en agrupar la mercancía conforme al pedido facturado para su posterior despacho al cliente lo cual busca garantizar. Por lo tanto, está relacionado de manera directa con calidad de servicio. El autor Mora (2016) Señala sobre consolidación de pedidos son actividades programadas en el área de despacho, que consiste en agrupar, empacar e identificar cajas enmarcadas de acuerdo a los pedidos de los clientes, un error en uno de estos subprocesos afectará a la calidad del servicio, debido a su vinculación con el cliente.

4. Discusión Hipótesis Específico 03

Pasamos a discutir el objetivo específico planteado como determinar la correlación de programación de transportes y calidad de servicio en área despacho de un centro de distribución Santa Anita, Lima, 2022. Por lo mencionado los colaboradores respondieron positivamente la correlación que existe entre las variables. Los resultados se evaluaron a través de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación 0.817, indicando que existe correlación positiva alta, Según P valor resultado 0,000 siendo inferior al 0,05 por consiguiente se rechaza la H_0 y acepta la H_a , desde luego se infiere la correlación existente entre la programación de transportes y calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. 2022. Obteniendo un porcentaje del 81.7% de correlación positiva alta entre las variables. Según resultado el estudio realizado es muy similar a Zúñiga, (2018). Su investigación de gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa, Ate. 2018. Su resultado principal fue su valor de significancia que para p es 0.000 inferior al 0.05 optando por rechazar la H_0 y aceptando la H_1 ; igual que la presente investigación el resultado de significancia es 0.000 inferior al 0.05 rechazando la H_0 y acepta la H_a . Y referente al coeficiente de Rho Spearman que alcanza una magnitud de 0.937, indicando la correlación positiva alta entre la gestión logística y calidad de servicio Transa 2018. Asimismo, el presente trabajo de investigación a través de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente 0.817, señalando que existe correlación positiva alta entre la dimensión programación de transportes y calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. Lima, 2022. Cabe mencionar sobre programación de transportes es fundamental su planificación para llevar a cabo todo el desarrollo de manera responsable enfocado para atender toda la demanda de movilidad.

Según el autor Mora, (2016). Nos indica que la programación de transportes son actividades que se desarrollan en la planificación de rutas para trasladar mercadería de un lugar a otro garantizando la conservación del producto en condiciones óptimas.

5. Discusión Hipótesis Específico 04

Pasamos a discutir el objetivo específico como determinar la correlación de la dimensión validación y facturación de distribución física y calidad de servicio en área despacho del centro de distribución Santa Anita, Lima, 2022. Por lo mencionado los colaboradores respondieron positivamente la correlación que existe entre las variables. Los resultados se evaluaron a través de Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación 0.724, indicando que existe correlación positiva alta, Según P valor resultado 0,000 siendo inferior al 0,05 por consiguiente se rechaza la H_0 y acepta la H_a , desde luego se infiere la correlación existente entre la validación y facturación con calidad de servicio en área despacho, Santa Anita. 2022. Obteniendo un porcentaje del 72.4% de correlación positiva alta entre las variables.

Según, el estudio realizado es muy similar al resultado de Castillo y Bernal (2021), en su investigación titulado como gestión documental y calidad de servicio al usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana 2021. Su resultado principal fue su valor de significancia que para p es 0.000 inferior al 0.05 optando por rechazar la H_0 y aceptando la H_1 ; igual que la presente investigación el resultado de significancia es 0.000 inferior al 0.05 rechazando la H_0 y acepta la H_a . Y referente al coeficiente de Rho Spearman que alcanza una magnitud de 0.665, indicando la correlación positiva considerable entre la gestión documental y la calidad de servicio. Asimismo, el presente trabajo de investigación a través de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente 0.724, señalando que existe correlación positiva alta, entre la dimensión validación y facturación de distribución física con calidad de servicio en área despacho, Santa Anita, Lima, 2022. La verificación del documento nos permite asegurar que las entrega de la mercancías o producto llegue correcto.

Para el autor Mora, (2016). la validación y facturación, es el proceso donde se verifica la documentación versus elementos tangibles, para continuar con la siguiente actividad, este proceso contiene las condiciones pactadas con el cliente.

VI. CONCLUSIONES

1. **Con referencia al objetivo general.**

Se determinó como el proceso de distribución física y calidad de servicio se relaciona favorablemente en área despacho del centro de distribución, Santa Anita. Sobre la encuesta los trabajadores opinaron que existe relación entre las variables, donde se obtuvo el coeficiente de correlación a través de Rho spearman con el valor 0,863 el resultado de correlación positiva alta entre las variables como se mencionó anteriormente ver (Tabla 19). Respecto a resultado descriptivo se concluye que los procesos de distribución física en la organización se desempeñan en un nivel adecuado con un porcentaje mayor ver (Tabla 7; Figura 1) y calidad de servicio bueno con un porcentaje mayor ver (Tabla 8; Figura 2) sin embargo, contamos con un segundo resultado que muestran porcentajes de inadecuado y pésimo para actuar de manera inmediata buscando mejorar el servicio para el beneficio de la organización y clientes en general.

2. **Con referencia al objetivo específico 01.**

Se determinó la correlación de separación de pedidos y calidad de servicio en área despacho del centro de distribución, Santa Anita. Se realizó encuesta a los trabajadores y respondieron que existe relación entre las variables, según los resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,671. Indicando que existe correlación positiva moderada, como se mencionó anteriormente ver (Tabla 20). Con respecto a resultado descriptivo se concluye que los procesos de separación de pedidos en la organización se desempeñan en un nivel adecuado con un porcentaje mayor ver (Tabla 9; Figura 3) asimismo, calidad de servicio cuenta con un porcentaje mayor ver (Tabla 13; Figura 7) sin embargo, contamos con un segundo resultado que muestran porcentajes de inadecuado y pésimo, procesos por mejorar que garanticen la entrega de los pedidos de elementos tangibles.

3. **Con referencia al objetivo específico 02.**

Se determinó la correlación de consolidación del producto y calidad de servicio en área despacho del centro de distribución, Santa Anita. Se realizó encuesta a los trabajadores y respondieron que existe relación entre las variables, según los resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,602. Indicando que existe correlación positiva moderada, como se mencionó anteriormente ver (Tabla 21). Con respecto a resultado descriptivo se concluye que los procesos de consolidación del producto en la organización se desempeñan en un nivel adecuado con un porcentaje mayor ver (Tabla 10; Figura 4) asimismo, calidad de servicio sobre capacidad de respuesta cuenta con un porcentaje mayor ver (Tabla 15; Figura 9) sin embargo, contamos con un segundo resultado que muestran porcentajes de inadecuado y pésimo, procesos por mejorar respecto a la capacidad de respuesta básicamente en organizar y clasificar los pedidos que garanticen la entrega dentro del tiempo establecido.

4. **Con referencia al objetivo específico 03.**

Se determinó la correlación de programación de transportes y calidad de servicio en área despacho del centro de distribución, Santa Anita. Se realizó encuesta a los trabajadores y respondieron que existe relación entre las variables, según los resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,817. Indicando que existe correlación positiva alta, como se señaló anteriormente ver (Tabla 22). Con respecto a resultado descriptivo se concluye que el proceso de programación de transportes en la organización se desempeñan en un nivel adecuado con un porcentaje mayor ver (Tabla 11; Figura 5) asimismo, calidad de servicio de confiabilidad cuenta con un porcentaje mayor ver (Tabla 14; Figura 8) sin embargo, contamos con un segundo resultado que muestran porcentajes de inadecuado y pésimo, los clientes han cambiado con el tiempo, si no tiene la capacidad de alinearse y replantear estrategias la ventaja competitiva resultara difícil para competir en el mundo globalizado.

5. Con referencia al objetivo específico 04.

Se determinó la correlación de validación y facturación con calidad de servicio en área despacho del centro de distribución, Santa Anita. Se realizó encuesta a los trabajadores y respondieron que existe relación entre las variables, según los resultados la evaluación de Rho de Spearman, muestra un coeficiente de valor 0,724. Indicando que existe correlación positiva alta, como se indicó anteriormente ver (Tabla 23). Con respecto al resultado descriptivo se concluye que el proceso de validación y facturación en la organización se desempeñan en un nivel adecuado con un porcentaje bueno ver (Tabla 12; Figura 6) asimismo, calidad de servicio de empatía cuenta con un porcentaje bueno ver (Tabla 17; Figura 11) sin embargo, contamos con un segundo resultado que muestran porcentajes de inadecuado y pésimo. Al generar la documentación sin duda se debe tener en cuenta todos los pormenores, porque son documentos centrales en las transacciones comerciales desde el punto de vista del despacho ya que deben ser presentadas en el lugar de entrega y se usan para varios fines una de ellas verificaciones.

VII. RECOMENDACIONES

1. **Según el objetivo general;** los estudios realizados en el área de despacho esta relacionados directamente con las funciones de los procesos logísticos, cabe señalar que la distribución física depende del cumplimiento de un conjunto de actividades como: recepción de productos, identificación, clasificación, almacenamiento optimizando espacios, programación y despacho. Para la adecuada gestión se recomienda a jefes o gerentes ampliar el establecimiento porque el centro de distribución carece de espacio, adquirir equipos de (radio frecuencia) para clasificar productos sistemáticamente, asimismo una adecuada planificación, sincronización en los procesos y comunicación constante de los colaboradores involucrados en el proceso, dará como resultado un eficiente servicio. (Figura 1 y 2).
2. **Según el objetivo específico 01;** La separación o preparación de pedidos de distribución física y calidad de servicio, consiste en que los operarios o colaboradores deben recorrer el centro de distribución para realizar el picking seleccionando las unidades de carga, de acuerdo al pedido agrupando en un lugar determinado para embalar los pedidos de acuerdo a lo programado (Tabla 9,) (Figura 3,7). Para el desarrollo de esta actividad se debe gestionar la mejora de la infraestructura, y ello permita contar con espacios suficiente para evitar manipulaciones innecesarias de los productos evitando acumulaciones y el desorden de los bultos que ocasiona confusiones especialmente los fines de cada mes por el cierre es un caos. Motivo por cual se recomienda a los jefes y gerentes tomar medidas correctivas sobre esta información por el bien de sus propias gestiones en veneficio de la empresa.
3. **Según objetivo específico 02;** La consolidación del producto, (Tabla 10) (Figura 4,9) para esta ejecución se recomienda a los jefes y gerentes del área despacho considerar y es necesario disponer de los recursos como: espacios para ubicaciones, unidades de transportes disponibles, personal de apoyo, etc. Son pedidos solicitado que se deben tener en cuenta para optimizar al máximo los aportes y reducir costos, (capacidad de respuesta) la identificación de los empaques la calidad del producto garantiza el éxito de la operación logística, mediante la unitarización de los materiales según el pedido

requerido son actividades que las compañías tienen un impacto directo con la confianza de los clientes, este proceso hace que este pueda realizarse con mayor agilidad y eficiencia.

4. **Según objetivo específico 03;** dimensión programación de transportes y calidad de servicio del área despacho se recomienda al (Jefe o Gerentes) solicitar al representante de la empresa tercero cambio de sus unidades varados, posterior a ello uniformizar los contratos con los otros transportistas terceros que actualmente se tiene contratos diversos lo cual genera gastos en la distribución, beneficiando a los transportistas, adicionalmente establecer la utilización máxima de las unidades de transportes así aportar en la reducción de costo y la atención de más clientes. Entonces la programación de ruta de transportes debe hacerse frente a una serie de retos que se han acentuado mejor, a raíz de la proliferación del comercio eléctrico y la cantidad de empresas que ofrecen servicios diversos, hace más competitivo el mercado, cuyo cumplimiento generará expectativas de satisfacción en el cliente. Sin embargo, (figura 5,8) la dimensión de elementos tangibles representa un porcentaje de pésimo frente a la calidad de servicio justamente por falta de unidades de transportes disponibles.

Según objetivo específico 04; dimensión validación y facturación con calidad de servicio del área despacho se recomienda al jefe o gerente del centro de distribución implementar un área de tecnología informática (TI). Un módulo autónomo con sistema de alta resolución donde permita generar e imprimir las documentaciones completa y correcta, el propósito es garantizar los datos porque facilita su verificación de los productos asignados documento vs físico, por otro lado, son documentos centrales en las transacciones comerciales que desde el punto de vista del despacho ya que deben ser presentadas en el lugar de entrega y se usan para varios fines (Figura 6,11).

REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Venezuela. Recuperado de: https://articulo.mercadolibre.com.ve/MLV-518492211-7ma-edic-2016-_JM
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Perú. Recuperado de: <http://www.tesisconjosearias.com>
- Abarza, F. (2020). Logística en tiempo real. Recuperado de: <https://www.beetrack.com/es/blog/distribucion-fisica-funciones-objetivos-importancia>
- Alcívar, E., & Sánchez, S. (2016). Análisis de la distribución física internacional y su incidencia para en comercio exterior del Ecuador Periodo 2010 – 2014. Caso: Logística de la modalidad transportes terrestre. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10533/1/TESIS%20FINAL%20ALCIVAR-SANCHEZ>.
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México-Toluca. Recuperado de: <http://www.latinoamericana.cengage.com>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Colombia. Recuperado de: https://www.academia.edu/76957970/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Bernal_pdf
- Bresani, A. (2016). Un sistema de calidad en la cadena de suministro aumenta la rentabilidad. Ed. Esan Business. Perú.
esan.edu.pe/conexión-Esan/un-Sistema-de-Calidad-en-la.cadena-de-suministro-aumenta-rentabilidad
- Carbajal, E. (2021). Simulación del servicio expreso de un sistema público, urbano y masivo de tipo (Bus Rapid Transit) en la Ciudad de Lima, Perú. (Magister en Estadística) Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.62>

- Castellanos, A. (2021). Logística Comercial Internacional. Magister en administración de empresas, escuela de negocios de la Universidad del Norte. Colombia. Recuperado de: <https://editorial.uninorte.edu.co/gpd-logistica-comercial-internacional-2da-edicion-9789587892123.html>
- Castilla, Y., & Bernal, C. (2021), Gestión Documental y la Calidad de Servicio al Usuario en una entidad pública en Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84177>
- Castro, R. (2018). Distribución Física Internacional-DFI. [Diapositivas]. Perú: Promperu. Recuperado de: <https://bit.ly/1sOk4IN>
- Coyle, J., Langley, J., Novak, R., & Gibson, B. (2018). Administración de la cadena de suministro, una perspectiva logística, México-Toluca. Recuperado de: <https://latinoamerica.cengage.com>
- CONCYTEC., (2018). Código nacional de la integridad científica. Lima – Perú. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1326710-codigo-nacional-de-la-integridad-cientifica>
- Díaz, L. (2016). Qué es la calidad de servicio. Recuperado de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio>
- Domínguez, G. (2015). Manual de metodología de la investigación científica. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Perú. Recuperado de: <https://docer.com.ar/doc/eev8vv>
- Eslava, A. (2017). Canales de distribución logística – Comerciales. Ediciones de la U. Categoría – Business. Recuperado de: <https://zoboko.com/book/lm2y1d98/canales-de-distribucion-logistico-comerciales>
- Eduarte, A. (2015). Calidad en el servicio al cliente. Recuperado de <http://www.scielo.sa.cr/scielo>.
- Fabio, M. (2016). Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución. (Tesis para licenciatura de Maestría en Administración)

Universidad Nacional del Sur. Argentina. Recuperado de:
<https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2602>

Guevara, G. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicio de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. Universidad del Zulia, Venezuela. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641017>.

Gonzales, Y., & Suarez, G. (2019). La cadena de distribución física internacional en la exportación de textiles peruanos al mercado brasileño. (Tesis de Licenciatura en Negocios Internacionales) Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43830?locale-attribute=es>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. (1ra.Ed.) Interamericana Editores, SA. De C.V. México. Recuperado de:
<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/1385>

Quintana, C. (2022). Satisfacción del cliente: Como es y cómo se mide. España. Recuperado de: <https://www.oberlo.es/blog/satisfaccion-del-cliente>

Lezama, E. (2017). Distribución física y calidad de servicio en la Empresa Xpo Logísticos Punta Hermosa – Lima. (Tesis para Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21635>

Limbatto, Carolina. C. (2019). Calidad de servicio en América Latina: promoción de inversiones para operadores y herramientas para usuarios. Analista Principal para Américas de Cullen International. Recuperado de:
<https://asiet.lat/revista-digital>.

Lopa, M. (2020) Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1092>

- Mora, L. (2021). Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de: https://books.google.com/books/about/Gestión_logística_integral.html
- Mauleón, M., & Prado, M. (2021), Logística Inbound Ed. Díaz de Santos. España. Recuperado de: https://books.google.com/books/about/Logística_Inbound.html
- Navarro, E. (2016). Problemas y soluciones en la gestión logística y de almacenes Pymes. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/problemas-soluciones>
- Piattiní, M. (2019). Calidad de sistema de la información. (5ta.) Edición, ampliada y actualizada. Recuperado de: <https://www.amazon.com/-/es/Mario-G-Piattini-Velthuis/dp/8499648797>
- López, R. (2021). Logística de aprovisionamiento. (2da. Edición) Madrid. Recuperado de: https://books.google.com/books/about/Logística_de_aprovisionamiento
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (Tesis de Licenciatura en Magister) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rodolfo, H. (2021). Canales de distribución, gestión comercial y logística. Argentina. https://books.google.com.pe/books/about/Canales_de_distribuci%C3%B3n.html?id=3hQ9zgEACAAJ&redir_esc=y
- Shinnosuke, Hara. (2016). Inventory Level Change Before and After the Great East Japan Earthquake: Implications for Just-In-Time. Recuperado de: <https://bit.ly/2LsovFy>
- Sagastuy, G., & Rincón, E. (2015). Diagnostico para Mejorar la Calidad de Servicio al Cliente en la Post Venta de la Compañía Seven Construcciones SAS. Bogotá. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/2962>

- Shi., Z. & Shang, H. (2020). Una revisión sobre la calidad del servicio y el modelo Servqual. Conferencia Internacional sobre Interacción Persona-Computadora. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/340903187>
- Velázquez, E. (2015). Canales de distribución y logística. (1ra. ed.). México. Recuperado de: <https://www.academia.edu/8743970>
- Yovera., C. & Rodríguez, J. (2018). El Modelo Servqual en la Evaluación de la Calidad de servicio (RC Teorías Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales). Recuperado de: <https://www.bing.com/search?q=>
- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). Una revisión cualitativa de la calidad del servicio de cruceros: estudios de casos de Asia. Sostenibilidad 2020. <https://doi.org/10.3390/su12198073>.
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islámica. Revista de Innovación y Emprendimiento. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/Customer-satisfaction-in-the-digital-era>
- Zúñiga, S. (2018), la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24563>

ANEXOS:

Anexo N°1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación tienen la distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución, Santa Anita, Lima, 2022?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la distribución física y la calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022.	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre la distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022.	Distribución Física	En el presente estudio se consideró como variable independiente. La distribución física, considerando como las actividades realizadas dentro de un proceso que implica almacenar, transportar, modificar y procesar pedidos que buscan optimizar beneficios de tiempo y lugar, que permita servir al cliente, Mora (2016).	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable distribución física, compuesta y medida mediante las dimensiones e indicadores con encuesta dirigida a los colaboradores del área despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, 2022.	Separación de pedidos. Consolidación de pedidos. Programación de transportes. Validación y facturación.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de pedidos ✓ Precisión de pedidos ✓ Falta de espacio suficiente ✓ Entrega de pedidos ✓ Lead time ✓ Identificación de bultos ✓ Manipulación excesiva ✓ Tamaño de pedido ✓ Capacidad de transportes ✓ Costo de transportes ✓ Programación de transportes ✓ Costo por puntos de entrega ✓ Documentos de transportes ✓ Facturas electrónicas ✓ Orden de compra ✓ Documentos contados. 	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Metodo de Investigación: Descriptiva - Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental - Transversal</p> <p>Población: 120 colaboradores del área despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima 2022.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS					Calidad de Servicio	Variable dependiente calidad de Servicio tiene múltiples definiciones sin embargo debe entenderse que la calidad está definida por el cliente a través de los requerimientos sobre un bien o servicio, por lo tanto, podríamos considerar como punto de partida que la calidad está relacionada con las propiedades inherentes a algo que permitan determinar su valor. Señalo, Benzaquen (2019),
1. ¿Cómo se relaciona la separación de pedidos de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022?	Determinar la relación entre la separación de pedidos de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022.	Existe una relación significativa entre las dimensiones de la distribución física con la calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución, Santa Anita, Lima 2022.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos defectuosos ✓ Empaque de material ✓ Transportes en condiciones optimas ✓ Personales correctamente uniformados ✓ Bien a la primera vez ✓ Pedidos correctos ✓ Pedido atendido en tiempo razonable ✓ Habilidad en la comunicación ✓ Soluciones a los reclamos ✓ Precisión en el Servicio ✓ Características del producto ✓ Cuenta con el producto disponible ✓ Productos peligrosos ✓ Comunicación accesible ✓ Personal disponible ✓ Unidad de transportes disponibles 	<p>Muestra: 45 colaboradores del área despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima 2022.</p> <p>Técnica de Recolección: Encuesta.</p> <p>Técnicas del procesamiento y análisis de la información: La información se tabuló según datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 26.</p>				
2. ¿Cómo se relaciona la consolidación del producto de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022?	Determinar la relación entre consolidación del producto de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos defectuosos ✓ Empaque de material ✓ Transportes en condiciones optimas ✓ Personales correctamente uniformados ✓ Bien a la primera vez ✓ Pedidos correctos ✓ Pedido atendido en tiempo razonable ✓ Habilidad en la comunicación ✓ Soluciones a los reclamos ✓ Precisión en el Servicio ✓ Características del producto ✓ Cuenta con el producto disponible ✓ Productos peligrosos ✓ Comunicación accesible ✓ Personal disponible ✓ Unidad de transportes disponibles 	<p>Muestra: 45 colaboradores del área despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima 2022.</p> <p>Técnica de Recolección: Encuesta.</p> <p>Técnicas del procesamiento y análisis de la información: La información se tabuló según datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 26.</p>				
3. ¿Cómo se relaciona programación de transporte de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022?	Determinar la relación entre programación de transportes de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos defectuosos ✓ Empaque de material ✓ Transportes en condiciones optimas ✓ Personales correctamente uniformados ✓ Bien a la primera vez ✓ Pedidos correctos ✓ Pedido atendido en tiempo razonable ✓ Habilidad en la comunicación ✓ Soluciones a los reclamos ✓ Precisión en el Servicio ✓ Características del producto ✓ Cuenta con el producto disponible ✓ Productos peligrosos ✓ Comunicación accesible ✓ Personal disponible ✓ Unidad de transportes disponibles 	<p>Muestra: 45 colaboradores del área despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima 2022.</p> <p>Técnica de Recolección: Encuesta.</p> <p>Técnicas del procesamiento y análisis de la información: La información se tabuló según datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 26.</p>				
4. ¿Qué relación tiene la validación y facturación de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022?	Determinar la relación entre la validación y facturación de distribución física con calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos defectuosos ✓ Empaque de material ✓ Transportes en condiciones optimas ✓ Personales correctamente uniformados ✓ Bien a la primera vez ✓ Pedidos correctos ✓ Pedido atendido en tiempo razonable ✓ Habilidad en la comunicación ✓ Soluciones a los reclamos ✓ Precisión en el Servicio ✓ Características del producto ✓ Cuenta con el producto disponible ✓ Productos peligrosos ✓ Comunicación accesible ✓ Personal disponible ✓ Unidad de transportes disponibles 	<p>Muestra: 45 colaboradores del área despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima 2022.</p> <p>Técnica de Recolección: Encuesta.</p> <p>Técnicas del procesamiento y análisis de la información: La información se tabuló según datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS, versión 26.</p>				

Anexo N°2: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Rango
Distribución Física	Mora (2016), manifestó que la distribución física es realizar actividades que ayuden a almacenar, transportar, manipular y procesar pedidos de productos, creando beneficios de tiempo y lugar. Se trata de materializar la política de servicio al cliente, establecida por la organización al menor coste posible.	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable distribución física se valorará a través de sus dimensiones e indicadores y se aplicará un cuestionario con encuesta dirigida a los colaboradores en el area despacho del centro de distribución.	Separación de Pedidos	Identificación de Pedidos	1	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado Adecuado Muy adecuado
				Precisión de pedidos	2		
				Falta de espacio suficiente	3		
				Entrega de pedidos	4		
				Lead time	5		
			Consolidación del Producto	Identificación de bultos	6		
				Manipulación excesiva	7		
				Tamaño de pedido	8		
			Programación de Transporte	Capacidad de transportes	9		
				Costo de transporte	10		
				Programación de las unidades de transportes	11		
				Costo por punto de entrega	12		
			Validación y Facturación	Documentos de Transporte	13		
				Facturas Electrónicas	14		
				Orden de Compra	15		
				Documentos Contados	16		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Rango
Calidad de Servicio	Benzaquen (2019), menciona que calidad de servicio es cumplir las expectativas de los clientes de forma sostenida, entonces la tarea de la organización es equilibrar las expectativas y las percepciones del cliente ajustando cualquier desequilibrio que haya entre los dos.	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable calidad de servicio se valuará a través de sus dimensiones e indicadores aplicando un cuestionario con encuesta dirigida a los colaboradores en el area despacho del centro de distribución.	Elementos Tangibles	Productos defectuosos	1	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Pésimo Bueno Excelente
				Empaque de material	2		
				Transportes en condiciones optimas	3		
				Personales correctamente uniformados	4		
			Confiabilidad	Bien a la primera vez	5		
				Pedidos correctos	6		
				Pedido atendido en tiempo razonable	7		
			Capacidad de Respuesta	Habilidad en la comunicación	8		
				Soluciones a los reclamos	9		
				Precisión en el Servicio	10		
			Seguridad	Características del producto	11		
				Cuenta con el producto	12		
				Productos peligrosos	13		
			Empatía	Comunicación accesible	14		
				Personal disponible	15		
				Unidad de transportes	16		

Anexo N°3. Bases de Datos

Encuentra	V1: Distribución Física														Tov1	V2: Calidad de Servicio														ToV2									
	D1					D2				D3						D4				D1			D2			D3			D4			D5							
	P1	P2	P3	P4	P5	D1V1	P6	P7	P8	D2V1	P9	P10	P11	P12		P13	D3V1	P14	P15	P16	D4V1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
E1	4	1	1	3	2	11	4	1	5	10	1	4	1	3	3	12	1	2	1	4	37	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	68	
E2	4	1	2	3	3	13	5	1	4	10	2	4	2	4	3	15	4	1	4	9	47	2	2	2	1	2	3	2	4	3	2	4	3	5	4	3	1	2	37
E3	4	2	2	3	2	13	4	2	4	10	2	4	2	3	4	15	4	2	4	10	48	2	3	4	2	3	4	3	5	4	3	5	3	4	2	3	4	54	
E4	5	2	2	2	2	13	5	2	4	11	2	4	2	2	1	11	4	2	4	10	45	4	2	3	5	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	61	
E5	4	3	2	3	2	14	4	3	3	10	2	4	2	3	2	13	2	3	2	7	44	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	4	2	1	3	2	2	34	
E6	3	4	3	1	3	14	5	1	3	9	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	50	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	1	4	1	41	
E7	4	2	1	3	2	12	4	2	2	8	1	4	1	3	2	11	1	2	1	4	35	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	3	1	2	3	3	3	36	
E8	1	1	2	3	2	9	4	1	2	7	2	4	2	3	4	15	2	1	2	5	36	1	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	53	
E9	4	3	2	2	3	14	5	3	2	10	2	4	2	5	3	16	2	3	2	7	47	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	36	
E10	4	4	3	4	3	18	4	2	3	9	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	54	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	3	34		
E11	4	3	2	2	2	13	4	3	2	9	2	4	2	4	2	14	2	3	2	7	43	2	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	1	2	2	2	45	
E12	4	3	2	4	3	16	5	3	5	13	4	5	4	5	3	21	4	3	4	11	61	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	3	1	3	1	3	28	
E13	5	2	2	3	2	14	5	1	2	8	2	4	2	3	4	15	2	4	2	8	45	2	1	2	3	4	4	3	4	3	2	1	4	4	3	4	1	45	
E14	4	3	2	3	2	14	4	3	2	9	2	4	2	3	2	13	2	3	2	7	43	3	4	3	1	3	4	2	4	2	2	1	1	2	3	4	4	43	
E15	5	4	3	4	3	19	5	5	4	14	3	4	3	4	5	19	3	4	3	10	62	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	1	1	1	2	24	
E16	4	2	1	3	2	12	3	2	4	9	1	3	1	3	2	10	1	2	1	4	35	4	3	2	3	2	3	3	1	2	1	3	4	3	2	4	4	44	
E17	4	1	2	3	2	12	4	1	2	7	2	3	1	3	4	13	2	1	2	5	37	2	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	3	1	4	2	2	34	
E18	3	3	2	1	3	12	2	3	2	7	2	2	2	2	3	11	2	3	1	6	36	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	4	2	1	3	2	2	34	
E19	3	2	3	4	3	15	5	2	3	10	3	2	3	4	3	15	3	4	3	10	50	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	1	4	1	41	
E20	3	3	2	3	2	13	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	2	3	2	7	37	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	36	
E21	4	3	2	5	5	19	4	5	4	13	4	5	4	4	3	20	4	5	4	13	65	1	4	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	53	
E22	3	4	2	2	3	14	5	2	2	9	2	5	2	2	3	14	2	4	2	8	45	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	56	
E23	3	3	2	4	1	13	4	3	2	9	2	2	2	1	1	8	2	3	2	7	37	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	1	3	34	
E24	5	5	3	4	3	20	5	4	3	12	3	4	3	3	4	17	3	5	5	13	62	2	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	1	2	2	2	45	
E25	4	2	2	1	3	12	2	4	2	8	2	1	2	1	3	9	2	4	2	8	37	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	56	
E26	2	4	2	2	2	12	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	2	3	2	7	36	2	1	2	3	4	4	3	4	3	2	1	4	4	3	4	1	45	
E27	2	2	3	2	2	11	2	2	3	7	2	3	2	3	2	12	2	2	2	6	36	3	4	3	1	3	4	2	4	4	2	2	1	1	2	3	4	43	
E28	4	2	3	4	2	15	4	2	3	9	2	4	3	4	2	15	3	2	3	8	47	1	2	3	2	1	5	1	2	3	4	3	5	4	4	3	3	46	
E29	2	3	3	1	1	10	2	3	3	8	2	3	3	1	1	10	3	1	3	7	35	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	2	40	
E30	3	2	3	4	3	15	4	2	3	9	2	5	3	4	3	17	3	2	3	8	49	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	1	3	1	34	
E31	3	2	2	2	2	11	4	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	35	2	4	3	2	1	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	2	35	
E32	2	1	3	2	3	11	4	1	3	8	2	2	3	2	2	11	3	1	3	7	37	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	4	2	1	3	2	2	34	
E33	3	4	1	3	2	13	5	1	2	8	1	4	1	3	2	11	1	1	1	3	35	2	4	3	2	1	2	1	2	2	4	2	4	1	2	2	2	36	
E34	3	2	1	5	3	14	5	2	4	11	1	1	1	2	3	8	1	2	1	4	37	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	4	2	1	3	2	2	34	
E35	2	3	1	3	2	11	5	3	5	13	1	3	2	3	2	11	5	3	5	13	48	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	1	4	1	41	
E36	5	3	3	2	3	16	5	3	3	11	5	5	3	5	3	21	5	5	3	13	61	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	3	36	
E37	4	2	1	3	1	11	4	2	2	8	1	4	1	3	4	13	1	2	1	4	36	1	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	53	
E38	5	4	1	3	2	15	5	4	5	14	5	5	5	3	2	20	5	4	5	14	63	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	56	
E39	5	3	1	3	3	15	5	3	5	13	5	5	5	3	3	21	5	3	5	13	62	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	1	3	34	
E40	5	2	1	3	2	13	5	2	3	10	1	5	3	3	2	14	3	2	3	8	45	2	1	1	2	1	5	2	5	5	5	5	2	5	1	5	1	48	
E41	4	3	5	3	3	18	4	5	4	13	4	5	4	3	5	21	4	3	4	11	63	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	62	
E42	2	4	3	2	3	14	4	4	3	11	1	5	3	4	3	16	3	4	3	10	51	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	27	
E43	5	2	1	3	1	12	5	5	5	15	5	5	5	3	1	19	5	5	5	15	61	2	4	1	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	67	
E44	2	3	2	2	1	10	5	3	2	10	1	5	4	2	1	13	4	3	4	11	44	1	1	1	1	5	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	27	
E45	3	4	2	3	4	16	4	4	2	10	2	4	2	3	4	15	2	4	2	8	49	5	4	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	63	

Anexo N°6. Instrumento

Instrumento de investigación								
Encuesta								
Estimado colaborador:								
Está encuesta forma parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información sobre el proceso de distribución física y calidad de servicio en un centro de distribución, Santa Anita, Lima 2022.								
La encuesta es totalmente confidencial y su resultado servirá para mejorar la calidad de nuestro trabajo, por lo tanto se le pide responder con mucha sinceridad a las preguntas formuladas.								
DATOS:								
Sexo: (.....)		Edad: (.....)						
Grado de Ocupación: 1. Profesional (...) 2. Técnico (...) 3. Auxiliar (...)								
Instrucciones: Lea con mucha atención y marque con una (X) en la fila, la respuesta que Ud. Crea conveniente, sólo debe ser una respuesta.								
Nunca: (1) Casi nunca: (2) A veces: (3) Casi siempre: (4) Siempre: (5)								
VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA								
DIMENSIONES	INDICADOR	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Separación de Pedidos	Identificación de Pedidos	1	¿Una adecuada identificación evita errores en la entrega de los productos?					
	Precisión de pedidos	2	¿Se cuenta con todos los materiales en el punto de preparación de pedidos?					
	Falta de espacio suficiente	3	¿Considera que la instalación cuenta con espacio suficiente para preparar pedidos?					
	Entrega de pedidos	4	¿Se logra entregar los pedidos dentro de la fecha programada?					
	Lead time	5	¿Se cumple con el Lead Time para la entrega de los pedidos?					
Consolidación de pedidos	Identificación de bultos	6	¿Los bultos se identifican con codigos de barra o Sku que faciliten identificar?					
	Manipulación excesiva	7	¿Por la manipulación excesiva de los bultos llegan con averías al destino final?					
	Tamaño de pedido	8	¿Se consolidan los pedidos considerando la capacidad de las unidades?					
Programación de Transporte	Capacidad de transportes	9	¿Considera que se optimiza la utilización de las unidades de transportes?					
	Costo de transporte	10	¿El costo de los servicios de transportes son evaluados por la jefatura?					
	Programación de las unidades de transportes	11	¿Las unidades de transportes programados para transportar los pedidos garantiza el cumplimiento del servicio?					
	Costo por punto de entrega	12	¿Se evalúa el costo de transportes según los puntos de entrega?					
Validación y Facturación	Documentos de Transporte	13	¿Se realiza la entrega de los documentos físicos a los transportistas?					
	Facturas Electrónicas	14	¿Se cuenta con facturas electrónicas impresas y entregadas dentro del tiempo establecido?					
	Orden de Compra	15	¿Se realiza la atención de pedidos con las Órdenes de Compra?					
	Documentos Contados	16	¿Para el despacho del producto final es necesario la entrega del documento Contado a los transportistas para con ello liquidar?					

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO								
DIMENSIONES	INDICADOR	Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles	Productos defectuosos	1	¿Utiliza para el despacho bultos defectuosos?					
	Empaque de material	2	¿El material de empaque es adecuado para el producto?					
	Transportes en condiciones optimas	3	¿Cree que las unidades de transportes se encuentran en buenas condiciones?					
	Personal correctamente uniformados	4	¿El personal encargado de transportar los pedidos al cliente está correctamente uniformado?					
Confiabilidad	Bien a la primera vez	5	¿Se realiza entrega de pedidos sin reclamos?					
	Pedidos correctos	6	¿Existe material en el pedidos preparado que presentan errores para el despacho?					
	Pedido atendido en tiempo razonable	7	¿Considera que los pedidos se entregan en el tiempo pactado por el cliente?					
Capacidad de Respuesta	Habilidad en la comunicación	8	¿Cuenta con personal idoneo para la comunicación con el proveedor ó cliente?					
	Soluciones a los reclamos	9	¿Se toma en cuenta los reclamos del clientes para la solución?					
	Precisión en el Servicio	10	¿Dispone con las herramientas e informacion necesaria para generar, registrar y controlar el proceso?					
Seguridad	Características del producto	11	¿El envase o bulto del pedido se encuentra rotulado e identificado?					
	Cuenta con el producto disponible	12	¿El producto adquirido cumple con las condiciones que le ofrecieron?					
	Productos peligrosos	13	¿Tiene conocimiento de su responsabilidad en la seguridad del manejo de los productos peligrosos?					
Empatía	Comunicación accesible	14	¿Se tiene conocimiento de las necesidades de los clientes?					
	Personal disponible	15	¿Se cuenta con personal disponible para despachos urgentes?					
	Unidad de transportes disponibles	16	¿Existe un sistema para la atención de pedidos no programados?					

Anexo N°7. Validez del Instrumento

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

CARTA DE PRESENTACION

Señor: BRANCO ERNESTO ARANA CERNA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller del programa de Titulación con mención de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho - Lima 2022 Grupo C194, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Licenciado en Administración.

El título de nuestro proyecto de investigación es: Distribución Física y calidad de Servicio en Área Despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima, 2022. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Mayo Illanes Mario
DNI: 10702583

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Distribución Física

Definición conceptual. Según, Mora (2016) menciona que la distribución física son todas aquellas actividades realizadas dentro de un proceso que implica almacenar, transportar, modificar, y procesar pedidos que buscan optimizar beneficios de tiempo y lugar, que permita servir al cliente.

Dimensiones

Separación de pedidos, según, Mora (2016) menciona que es el proceso de recoger materiales extraídos para empaquetarlos y etiquetar los productos que conforman el pedido de un cliente para ser enviado al consumidor final.

Consolidación de pedidos, según Mora (2016) menciona que son actividades programados en el área de despacho, agrupando empaques, identificación de cajas enmarcadas de acuerdo a los pedidos de los clientes.

Programación de transportes, según, Mora (2016), menciona que son actividades que se desarrollan en la planificación de rutas para los transportistas luego trasladar mercadería de un lugar a otro, la elección de las unidades se incrementará en el costo de las mercancías.

Validación y facturación, según, Mora (2016), menciona se trata de verificar los elementos tangibles vs documentos para continuar con el siguiente paso si cumple con las condiciones pactadas con el cliente.

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: según, Benzaquen (2019), la calidad de servicio tiene múltiples definiciones sin embargo debe entenderse que la calidad está definida por el cliente a través de los requerimientos sobre un bien o servicio percibido, por lo tanto, podríamos considerar como punto de partida que la calidad está relacionada con las propiedades inherentes a algo que permita determinar su valor.

Dimensiones:

Elementos Tangibles, Según Yovera y Rodríguez (2018), hacen referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con los cinco sentidos, dependerá del cumplimiento para generar expectativas en la satisfacción del receptor.

Confiabilidad, según Yovera y Rodríguez (2018), señalan que esta relacionado con la capacidad de respuesta entregar los pedidos tal cual se prometió. Por lo tanto, la confiabilidad mal direccionada impacta directamente sobre los resultados de la empresa. Entonces este concepto aplica al personal, producto, servicio, proceso o sistemas contribuyen en la cadena de valor de la organización.

Capacidad de respuesta, según, Yovera y Rodríguez (2018), mencionan en términos generales es cumplir frente a la demanda. Asimismo, es una prioridad de responder frente a los problemas de los clientes con la disposición para ayudar a un servicio rápido.

Seguridad, según, Yovera y Rodríguez (2018), señalan que es generar confianza a los clientes por la calidad del servicio que percibe.

Empatía, según, Yovera y Rodríguez (2018), indican que es el grado de conexión que existe entre el cliente y el brindador de servicio, este último debe lograr vincularse con el cliente identificarse y lograr la comodidad del cliente, mientras recibe el servicio.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala de valoración	Niveles o rangos
Separación de Pedidos	Identificación de Pedidos	1	¿Una adecuada identificación evita errores en la entrega de los productos?	Escala de Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Precisión de pedidos	2	¿Se cuenta con todos los materiales en el punto de preparación de pedidos?		
	Falta de espacio suficiente	3	¿Considera que la instalación cuenta con espacio suficiente para preparar pedidos?		
	Entrega de pedidos	4	¿Se logra entregar los pedidos dentro de la fecha programada?		
	Lead time	5	¿Se cumple con el Lead Time para la entrega de los pedidos?		
Consolidación de pedidos	Identificación de bultos	6	¿Los bultos se identifican con códigos de barra o Sku que faciliten identificar?		
	Manipulación excesiva	7	¿El exceso manipulación de los bultos llegan al destino final con averías?		
	Tamaño de pedido	8	¿Se consolidan los pedidos considerando la capacidad de las unidades?		
Programación de Transporte	Capacidad de transportes	9	¿Considera que se optimiza la utilización de las unidades de transportes?		
	Costo de transporte	10	¿El costo de los servicios de transportes son evaluados por la jefatura?		
	Programación de las unidades de transportes	11	¿Las unidades de transportes programados para transportar los pedidos garantiza el cumplimiento del servicio?		
	Costo por punto de entrega	12	¿Se evalúa el costo de transportes según los puntos de entrega?		
Validación y Facturación	Documentos de Transporte	13	¿Se realiza la entrega de los documentos físicos a los transportistas?		
	Facturas Electrónicas	14	¿Se cuenta con facturas electrónicas impresas y entregadas dentro del tiempo establecido?		
	Orden de Compra	15	¿Se realiza la atención de pedidos con las Órdenes de Compra?		
	Documentos Contados	16	¿Para el despacho del producto final es necesario la entrega del documento Contado a los transportistas para con ello liquidar?		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala de valoración	Niveles o rangos
Elementos Tangibles	Productos defectuosos	1	¿Utiliza para el despacho bultos defectuosos?	Escala de Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Empaque de material	2	¿El material de empaque es adecuado para el producto?		
	Transportes en condiciones óptimas	3	¿Cree que las unidades de transportes se encuentran en buenas condiciones?		
	Personales correctamente uniformados	4	¿El personal encargado de transportar los pedidos al cliente está correctamente uniformado?		
Confiabilidad	Bien a la primera vez	5	¿Se realiza entrega de pedidos sin reclamos?		
	Pedidos correctos	6	¿Existe material en el pedido preparado que presentan errores para el despacho?		
	Pedido atendido en tiempo razonable	7	¿Considera que los pedidos se entregan en el tiempo pactado por el cliente?		
Capacidad de Respuesta	Habilidad en la comunicación	8	¿Cuenta con personal idóneo para la comunicación con el proveedor o cliente?		
	Soluciones a los reclamos	9	¿Se toma en cuenta los reclamos de los clientes para la solución?		
	Precisión en el Servicio	10	¿Dispone con las herramientas e información necesaria para generar, registrar y controlar el proceso?		
Seguridad	Características del producto	11	¿El envase o bulto del pedido se encuentra rotulado e identificado?		
	Cuenta con el producto disponible	12	¿El producto adquirido cumple con las condiciones que le ofrecieron?		
	Productos peligrosos	13	¿Tiene conocimiento de su responsabilidad en la seguridad del manejo de los productos peligrosos?		
Empatía	Comunicación accesible	14	¿Se tiene conocimiento de las necesidades de los clientes?		
	Personal disponible	15	¿Se cuenta con personal disponible para despachos urgentes?		
	Unidad de transportes disponibles	16	¿Existe un sistema para la atención de pedidos no programados?		

MIDE: Si existe relación de la distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución, Santa Anita, Lima, 2022.

VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSIÓN: 1 Separación de pedido							
1	¿Una adecuada identificación evita errores en la entrega de los productos?	✓		✓		✓	
2	¿Se cuenta con todos los materiales en el punto de preparación de pedidos?	✓		✓		✓	
3	¿Considera que la instalación cuenta con espacio suficiente para preparar pedidos?	✓		✓		✓	
4	¿Se logra entregar los pedidos dentro de la fecha programada?	✓		✓		✓	
5	¿Se cumple con el Lead Time para la entrega de los pedidos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 2 Consolidación de pedidos							
6	¿Los bultos se identifican con códigos de barra o Sku que faciliten identificar?	✓		✓		✓	
7	¿El exceso manipulación de los bultos llegan al destino final con averías?	✓		✓		✓	
8	¿Se consolidan los pedidos considerando la capacidad de las unidades?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 3 Programación de transportes							
9	¿Considera que se optimiza la utilización de las unidades de transportes?	✓		✓		✓	
10	¿El costo de los servicios de transportes son evaluados por la jefatura?	✓		✓		✓	
11	¿Las unidades de transportes programados para transportar los pedidos garantiza el cumplimiento del servicio?	✓		✓		✓	
12	¿Se evalúa el costo de transportes según los puntos de entrega?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 4 Validación y facturación							
13	¿Se realiza la entrega de los documentos físicos a los transportistas?	✓		✓		✓	
14	¿Se cuenta con facturas electrónicas impresas y entregadas dentro del tiempo establecido?	✓		✓		✓	
15	¿Se realiza la atención de pedidos con las Órdenes de Compra?	✓		✓		✓	
16	¿Para el despacho del producto final es necesario la entrega del documento Contado a los transportistas para con ello liquidar?	✓		✓		✓	

N°	DIMENSIÓN: 1 Elementos tangibles	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Utiliza para el despacho bultos defectuosos?	✓		✓		✓	
2	¿El material de empaque es adecuado para el producto?	✓		✓		✓	
3	¿Cree que las unidades de transportes se encuentran en buenas condiciones?	✓		✓		✓	
4	¿El personal encargado de transportar los pedidos al cliente está correctamente uniformado?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 2 Confiabilidad							
5	¿Se realiza entrega de pedidos sin reclamos?	✓		✓		✓	
6	¿Existe material en el pedido preparado que presentan errores para el despacho?	✓		✓		✓	
7	¿Considera que los pedidos se entregan en el tiempo pactado por el cliente?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 3 Capacidad de respuesta							
8	¿Cuenta con personal idóneo para la comunicación con el proveedor ó cliente?	✓		✓		✓	
9	¿Se toma en cuenta los reclamos de los clientes para la solución?	✓		✓		✓	
10	¿Dispone con las herramientas e información necesaria para generar, registrar y controlar el proceso?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 4 Seguridad							
11	¿El envase o bulto del pedido se encuentra rotulado e identificado?	✓		✓		✓	
12	¿El producto adquirido cumple con las condiciones que le ofrecieron?	✓		✓		✓	
13	¿Tiene conocimiento de su responsabilidad en la seguridad del manejo de los productos peligrosos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 5 Empatía							
14	¿Se tiene conocimiento de las necesidades de los clientes?	✓		✓		✓	
15	¿Se cuenta con personal disponible para despachos urgentes?	✓		✓		✓	
16	¿Existe un sistema para la atención de pedidos no programados?	✓		✓		✓	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	BRANCO ERNESTO ARANA CERNA
Documento de identidad	DNI 16786967
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	DR. EN ESTADISTICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Cargo	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
Firma	
Fecha	26 de ENERO 2023

¡Muchas gracias por su participación!

Observaciones: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No Aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Arana Cerna Branco Ernesto DNI: 16786967

Especialidad del validador: DR. EN ESTADISTICA

ORCYD: 0000 0003 1970 1950

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



DR. Branco Ernesto Arana Cerna

DNI: 16786967

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

CARTA DE PRESENTACION

Señor: LUIS EDUARDO MONTENEGRO OTINIANO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller del programa de Titulación con mención de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho - Lima 2022 Grupo C194, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Licenciado en Administración.

El título de nuestro proyecto de investigación es: Distribución Física y calidad de Servicio en Área Despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima, 2022. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Mayo Illanes Mario
DNI: 10702583

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Distribución Física

Definición conceptual. Según, Mora (2016) menciona que la distribución física son todas aquellas actividades realizadas dentro de un proceso que implica almacenar, transportar, modificar, y procesar pedidos que buscan optimizar beneficios de tiempo y lugar, que permita servir al cliente.

Dimensiones

Separación de pedidos, según, Mora (2016) menciona que es el proceso de recoger materiales extraídos para empaquetarlos y etiquetar los productos que conforman el pedido de un cliente para ser enviado al consumidor final.

Consolidación de pedidos, según Mora (2016) menciona que son actividades programados en el área de despacho, agrupando empaques, identificación de cajas enmarcadas de acuerdo a los pedidos de los clientes.

Programación de transportes, según, Mora (2016), menciona que son actividades que se desarrollan en la planificación de rutas para los transportistas luego trasladar mercadería de un lugar a otro, la elección de las unidades se incrementará en el costo de las mercancías.

Validación y facturación, según, Mora (2016), menciona se trata de verificar los elementos tangibles vs documentos para continuar con el siguiente paso si cumple con las condiciones pactadas con el cliente.

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: según, Benzaquen (2019), la calidad de servicio tiene múltiples definiciones sin embargo debe entenderse que la calidad está definida por el cliente a través de los requerimientos sobre un bien o servicio percibido, por lo tanto, podríamos considerar como punto de partida que la calidad está relacionada con las propiedades inherentes a algo que permita determinar su valor.

Dimensiones:

Elementos Tangibles, Según Yovera y Rodríguez (2018), hacen referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con los cinco sentidos, dependerá del cumplimiento para generar expectativas en la satisfacción del receptor.

Confiabilidad, según Yovera y Rodríguez (2018), señalan que esta relacionado con la capacidad de respuesta entregar los pedidos tal cual se prometió. Por lo tanto, la confiabilidad mal direccionada impacta directamente sobre los resultados de la empresa. Entonces este concepto aplica al personal, producto, servicio, proceso o sistemas contribuyen en la cadena de valor de la organización.

Capacidad de respuesta, según, Yovera y Rodríguez (2018), mencionan en términos generales es cumplir frente a la demanda. Asimismo, es una prioridad de responder frente a los problemas de los clientes con la disposición para ayudar a un servicio rápido.

Seguridad, según, Yovera y Rodríguez (2018), señalan que es generar confianza a los clientes por la calidad del servicio que percibe.

Empatía, según, Yovera y Rodríguez (2018), indican que es el grado de conexión que existe entre el cliente y el brindador de servicio, este último debe lograr vincularse con el cliente identificarse y lograr la comodidad del cliente, mientras recibe el servicio.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala de valoración	Niveles o rangos
Separación de Pedidos	Identificación de Pedidos	1	¿Una adecuada identificación evita errores en la entrega de los productos?	Escala de Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Precisión de pedidos	2	¿Se cuenta con todos los materiales en el punto de preparación de pedidos?		
	Falta de espacio suficiente	3	¿Considera que la instalación cuenta con espacio suficiente para preparar pedidos?		
	Entrega de pedidos	4	¿Se logra entregar los pedidos dentro de la fecha programada?		
	Lead time	5	¿Se cumple con el Lead Time para la entrega de los pedidos?		
Consolidación de pedidos	Identificación de bultos	6	¿Los bultos se identifican con códigos de barra o Sku que faciliten identificar?		
	Manipulación excesiva	7	¿El exceso manipulación de los bultos llegan al destino final con averías?		
	Tamaño de pedido	8	¿Se consolidan los pedidos considerando la capacidad de las unidades?		
Programación de Transporte	Capacidad de transportes	9	¿Considera que se optimiza la utilización de las unidades de transportes?		
	Costo de transporte	10	¿El costo de los servicios de transportes son evaluados por la Jefatura?		
	Programación de las unidades de transportes	11	¿Las unidades de transportes programados para transportar los pedidos garantiza el cumplimiento del servicio?		
	Costo por punto de entrega	12	¿Se evalúa el costo de transportes según los puntos de entrega?		
Validación y Facturación	Documentos de Transporte	13	¿Se realiza la entrega de los documentos físicos a los transportistas?		
	Facturas Electrónicas	14	¿Se cuenta con facturas electrónicas impresas y entregadas dentro del tiempo establecido?		
	Orden de Compra	15	¿Se realiza la atención de pedidos con las Órdenes de Compra?		
	Documentos Contados	16	¿Para el despacho del producto final es necesario la entrega del documento Contado a los transportistas para con ello liquidar?		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala de valoración	Niveles o rangos
Elementos Tangibles	Productos defectuosos	1	¿Utiliza para el despacho bultos defectuosos?	Escala de Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Empaque de material	2	¿El material de empaque es adecuado para el producto?		
	Transportes en condiciones óptimas	3	¿Cree que las unidades de transportes se encuentran en buenas condiciones?		
	Personales correctamente uniformados	4	¿El personal encargado de transportar los pedidos al cliente está correctamente uniformado?		
Confiabilidad	Bien a la primera vez	5	¿Se realiza entrega de pedidos sin reclamos?		
	Pedidos correctos	6	¿Existe material en el pedido preparado que presentan errores para el despacho?		
	Pedido atendido en tiempo razonable	7	¿Considera que los pedidos se entregan en el tiempo pactado por el cliente?		
Capacidad de Respuesta	Habilidad en la comunicación	8	¿Cuenta con personal idóneo para la comunicación con el proveedor o cliente?		
	Soluciones a los reclamos	9	¿Se toma en cuenta los reclamos de los clientes para la solución?		
	Precisión en el Servicio	10	¿Dispone con las herramientas e información necesaria para generar, registrar y controlar el proceso?		
Seguridad	Características del producto	11	¿El envase o bulto del pedido se encuentra rotulado e identificado?		
	Cuenta con el producto disponible	12	¿El producto adquirido cumple con las condiciones que le ofrecieron?		
	Productos peligrosos	13	¿Tiene conocimiento de su responsabilidad en la seguridad del manejo de los productos peligrosos?		
Empatía	Comunicación accesible	14	¿Se tiene conocimiento de las necesidades de los clientes?		
	Personal disponible	15	¿Se cuenta con personal disponible para despachos urgentes?		
	Unidad de transportes disponibles	16	¿Existe un sistema para la atención de pedidos no programados?		

MIDE: Si existe relación de la distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución, Santa Anita, Lima, 2022.

VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSIÓN: 1 Separación de pedido							
1	¿Una adecuada identificación evita errores en la entrega de los productos?	✓		✓		✓	
2	¿Se cuenta con todos los materiales en el punto de preparación de pedidos?	✓		✓		✓	
3	¿Considera que la instalación cuenta con espacio suficiente para preparar pedidos?	✓		✓		✓	
4	¿Se logra entregar los pedidos dentro de la fecha programada?	✓		✓		✓	
5	¿Se cumple con el Lead Time para la entrega de los pedidos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 2 Consolidación de pedidos							
6	¿Los bultos se identifican con códigos de barra o Siku que faciliten identificar?	✓		✓		✓	
7	¿El exceso manipulación de los bultos llegan al destino final con averías?	✓		✓		✓	
8	¿Se consolidan los pedidos considerando la capacidad de las unidades?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 3 Programación de transportes							
9	¿Considera que se optimiza la utilización de las unidades de transportes?	✓		✓		✓	
10	¿El costo de los servicios de transportes son evaluados por la jefatura?	✓		✓		✓	
11	¿Las unidades de transportes programados para transportar los pedidos garantiza el cumplimiento del servicio?	✓		✓		✓	
12	¿Se evalúa el costo de transportes según los puntos de entrega?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 4 Validación y facturación							
13	¿Se realiza la entrega de los documentos físicos a los transportistas?	✓		✓		✓	
14	¿Se cuenta con facturas electrónicas impresas y entregadas dentro del tiempo establecido?	✓		✓		✓	
15	¿Se realiza la atención de pedidos con las Órdenes de Compra?	✓		✓		✓	
16	¿Para el despacho del producto final es necesario la entrega del documento Contado a los transportistas para con ello liquidar?	✓		✓		✓	

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSIÓN: 1 Elementos tangibles							
1	¿Utiliza para el despacho bultos defectuosos?	✓		✓		✓	
2	¿El material de empaque es adecuado para el producto?	✓		✓		✓	
3	¿Cree que las unidades de transportes se encuentran en buenas condiciones?	✓		✓		✓	
4	¿El personal encargado de transportar los pedidos al cliente está correctamente uniformado?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 2 Confiabilidad							
5	¿Se realiza entrega de pedidos sin reclamos?	✓		✓		✓	
6	¿Existe material en el pedido preparado que presentan errores para el despacho?	✓		✓		✓	
7	¿Considera que los pedidos se entregan en el tiempo pactado por el cliente?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 3 Capacidad de respuesta							
8	¿Cuenta con personal idóneo para la comunicación con el proveedor ó cliente?	✓		✓		✓	
9	¿Se toma en cuenta los reclamos de los clientes para la solución?	✓		✓		✓	
10	¿Dispone con las herramientas e información necesaria para generar, registrar y controlar el proceso?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 4 Seguridad							
11	¿El envase o bulto del pedido se encuentra rotulado e identificado?	✓		✓		✓	
12	¿El producto adquirido cumple con las condiciones que le ofrecieron?	✓		✓		✓	
13	¿Tiene conocimiento de su responsabilidad en la seguridad del manejo de los productos peligrosos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN: 5 Empatía							

Observaciones : SI HAY SUFICIENCIA ✓

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

Apellidos y nombres del juez validador: Montenegro Otiniano Luis Eduardo DNI: 27745996

Especialidad del validador: Magister En Administración

ORCYD: 0000 0002 0654 6894

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Mg. Lic. Admr. Luis Eduardo Montenegro Otiniano

DNI: 27745996

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	LUIS EDUARDO MONTENEGRO OTINIANO
Documento de identidad	DNI 27745996
Años de experiencia en el área	+ de 10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Grupo San Antonio
Cargo	Administrador
Firma	
Fecha	26 de ENERO 2023

¡Muchas gracias por su participación!

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

CARTA DE PRESENTACION

Señor: JUAN RAMON PECSEN QUIROZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller del programa de Titulación con mención de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho - Lima 2022 Grupo C194, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el Título de Licenciado en Administración.

El título de nuestro proyecto de investigación es: Distribución Física y calidad de Servicio en Área Despacho en un Centro de Distribución, Santa Anita, Lima, 2022. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.



Mayo Illanes Mario
DNI: 10702583

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Distribución Física

Definición conceptual. Según, Mora (2016) menciona que la distribución física son todas aquellas actividades realizadas dentro de un proceso que implica almacenar, transportar, modificar, y procesar pedidos que buscan optimizar beneficios de tiempo y lugar, que permita servir al cliente.

Dimensiones

Separación de pedidos, según, Mora (2016) menciona que es el proceso de recoger materiales extraídos para empaquetarlos y etiquetar los productos que conforman el pedido de un cliente para ser enviado al consumidor final.

Consolidación de pedidos, según Mora (2016) menciona que son actividades programados en el área de despacho, agrupando empaques, identificación de cajas enmarcadas de acuerdo a los pedidos de los clientes.

Programación de transportes, según, Mora (2016), menciona que son actividades que se desarrollan en la planificación de rutas para los transportistas luego trasladar mercadería de un lugar a otro, la elección de las unidades se incrementará en el costo de las mercancías.

Validación y facturación, según, Mora (2016), menciona se trata de verificar los elementos tangibles vs documentos para continuar con el siguiente paso si cumple con las condiciones pactadas con el cliente.

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: según, Benzaquen (2019), la calidad de servicio tiene múltiples definiciones sin embargo debe entenderse que la calidad está definida por el cliente a través de los requerimientos sobre un bien o servicio percibido, por lo tanto, podríamos considerar como punto de partida que la calidad está relacionada con las propiedades inherentes a algo que permita determinar su valor.

Dimensiones:

Elementos Tangibles, Según Yovera y Rodríguez (2018), hacen referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con los cinco sentidos, dependerá del cumplimiento para generar expectativas en la satisfacción del receptor.

Confiabilidad, según Yovera y Rodríguez (2018), señalan que esta relacionado con la capacidad de respuesta entregar los pedidos tal cual se prometió. Por lo tanto, la confiabilidad mal direccionada impacta directamente sobre los resultados de la empresa. Entonces este concepto aplica al personal, producto, servicio, proceso o sistemas contribuyen en la cadena de valor de la organización.

Capacidad de respuesta, según, Yovera y Rodríguez (2018), mencionan en términos generales es cumplir frente a la demanda. Asimismo, es una prioridad de responder frente a los problemas de los clientes con la disposición para ayudar a un servicio rápido.

Seguridad, según, Yovera y Rodríguez (2018), señalan que es generar confianza a los clientes por la calidad del servicio que percibe.

Empatía, según, Yovera y Rodríguez (2018), indican que es el grado de conexión que existe entre el cliente y el brindador de servicio, este último debe lograr vincularse con el cliente identificarse y lograr la comodidad del cliente, mientras recibe el servicio.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala de valoración	Niveles o rangos
Separación de Pedidos	Identificación de Pedidos	1	¿Una adecuada identificación evita errores en la entrega de los productos?	Escala de Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Precisión de pedidos	2	¿Se cuenta con todos los materiales en el punto de preparación de pedidos?		
	Falta de espacio suficiente	3	¿Considera que la instalación cuenta con espacio suficiente para preparar pedidos?		
	Entrega de pedidos	4	¿Se logra entregar los pedidos dentro de la fecha programada?		
	Lead time	5	¿Se cumple con el Lead Time para la entrega de los pedidos?		
Consolidación de pedidos	Identificación de bultos	6	¿Los bultos se identifican con códigos de barra o Sku que faciliten identificar?		
	Manipulación excesiva	7	¿El exceso manipulación de los bultos llegan al destino final con averías?		
	Tamaño de pedido	8	¿Se consolidan los pedidos considerando la capacidad de las unidades?		
Programación de Transporte	Capacidad de transportes	9	¿Considera que se optimiza la utilización de las unidades de transportes?		
	Costo de transporte	10	¿El costo de los servicios de transportes son evaluados por la jefatura?		
	Programación de las unidades de transportes	11	¿Las unidades de transportes programados para transportar los pedidos garantiza el cumplimiento del servicio?		
	Costo por punto de entrega	12	¿Se evalúa el costo de transportes según los puntos de entrega?		
Validación y Facturación	Documentos de Transporte	13	¿Se realiza la entrega de los documentos físicos a los transportistas?		
	Facturas Electrónicas	14	¿Se cuenta con facturas electrónicas impresas y entregadas dentro del tiempo establecido?		
	Orden de Compra	15	¿Se realiza la atención de pedidos con las Órdenes de Compra?		
	Documentos Contados	16	¿Para el despacho del producto final es necesario la entrega del documento Contado a los transportistas para con ello liquidar?		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala de valoración	Niveles o rangos
Elementos Tangibles	Productos defectuosos	1	¿Utiliza para el despacho bultos defectuosos?	Escala de Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Empaque de material	2	¿El material de empaque es adecuado para el producto?		
	Transportes en condiciones óptimas	3	¿Cree que las unidades de transportes se encuentran en buenas condiciones?		
	Personales correctamente uniformados	4	¿El personal encargado de transportar los pedidos al cliente está correctamente uniformado?		
Confiabilidad	Bien a la primera vez	5	¿Se realiza entrega de pedidos sin reclamos?		
	Pedidos correctos	6	¿Existe material en el pedido preparado que presentan errores para el despacho?		
	Pedido atendido en tiempo razonable	7	¿Considera que los pedidos se entregan en el tiempo pactado por el cliente?		
Capacidad de Respuesta	Habilidad en la comunicación	8	¿Cuenta con personal idóneo para la comunicación con el proveedor o cliente?		
	Soluciones a los reclamos	9	¿Se toma en cuenta los reclamos de los clientes para la solución?		
	Precisión en el Servicio	10	¿Dispone con las herramientas e información necesaria para generar, registrar y controlar el proceso?		
Seguridad	Características del producto	11	¿El envase o bulto del pedido se encuentra rotulado e identificado?		
	Cuenta con el producto disponible	12	¿El producto adquirido cumple con las condiciones que le ofrecieron?		
	Productos peligrosos	13	¿Tiene conocimiento de su responsabilidad en la seguridad del manejo de los productos peligrosos?		
Empatía	Comunicación accesible	14	¿Se tiene conocimiento de las necesidades de los clientes?		
	Personal disponible	15	¿Se cuenta con personal disponible para despachos urgentes?		
	Unidad de transportes disponibles	16	¿Existe un sistema para la atención de pedidos no programados?		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE

MIDE: Si existe relación de la distribución física y calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución, Santa Anita, Lima, 2022.

VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSIÓN: 1 Separación de pedido							
1	¿Una adecuada identificación evita errores en la entrega de los productos?	X		X		X	
2	¿Se cuenta con todos los materiales en el punto de preparación de pedidos?	X		X		X	
3	¿Considera que la instalación cuenta con espacio suficiente para preparar pedidos?	X		X		X	
4	¿Se logra entregar los pedidos dentro de la fecha programada?	X		X		X	
5	¿Se cumple con el Lead Time para la entrega de los pedidos?	X		X		X	
DIMENSIÓN: 2 Consolidación de pedidos							
6	¿Los bultos se identifican con códigos de barra o Sku que faciliten identificar?	X		X		X	
7	¿El exceso manipulación de los bultos llegan al destino final con averías?	X		X		X	
8	¿Se consolidan los pedidos considerando la capacidad de las unidades?	X		X		X	
DIMENSIÓN: 3 Programación de transportes							
9	¿Considera que se optimiza la utilización de las unidades de transportes?	X		X		X	
10	¿El costo de los servicios de transportes son evaluados por la jefatura?	X		X		X	
11	¿Las unidades de transportes programados para transportar los pedidos garantiza el cumplimiento del servicio?	X		X		X	
12	¿Se evalúa el costo de transportes según los puntos de entrega?	X		X		X	
DIMENSIÓN: 4 Validación y facturación							
13	¿Se realiza la entrega de los documentos físicos a los transportistas?	X		X		X	
14	¿Se cuenta con facturas electrónicas impresas y entregadas dentro del tiempo establecido?	X		X		X	
15	¿Se realiza la atención de pedidos con las Órdenes de Compra?	X		X		X	
16	¿Para el despacho del producto final es necesario la entrega del documento Contado a los transportistas para con ello liquidar?	X		X		X	

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad
--	-------------------	-------------	------------	----------

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSIÓN: 1 Elementos tangibles							
1	¿Utiliza para el despacho bultos defectuosos?	X		X		X	
2	¿El material de empaque es adecuado para el producto?	X		X		X	
3	¿Cree que las unidades de transportes se encuentran en buenas condiciones?	X		X		X	
4	¿El personal encargado de transportar los pedidos al cliente está correctamente uniformado?	X		X		X	
DIMENSIÓN: 2 Confiabilidad							
5	¿Se realiza entrega de pedidos sin reclamos?	X		X		X	
6	¿Existe material en el pedido preparado que presentan errores para el despacho?	X		X		X	
7	¿Considera que los pedidos se entregan en el tiempo pactado por el cliente?	X		X		X	
DIMENSIÓN: 3 Capacidad de respuesta							
8	¿Cuenta con personal idóneo para la comunicación con el proveedor ó cliente?	X		X		X	
9	¿Se toma en cuenta los reclamos de los clientes para la solución?	X		X		X	
10	¿Dispone con las herramientas e información necesaria para generar, registrar y controlar el proceso?	X		X		X	
DIMENSIÓN: 4 Seguridad							
11	¿El envase o bulto del pedido se encuentra rotulado e identificado?	X		X		X	
12	¿El producto adquirido cumple con las condiciones que le ofrecieron?	X		X		X	
13	¿Tiene conocimiento de su responsabilidad en la seguridad del manejo de los productos peligrosos?	X		X		X	
DIMENSIÓN: 5 Empatía							
14	¿Se tiene conocimiento de las necesidades de los clientes?	X		X		X	
15	¿Se cuenta con personal disponible para despachos urgentes?	X		X		X	
16	¿Existe un sistema para la atención de pedidos no programados?	X		X		X	

Observaciones: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No Aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Pecsén Quiroz Juan Ramón DNI: 16458423

Especialidad del validador: Metodólogo

ORCYD: 0000 0003 3380 4577

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

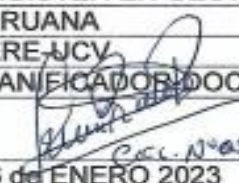
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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


C.B.L. N° 0557
Mg. Eco. Juan Ramón Pecsén Quiroz
DNI: 16458423

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	JUAN RAMON PECSÉN QUIROZ
Documento de identidad	DNI 16458423
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DERE-UCV
Cargo	PLANIFICADOR DOCENTE
Firma	
Fecha	26 de ENERO 2023

¡Muchas gracias por su participación!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Distribución Física y Calidad de servicio en área despacho en un centro de distribución Santa Anita, Lima 2022", cuyo autor es MAYO ILLANES MARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, 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 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, 08 de Mayo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL DNI: 16423080 ORCID: 0000-0003-3409-7990	Firmado electrónicamente por: CCASTROMA el 08- 05-2023 15:15:54

Código documento Trilce: TRI - 0542316