



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Logística de servicio en una empresa de explotación mixta,
Chosica, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Suarez Olivos, Samuel (orcid.org/0000-0002-4440-5021)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Logística de servicio en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024", cuyo autor es SUAREZ OLIVOS SAMUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 19 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 21-06- 2024 09:28:54

Código documento Trilce: TRI - 0765599

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SUAREZ OLIVOS SAMUEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Logística de servicio en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SUAREZ OLIVOS SAMUEL DNI: 71137981 ORCID: 0000-0002-4440-5021	Firmado electrónicamente por: SSSUAREZS el 20-06- 2024 15:33:19

Código documento Trilce: INV - 1697205

DEDICATORIA:

A mi alma mater, por guiarme hacia un futuro lleno de posibilidades y de aprendizaje infinito.

A mis queridos padres, Leodoro Suarez y Consuelo Olivos, mi eterna gratitud por su amor y apoyo incondicional y también a mis hermanos Marleni, Pablo y Luz mi profunda gratitud por ser mi familia y mi soporte inquebrantable. Todo lo que soy se lo debo a ustedes.

A Judith, mi compañera de vida y a Matteo, mi hijo amado, Gracias por llenar mi vida de amor, felicidad y propósito, este logro es nuestro.

Agradecimiento:

A Dios, mi eterno agradecimiento por regalarme la vida y ser mi fortaleza constante en cada momento.

A mi asesora Dra. Liliana Mairena Fox, mi sincero agradecimiento por sus enseñanzas y orientación invaluable. Tu sabiduría ha sido fundamental en mi crecimiento académico y profesional.

De manera especial a Marleni y Pablo, mi gratitud infinita por ser más que hermanos, casi mis segundos padres, para mí y por brindarme todo su amor y apoyo incondicional en la búsqueda de mis metas. Su constante respaldo ha sido fundamental para lograr mi sueño.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a la variable logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, apoyo y stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	22
Tabla 2a:	Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	23
Tabla 2b:	Interpretación de los componentes de las brechas referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	24
Tabla 2c:	Objetivos y estrategias generadas favoreciendo a los trabajadores referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	25
Tabla 3a:	Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	26
Tabla 3b:	Interpretación de los componentes de las brechas referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	27
Tabla 3c:	Objetivos y estrategias generadas favoreciendo a los trabajadores referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	27
Tabla 4a:	Nivel de conocimiento de parte de los trabajadores referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	28
Tabla 4b:	Interpretación de los componentes de las brechas referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	29

Tabla 4c:	Objetivos y estrategias generadas favoreciendo a los trabajadores referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	29
Tabla 5:	Estadísticos descriptivos de la variable logística de servicio y sus dimensiones	30
Tabla 6:	Relación de las dimensiones de la variable logística de servicio	31
Tabla 7:	Prueba de hipótesis entre las dimensiones actividades clave y actividades de stock	32
Tabla 8:	Prueba de hipótesis entre las dimensiones actividades clave y actividades de Apoyo.	33
Tabla 9:	Prueba de hipótesis entre las dimensiones actividades clave y actividades de Apoyo.	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Descripción de los procedimientos del trabajo de investigación.	20
Figura 2: Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a la variable logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, apoyo y stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	22
Figura 3: Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	23
Figura 4: Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	26
Figura 5: Nivel de conocimiento de parte de los trabajadores referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024	28

Resumen

El estudio tuvo el propósito de determinar y comprobar el establecer la relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024. El enfoque fue cuantitativo, método, el tipo fue aplicada, el nivel fue descriptivo de diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta que hizo uso al instrumento llamado cuestionario el cual estuvo compuesto por 28 ítems evaluados por 3 juicios de expertos quienes confirmaron la validez y la confiabilidad, la población estuvo conformada por 60 trabajadores de una empresa dedicada al rubro de explotación mixta y fueron tomados como población censo, el procesamiento de datos se dieron por medio JAMOVI siendo este un software estadístico fiable para la evaluación de del alfa de Cronbach, se hizo uso de la herramienta Excel para comprobar la hipótesis. De acuerdo a los resultados se evidenció estadísticamente en cada una de las dimensiones investigadas como: actividades clave se estableció que la correlación es de 0.252, actividades de apoyo se estableció una correlación de 0.474 y por último las actividades de stock con una correlación de 0.239. demostrando que solo las dimensiones actividades clave y actividades de apoyo tienen asociación positiva débil.

Palabras clave: Logística, logística de servicio, explotación mixta

Abstract

The study had the purpose of determining and verifying the relationship between service logistics and the interaction of its dimensions key activities, support activities and stock activities in a mixed exploitation company in the district of Chosica, during the period 2024. The approach was quantitative, method, the type was applied, the level was descriptive of non-experimental design. The technique used was the survey that made use of the instrument called questionnaire which was composed of 28 items evaluated by 3 expert judgments who confirmed the validity and reliability, the population was made up of 60 workers from a company dedicated to the mixed exploitation sector and they were taken as a census population, data processing was done by means of JAMOVI being this a reliable statistical software for the evaluation of Cronbach's alpha, the Excel tool was used to test the hypothesis. According to the results, it was statistically evident in each of the dimensions investigated as: key activities, a correlation of 0.252 was established, support activities, a correlation of 0.474 was established and finally stock activities with a correlation of 0.239, demonstrating that only the dimensions key activities and support activities have a weak positive association.

Keywords: Logistics, service logistics, mixed exploitation

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, se ha vuelto muy importante porque desarrolla un rol esencial en el crecimiento del comercio del mundo, hace que las organizaciones empresariales puedan realizar intercambios comerciales expandiendo su presencia de los productos en contexto internacional. Es la encargada de garantizar una apropiada organización del sistema con la única finalidad de ofrecer un servicio competitivo.

Continuando, durante la pandemia ha sufrido precedentes en las cadenas de suministros provocando una enorme interrupción en el comercio mundial y estas fricciones han continuado hasta el primer trimestre de nuestro presente año. Ante esto, Ponte y Vela (2023) menciona que, la variable tiene a bien abarcar la cadena de suministros y se responsabiliza de deleitar las dificultades de la clientela y hacerles llegar los bienes o servicios a precios accesibles, Engloba una serie de tareas y responsabilidades en donde el jefe de esta área tiene que ser cuidadoso y su objetivo será siempre complacer al consumidor final.

A nivel nacional las compañías agroindustriales a través del tiempo fueron tomando importancia y mayor fuerza ya que realizan su comercialización va de menos a más, los países extranjeros están consumiendo en mayor cantidad nuestros productos peruanos no tradicionales, las empresas de explotación mixta que se dedican a dos actividades básicas a los cultivos de productos agrícolas y a la cría de animales y por si fuera poco el mercado exige que estas empresas ofrezcan más productos orgánicos, para llevar una vida con alimentación saludable. Estas empresas tienen como público objetivo a las amas de casa ya que ellas son las que velan por la alimentación de la familia, estas empresas mayormente se ubican en Chosica un distrito de nuestra capital. Según, Álvarez y Sánchez (2022) las organizaciones lo definen como una herramienta fundamental y esencial para que estas mismas puedan realizar su funcionamiento de manera eficiente y disminuyendo la menor cantidad posible de los recursos siendo la herramienta que puede ser aplicada en cualquier escenario. Así mismo, carecen de estrategias organizacionales porque no tienen una distribución física a nivel nacional ya que los productos muchas veces no llegan de la mejor manera a los destinatarios, los dueños de estas empresas no quieren invertir en estrategias de distribución y

transporte por el hecho de piensan que es muy costoso y como son empresas pequeñas no tienen la economía suficiente para lograr contratar estos servicios, muchas empresas carecen de limitada información del manejo del transporte y sus rutas de los transportadores, tener en cuenta una programación para cada vehículo, también se tiene que manejar adecuadamente los inventarios ya que es en donde se ve las políticas de provisión de las materias primas y las estimaciones de negociación a corto plazo, también es importante tener en cuenta los flujos de información y niveles de pedidos esto es fundamental para reducir costos y darle un mejor deleite a los clientes.

Las organizaciones empresariales locales dedicadas a esta actividad económica son muy deficientes en la utilización de las actividades de apoyo ya que no tienen un adecuado almacenamiento, el manejo de materiales muchas veces son manejados por personas no capacitadas, no tienen una buena selección de fuente de suministros y los mantenimientos de información son utilizados con alta deserción.

El organismo de las naciones unidas (ONU, 2024) busca un trabajo decente para toda la población del mundo y un crecimiento económico de manera sostenible, La presente investigación tiene como objetivo de desarrollo sostenible, buscando aportar a la meta 8.3 de la ONU que es promover la creación de puestos de trabajo decentes por medio de emprendimientos innovadores y creativos y así fomentar la formalización de microempresas, pequeñas y medianas empresas tengan conocimiento sobre la logística de servicio en una empresa de explotación mixta, con la finalidad de que las empresas dedicadas a estas actividades puedan mejorar sus aprovisionamientos de materias primas, y estas faciliten la entrega de pedidos en los tiempos establecidos de manera eficaz y eficiente.

Se formulo el **problema general** ¿Cuál es la relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024? Así mismo, planteamos los **problemas específicos** que están determinados por (a) ¿Cuál es la relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024?, (b) ¿Cuál es la relación entre

las actividades clave y las actividades de Apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024? y (c) ¿Cuál es la relación entre las actividades de stock y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024?.

Esta disertación se realizó con la finalidad de ver la relación de la logística de servicio con la interacción de las dimensiones de actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock, la cual se obtuvo la información de distintas fuentes digitales confiables que nos permitirá conocer la importancia que le deben dar las empresas de dicho a la logística de servicio.

Así mismo se enfocó las justificaciones siguientes: **teórica**, La logística de servicio se evidencia de acuerdo a la teoría de Ronal H. Ballou basada en la gestión de servicios la misma que está compuesta por las dimensiones, actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock (2004), de igual forma Lambert y Cooper son conocidos por su modelo Global Supply Chain Forum (GSCF) (2000) el cual está fundamentado en ocho procesos transversales aplicables a cada participante en la red de valor, como también Ramírez y Calderón (2017) destacan el modelo logístico de servicios de Vilko, el cual se centra en la creación de nuevos servicios.

Sobre la justificación **metodológica** fue de tipo aplicada no experimental de corte transversal donde el génesis fue la identificación de las dimensiones de la variable, proceso siguiente se planteó indicadores para cada dimensión para de esta manera formular preguntas específicamente al tema de investigación, llamado cuestionario conformado por 28 ítems los mismos que tuvieron la revisión de juicio de expertos y teniendo la conformidad paso a la encuesta a la población determinada de 60 trabajadores de una empresa dedicada al rubro de explotación mixta y se logró la recolección de datos para confiabilidad y la interacción de la variable con sus dimensiones.

Acercas de la justificación **práctica** la investigación se ejecutó porque existe necesidad de mejorar y aspirar a contribuir y obtener habilidades de mejoramiento en los trabajos de logística de servicio, la finalidad es conocer si existe relación entre la variable con sus tres dimensiones, de manera de alcanzar los objetivos,

desarrollando nuevas estrategias para mejorar la logística en estas empresas que tienen la necesidad de desarrollar sus actividades de manera óptima.

Se planteo el **objetivo general**: Establecer la relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024. Al mismo tiempo se planteó los objetivos específicos: a). Determinar la relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024, b). Determinar la relación entre las actividades clave y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024 y c). Determinar la relación entre las actividades de stock y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.

En el **contexto internacional**, Según, Ousaid (2020) ejecutó su investigación, soluciones logísticas en la última milla, en las ciudades de Málaga, Valladolid y Tánger, tuvo como objetivo determinar las diferentes soluciones en la distribución de la última milla en áreas urbanas en las ciudades de Málaga, Valladolid y Tánger. El diseño utilizado fue cuantitativa. La muestra correspondió al 29% de participantes que pertenecen al B2B y el 56% pertenecen al B2C, esta muestra pertenece a las tres ciudades mencionadas anteriormente. Los resultados indicaron que la entrega de la última milla se ha convertido en una fuente crítica que hace la diferenciación en el mercado a nivel de Latinoamérica lo que motivó a los proveedores inviertan en una miríada de realizar nuevas innovaciones con el objetivo de aumentar el agrado de sus clientes. Se concluyó que la entrega de última milla fue caracterizada como la parte más complicada y cara en cuanto a la cadena de suministro.

Según, González y Cortés (2020) su objetivo fue realizar un diseño de una plataforma informática que pueda cubrir la logística con sus proveedores, sus productos y las rutas del transporte de alimentos, en los comedores comunitarios alrededor de Bogotá, el diseño metodológico que se utilizó es Scrum. Su metodología fue ágil que ayuda de manera paralela para el desarrollo de plataformas. El resultado obtenido fue hacer una buena selección de los productos y de los proveedores tanto como de los alimentos como de lo transporte en

condiciones óptimas, la implementación se tiene que hacer de manera sencilla y eficiente. Se concluyó que la elección de las herramientas ha sido adecuada porque permite hacer el desarrollo de la plataforma comedores en un tiempo establecido.

Según, Adelino (2020) el objetivo de su investigación era determinar y analizar el estudio de las órdenes de envío de accesorios y piezas, la misma que realizó durante sus prácticas profesionales en la empresa Brunswick, Portugal, la metodología era descriptiva y correlacional. El resultado fue recogido con desviaciones en los costes de la producción de transporte, las comprobaciones de los resultados se obtienen con la ejecución de las propuestas que se presentan y que con el pasar del tiempo se podría mejorar más. Se concluyó que para que haya correcta inserción de solicitudes de solicitud en la sección de repuestos y accesorios es que hay información con un nivel alto de dispersión en las bases de datos.

Según Flores (2021) propuso, demostrar la medición de logística integral con la relación de satisfacción a la clientela en los servicios de logística que se ofrecen en Guayaquil. Esta investigación ha sido categorizada como no experimental de tipo transversal, la muestra corresponde a 384 personas siendo estas clientes de 10 empresas que hacen prestaciones logísticas en Guayaquil, esta investigación se apoyó en el cuestionario como instrumento, los hallazgos señalan que hay relación con los trabajos que se estudió haciendo referencia, indicando y comprobando que si hay una correlación no moderada positiva entre los servicios a los clientes y su satisfacción del mismo. Llegó a concluir que se guarda relación entre ambas variables en donde haya mayor logística integral, mayor será la satisfacción de los clientes.

Según, Castro Ayala (2022) Su objetivo fue conocer la tecnología 4.0 y el crédito influenciador en cuanto a la competitividad del sector carrocero basándose en análisis de probabilidad adecuada en las variables que intervienen en la empresa carrocera Varma. La metodología fue cualitativa, la población la conformó 120 trabajadores del departamento de talento humano, el instrumento será una encuesta online que fue aplicado a 91 trabajadores que son parte del personal de la empresa donde se hace la investigación. Su resultado fue que la tecnología 4.0 abarcó diferentes rubros de negocio, por lo que las empresas que no se adapten a

los cambios en muy probable que no sobrevivan ante la competencia, en nuestra actualidad la globalización es variante y avanza en gran nivel por lo que adaptarse y aplicar ya no es una opción sino una obligación. Se concluyó que la logística 4.0 es una fuerza positiva por sus innovaciones en los niveles de producción y de competitividad.

Así mismo, Molina y Ariel, (2022) propuso la implementación de una plataforma virtual para hacer la realización de las ventas de manera online haciendo uso de los medios digitales, la finalidad es el incremento de sus ventas de la organización empresarial Molina Sport. Se hizo uso de la metodología descriptiva para la implementación de una herramienta que permitió a la organización vender sus productos de manera online, el estudio utilizó los métodos cuantitativos, la población en esta investigación es de 8 empleados internos y 10 externos haciendo un total de muestra 18. Su resultado fue que se logró encuestar al 100% de la muestra, quienes tienen conocimiento de la importancia y de la implementación tecnológica no solo en la empresa sino en todas las empresas que adopten esta herramienta. Se concluyó que la logística en las empresas es fundamental porque desarrolla todos los procesos de forma ordenada y en nuestra actualidad se va innovando plataformas virtuales para que se venda productos de manera fácil y rápida.

Según, Puente (2023) Su objetivo fue proponer los lineamientos para un patrón de la variable gestión logística en administración de insumos del sector artesanal macareno del cantón Gualaceo. Esta investigación hace el uso de la metodología de carácter mixto porque presenta aspectos cualitativos y cuantitativos, la técnica que se usó es la encuesta fue la entrevista a 85 artesanos dando como resultado que el 72% de la muestra son los dueños los administradores predilectos, los resultados que se obtuvieron fue que la principal debilidad del sector minero es por un manejo no adecuado de la gestión de logística ya que dicha amenaza es latente en la manera de la materialización. Concluyó que la logística ha permitido introducir la técnica del ikat lo cual hace exclusivo a los pigmentos naturales y llevó un tiempo considerable para transformación de la materia prima en productos terminado.

Por su parte, Marinucci (2020) su objetivo fue examinar los cambios en el desempeño logístico que repercuten en el desarrollo exportador de Argentina. Su metodología de análisis. Su conclusión fue que muestran experiencia en medidas de acción para la implementación de los jugadores fundamentales de la logística internacional como el caso de las industrias marítimas que por sí mismas direccionan las diferentes condiciones de los mercados y en un abrir y cerrar de ojos ponen en jaque a los importadores y exportadores. Se concluyó que para la existencia de mejor desempeño entre los países tiene que haber una brecha logística y si algunos están lejos de la meta como Argentina es por los frágiles avances que se interrumpieron por causa del COVID-19 en el primer trimestre del 2020.

Según, Pérez (2023) se determinó la creación de una aplicación para las industrias y que a través de esta se orquestó una red de logística que hace transporte de carga pesada, la finalidad fue buscar más empresas del mismo rubro que sean formales ya sean medianas o pequeñas empresas transportistas y que busquen asociarse a mediano plazo en Ecuador. Su metodología fue propositiva, descriptiva, se usó el modelo COPPA que es un marco global en las industrias de consumo masivo y de servicios, cuenta con una muestra de 218 personas encuestadas. Los hallazgos conseguidos fue que desde el 2022 el 91.9% son de pequeñas y microempresas. Se concluyó que la app "yes logistics" tiene viabilidad ya que tiene un TIR de 38% el cual produce beneficios para los inversionistas.

En el contexto **nacional**; Según, Santisteban y Ventura (2020) propusieron determinar si existe relación en las dos variables tanto de gestión logística como de calidad de servicio en la unidad de provisión logística de la municipalidad de Pacasmayo 2020. La metodología que se aplicó fue descriptiva, no experimental, la muestra fue de 38 personas. Los hallazgos evidenciaron que se logró una relación favorable entre ambas variables. Llegó a concluir que se guarda correlación moderadamente positiva entre ambas variables siendo la segunda variable calidad de servicio con un nivel de rango positivo más alto.

En relación, Provincial (2021) su objetivo fue, hallar una determinación de relación en las variables de estudio, siendo estas la gestión logística y calidad de servicio en el municipio Provincial de Andahuaylas, 2021. Se hizo uso de la

metodología descriptiva, cualitativa. La población ha sido conformada por 70 usuarios, se hace uso de la técnica de cuestionario. Los hallazgos fueron que se deben aplicar rectificaciones pertinentes para subir la confiabilidad del servicio que se ofrece a los clientes. Llegó a concluir que, si hay correlación favorable entre dichas variables tanto calidad de servicio como gestión logística, por el mismo hecho que son actividades clave para las empresas multinacionales.

En nuestro contexto nacional; Según, Quevedo (2010) su objetivo fue demostrar la determinación de unas mejores prácticas y políticas de gestión en la cadena de suministros en la organización que se dedica a la actividad de vender insumos químicos. La metodología fue la medición integrada de medidas de rendimiento esta medición es de modelo Scor. Se concluyó que hay una necesidad en cuanto a elaboración de un plan de que estime demanda futura, alineando el abastecimiento, reduciendo los inventarios inmovilizados y las pérdidas en cuanto a ventas por falta de abastecimiento en stock. Se concluyó que existe evidencia del déficit de control y la documentación estandarizada que ayude en el desempeño de la cadena logística.

Según, Castro (2023) Su objetivo fue identificar la relación entre las variables logística interna y calidad de servicios en la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Lima, 2023. Su metodología fue cuantitativa, descriptivo. Se tuvo una muestra de 45 colaboradores haciendo uso de la técnica de cuestionario con 12 ítems y 20 interrogantes. Los resultados fueron para la variable de logística interna tiene una clasificación en un alto nivel de (48.9%) en nivel medio se tiene un (46.7%) y en el nivel bajo un (4.4%); de la misma forma, la segunda variable ha tenido un grado alto de (60%) en el nivel medio de un (35.6%) y en el bajo un (4.4%). La conclusión se logró evidenciar que la planificación de la logística interna tiene un enlace moderado efectivo en cuanto a la calidad de servicio.

Por su parte, Zelada (2022) en su tesis propuso demostrar que si existe relación entre sus variables de estudio de una empresa industrial que se dedica al rubro alimentos, Lima - 2021. La metodología fue descriptiva, hipotética-deductiva, en cuanto a la población asciende a 400 colaboradores de la empresa, extrayendo una muestra de 197 sujetos aplicándose la encuesta, siendo esta validada por un juicio de expertos; así también se usó la prueba de Rho de Spearman. Llegó a

concluir que se encontró relación positiva entre ambas variables de dicha investigación en la empresa del rubro de alimentos.

Según, Zúñiga (2023) En su trabajo de tesis, tuvo como objetivo demostrar la existencia de la relación de las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente que ofrecen las agencias de carga y la satisfacción de la clientela de empresas Mypes que exportan palta Hass en Perú - 2022. La metodología fue cuantitativa correlacional, tuvo una muestra de 96 Mypes, que exportan palta hass, se aplicó un cuestionario de 25 enunciados aplicando a 70 empresas agroexportadoras, el resultado obtenido que se obtuvo fue $R= 0.742$, la misma que tuvo un rango de 0,50 y 0,75 lo cual reflejó que si hay una existencia de relación entre ambas variables con nivel positivo considerable. Se concluyó que ambas variables guardan una relación de alto nivel en cuanto a satisfacción de clientes de los operadores logísticos, siendo la variable independiente con un puntaje más alto.

Según, Medina (2022) su objetivo fue determinar la mejora de la gestión de calidad de la logística de una asociación de red en la localidad de Chimbote, en el año 2021, Se usó la metodología de enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue no experimental, corte transversal, descriptiva y correlacional; esta investigación hizo uso de la encuesta como técnica con 25 preguntas evaluada por expertos, la muestra lo conforman los 4 representantes de las 4 Mypes. Los resultados fueron que el 50% de las Mypes encuestadas emplea los instrumentos de medición para la gestión de calidad, el 100% de los encuestados hacen la estimación de rendimiento y la calidad de los sus productos. Se concluyó que se debe realizar un desempeño adecuado en las actividades de gestión de calidad.

Así mismo, Eduardo et al. (2023) su objetivo fue realizar un diseño de la distribución de los productos para satisfacción de las expectativas de sus clientes, y que esta sirva como cimiento de una ventaja competitiva y que ayude en la contribución al incremento de la capacidad de operación logística urbana. La metodología que se utilizó fue BPM porque se hace uso del modelamiento AS-IS y TO-BE, la población de estudio fueron los peruanos de 6 y más años. Su resultado fue que la mayoría de los encuestados hacen un esfuerzo para reducir el impacto personal con el medio ambiente. Concluyó que se reconoce cada proceso en la logística urbana de los cuales no tienen alineamientos con los fines estratégicos

como aumentar los márgenes de la rentabilidad, incrementar la satisfacción del cliente e incrementar el posicionamiento de marca.

Según, Ruiz y Yong, (2020) su objetivo fue analizar la aplicación para tener una mejora continua de logística en la última milla en comercio electrónico de tiendas de departamentos en Latinoamérica. El resultado fue que la llamada logística de última milla es la encargada de realizar la gestión desde el proceso de distribución la cual se lleva de la llegada al local hasta que llegue a realizar la entrega en el tramo final que es el cliente estos procesos tramitan las mercaderías para que llegue a los consumidores finales con una dirección coordinada de manera adelantada. Concluyó que en la actualidad el comercio electrónico está en constante crecimiento a nivel global, pero especialmente en Latinoamérica es por ello que la logística de servicio hace un papel fundamental en el comercio.

Finalmente, Mayuri (2023) Su objetivo fue establecer la existencia de una relación de sus variables de estudio tanto de gestión logística como de calidad de servicio en la organización visual capital investments, ubicada en el distrito Jesús Maria en el año 2023. El método fue básico, correlacional, esta investigación tuvo una muestra de 60 colaboradores que trabajan en la mencionada empresa anteriormente, se hizo uso del instrumento de cuestionario de 42 ítems. Los resultados obtenidos fueron que la primera variable gestión logística guarda una correlación alta positiva con la segunda variable de calidad de servicio. Se concluyó mejorar los procesos logísticos y así el cliente percibirá un eficiente servicio que cumpla con sus expectativas.

Según, la **definición** de la variable logística de servicio es aquel proceso de manejo de los flujos de los productos desde la partida de origen hasta que el producto llegue al cliente final, además de que planifica, y hace el control de del movimiento de mercadería de los almacenes. (Bastos Boubeta, 2007). Así mismo, logística es fundamental tener condiciones mejoradas para satisfacer el servicio al cliente y como ventaja principal se garantice el producto en calidad y costos, siendo estos beneficios para cualquier empresa (Escudero, 2019). En relación, la logística realiza actividades con la finalidad de situar productos, mercancías, bienes en los mercados a costes mínimos sobre todo para las empresas que realizan labores de aprovisionamiento, transporte y distribución para suministrar calidad al cliente a los

costes mínimos (Escudero, 2019). En este sentido, se considera que la logística es un área que tiene un nivel alto de impacto en que las empresas lleguen su producto en condiciones óptimas al usuario final, es decir se cumpla el ciclo de vida en la organización. (Iglesias, 2013).

Ramírez y Calderón, (2017) destacan el modelo logístico de servicios de Vilko, el cual se promedia la creación de nuevos servicios en los suministros (NSD). Este modelo comprende un proceso de once pasos, que incluye la implementación, prueba y mejora de los requisitos del desarrollo del negocio de servicios. Estos pasos abarcan desde el análisis del estado actual y la estrategia empresarial hasta la actualización continua de las ofertas de servicios, incorporando aspectos como productos, clientes, ciclo de vida del producto, oferta y módulos de servicio, organización y procesos de servicios, lógica de ganancias, precios de servicio, venta de servicios, modelos de marketing, lanzamiento al mercado, y seguimiento y mejora basados en la retroalimentación y experiencias acumuladas.

Modelo Global Supply Chain Forum (GSCF) de Lambert y Cooper, (2000) y el Foro del Supply Chain⁵³ desarrollaron un modelo que se fundamenta en ocho procesos transversales aplicables a cada participante en la red de valor. Estos participantes se integran y establecen relaciones entre ellas mismas a través de departamentos como las finanzas, la producción, Compras, el mercadeo, La logística, Investigación y desarrollo. Cada miembro de la red lleva a cabo estos procesos de negocio, vinculados internamente con cada una de los departamentos mencionados. La unión de estos procedimientos empresariales genera un idioma común que simplifica la interacción, sincronización y colaboración en el entorno de la red. Para alcanzar la incorporación entre cada uno de los participantes de la red, se destacan ocho procesos empresariales fundamentales, sobre los cuales se enfoca el esfuerzo para establecer la manera más correcta de comunicarse entre cada elemento de la cadena. Estos procesos abarcan la diligencia de trámite relacionado al cliente, diligencia de servicio, diligencia de demanda, el cumplir órdenes, la gestión de flujo manufacturero, las buenas relaciones de diligencia con los proveedores, la comercialización y gestión de los retornos.

Este trabajo de investigación se centró en las teoría de Ballou, (2004) quien menciona que la gestión de servicios, está compuesta por las dimensiones

siguientes, “actividades clave” y las “actividades de apoyo”, las que se detallan a continuación : a) Las actividades de clave están dentro de la distribución física inmediata de la empresa, estas son fundamentales para que haya contribución en los costos de la logística, así como también únicas para una coordinación eficaz, (Ballou, 2004). Según, Mendez (2019) menciona que se denominan actividades clave a aquellas que cuentan con un lugar en cualquier tipo de canal de comercio, estas actividades se sitúan en el ciclo crítico porque contribuyen en la contribución de la decisión de los costes de logística de servicio, son fundamentales para la coordinar que se pueda completar de manera precisa cada tarea que se desarrolla en la logística. Además, las actividades clave en la logística de servicio tienen una economía de escala en algunos de sus componentes de función. En este sentido, los indicadores para la dimensión actividades clave es como sigue: Estándares de servicio al cliente. Según, Crespón (2014) sirven para la cooperación del área de ventas se utilizan las siguientes actividades que son: a) Determinar las necesidades de las mismas carencias y decesos de los usuarios con vínculo al servicio logístico. b) Determinar respuestas al servicio al cliente que se ha brindado. c) Establecer niveles para el servicio al cliente.

Transporte. Según Rodríguez y Sampén, (2023) el transporte es realizar un traslado de persona y cosas de su lugar de origen a un destino haciendo el uso del medio apropiado que brinde condiciones estandarizadas y el tiempo específico en el contrato, las actividades que hacen uso del transporte son: a) Seleccionar un método y actuación de transportar, b) Consolidar los fletes, c) Establecer rutas para el transporte, d) contar con una adecuada programación para los vehículos, e) hacer selección de equipos, f) Procesar los reclamos, g) Auditoría e inspección de tarifas.

Manejo de inventarios: Según Rodriguez y Sampén, (2023) es un sistema y procesamiento que ayudan a identificar los requerimientos para los inventarios, ofrecen técnicas, ayudan a establecer objetivos y permiten que se realice proyectados a futuro, las actividades que se realizan en los inventarios son: La políticas de la organización para almacenar la materia prima y los bienes terminados, b) Estimar las ventas con plazo corto, c) La combinación de productos en centro de acopio o aprovisionamiento, d) la localización de puntos de

aprovisionamiento, por tamaño y número, e) Planear estrategias y técnicas a tiempo para el estilo push y para el estilo pull.

Flujo de información y procesamiento de pedidos. Según Rodríguez y Ordoñez (2021) son útiles para hacer una descripción el trabajo asociado en relación con recolección, embalaje y la entrega de los artículos; se realizan las siguientes actividades: a) procesar pedidos de venta, inventarios, b) sistema para transmitir información de pedidos, c) normas de pedidos.

b) Actividades de apoyo. Según Sarache, W. y Cardona, (2007) menciona que estas actividades contribuyen en la realización de la planificación y la coordinación de cada nivel de servicio en las áreas de organizaciones empresariales, es decir las actividades de apoyo dan soporte a las actividades claves. Se define también como las actividades de apoyo en lo general tienen bajos costos en comparación con transporte o los inventarios sin embargo no pueden pasar por desapercibido que pueden ser esenciales en situaciones particulares, (Ballou, 2004).

Así mismo, los indicadores para esta dimensión son: Almacenamiento. Según Sarache, W. y Cardona, (2007) define como la acumulación de inventario en un determinado tiempo en donde se hace la prevención del diseño y manejo de espacios, así como también la distribución y el control de las existencias. Así mismo, Ballou, (2004) determina las siguientes actividades: Determinación de los espacios, las distribuciones de las existencias y el diseño del origen de entrega o de la dársena, la estructura de almacén y la posición de existencias.

Manejo de materiales. Según, Sarache, W. & Cardona, (2007) conocer cada manejo de los materiales es esencial para en los espacios en el almacenamiento ya que realiza ocupaciones de carga y descarga, los traslados y el aprovisionamiento de los pedidos, Ballou, (2004) determina las siguientes actividades: Selección de equipos, Contar con políticas para la sustitución de los equipos, Procesamiento de levantar los pedidos, el almacenamiento y la recuperación de las existencias.

Compras. son transacciones necesarias en el instante preciso, la cantidad necesaria, con calidad requerida y precio justo, Ballou, (2004) determina las

siguientes actividades (Rodríguez y Sampén, 2023). Su proceso es como sigue: Selección del cimiento de suministros, ver el momento apropiado para la compra de cantidades adecuadas.

Embalaje de protección diseñado. Esta operación tiene como finalidad la protección desde el punto en que realiza la carga de partida hasta su llegada al cliente final (Sarache, W. y Cardona, 2007). Así mismo, Ballou, (2004) determina las siguientes actividades: El manejo, el aprovisionamiento, protección de pérdida y los daños encontrados.

Cooperación entre producción y operaciones. Tiene que existir una contribución entre los departamentos tanto de producción como de operaciones con el de ayudar en las actividades que plantea Ballou, (2004) que son: Especificar el adicional de cantidad, La secuencia y el rendimiento de los tiempos en la producción, Programación de cadena de suministros en la producción y las operaciones.

Mantenimiento de información. tiene un soporte tecnológico de comunicar e informar, las empresas deben tener capacidad de adaptación a cada tendencia innovadora que será determinante para sobrevivir en los mercados (Sarache, W. y Cardona, 2007). Según, Ballou, (2004) determina las siguientes actividades: Recopilación, El almacenamiento y la utilización de información, los análisis de los datos y el procedimiento del control.

Las actividades de stock, según Parra, (2010) se refieren a bienes económicos cuya utilidad radica en facilitar la disposición de materiales y artículos en el momento, lugar y cantidad adecuados. Además, Parra clasifica diversas categorías de stock, destacando el "Stock de seguridad", que implica mantener un volumen adicional en el almacén para hacer frente a situaciones como la demanda imprevista o retrasos. Este tipo de stock se aplica en contextos de demanda aleatoria, plazos de entrega conocidos o aleatorios, y en sistemas de aprovisionamiento con fechas fijas preestablecidas.

Stock medio. Según, Parra, (2010) es tener equivalente a las diferentes cantidades de stock que ya hemos tenido como existencias en el almacén en un determinado periodo de tiempo, es decir es la inversión que se hace por término

medio y que se tiene como existencia de mercadería, el stock medio se cuantifica por: Cantidades fijas de pedidos y con fechas fijas, cantidades fijas y con fechas variables, Pedidos de lotes variables en volumen, pero en fechas fijas, Pedidos en fecha variable por volumen también variable.

Stocks de anticipación. Según Parra, (2010) este stock tiene justificación por la necesidad de aprovisionamiento en el momento único que las materias primas están disponibles, en el momento en que los precios están bajos para venderlos y en el momento en que las provisiones son más costosas.

Stock sobrante. Según, Parra, (2010) son todos los artículos que están en buen estado y que ya no necesitamos darles uso y se tienen que dar una salida, es decir si es posible se devuelve al proveedor, venderlos o tirarlos si no se encuentra alternativa.

Stock activo. Según, Parra, (2010) esta clase de stock es el que hace un frente al proceso productivo con relación a las demandas, es decir es contar con la cantidad de materiales para que se pueda dar respuestas inmediatas y garantizar el cumplimiento con las demandas en el plazo de tiempo establecido.

En el mismo contexto se planteó la **hipótesis general**; Existe relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024. También, planteamos las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024, b) Existe relación entre las actividades clave y las actividades de Apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024, c) Existe relación entre las actividades de stock y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.

II. METODOLOGÍA

El método fue hipotético deductivo porque en nuestra investigación evidenciamos que a través de nuestra hipótesis determinaremos la importancia de la logística de servicio en una empresa de explotación mixta; Behar (2008) nos hace mención que es un método en donde vamos a contrastar nuestra hipótesis para determinar la veracidad o falsedad de lo que planteamos.

Así mismo, el **enfoque** para esta presente disertación fue cuantitativo porque nuestra variable será llevada a la cuantificación de la escala Likert; Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la investigación fue de enfoque cuantitativo porque se hará la recolección de datos utilizando un instrumento para que se pueda probar nuestra hipótesis mediante la medición numérica, el análisis estadístico, el comportamiento y probará la teoría.

El **tipo** de investigación fue aplicada por la aplicación de conocimientos existentes para poder dar soluciones a la problemática encontrada; Behar, (2008) menciona que estas investigaciones se apoyan haciendo uso de los conocimientos adquiridos ya sea de entrevistas, encuestas, cuestionarios y observaciones.

El **nivel** de esta investigación fue descriptivo, porque con los resultados recolectados buscaremos describir la importancia de la variable; Hernández, Fernández, y Baptista (2014) en las investigaciones descriptivas se buscará especificar las características y propiedades de cualquier fenómeno en donde se analiza y se describe la tendencia de la variable.

El **diseño** de la presente indagación fue no experimental y de corte transversal porque en el estudio no se manipulará la variable y los datos recolectados serán tomados de la aplicación de cuestionario realizado en un mismo momento. Hernández et al., (2014) indica que las investigaciones son no experimentales porque son realizadas sin manipulación de variable y que los fenómenos sólo son observados en su ambiente natural.

Variable: Logística de servicio

Definición conceptual

Definen que los gerenciamientos de las operaciones de logística tienen la responsabilidad de diseñar su sistema logístico, realizar planificación de actividades, administrar las ejecuciones y el control del desempeño, para que se pueda hallar una satisfacción en los clientes finales dentro del encuadre estratégico de las empresas y lograr el coste que asegure el sustento de las operaciones. (Carro y González, 2013)

Definición operacional: La variable logística de servicios está compuesta por las siguientes dimensiones como son: Según, Ballou, (2004) para el desarrollo de la logística de servicio está determinado por (1) actividades clave (2) actividades de apoyo. Para la tercera dimensión 3) Actividades de Stock fue planteada según, Parra, (2010).

Definición de indicadores: Concerniente a las dimensiones de la variable logística de servicios, esta se divide en dimensiones como son: a) actividades clave, sus indicadores son: Estándares para el servicio al cliente, El servicio al cliente, transporte, Buen manejo en el inventario, El flujo de información y los procesamientos de los pedidos. b) actividades de apoyo, sus indicadores son: el almacenamiento, los manejos de materiales, las compras, producto protegido con su respectivo embalaje, diseño, cooperación entre la producción y las operaciones y la conservación de información. c) Actividades de stock, según sus indicadores de estudio son: stock de seguridad, stock medio, stocks de anticipación, stock sobrante, stock activo.

Para este trabajo de investigación se consideró como **población** 60 trabajadores que laboran en la organización empresarial dedicada al rubro de explotación mixta en el distrito de Chosica, para Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) la población es un conjunto conformado por características determinadas comunes para el objeto de la investigación.

- a. **Criterios de inclusión:** los sujetos que laboren en la empresa del rubro de explotación mixta.
- b. **Criterios de exclusión:** los sujetos que no tienen vínculo con la empresa del rubro de explotación mixta.

Para la presente investigación la muestra estuvo conformada por N trabajadores que laboran en una empresa dedicada al rubro de explotación mixta, Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) afirman que la muestra está conformada por un subgrupo de personas que son tomadas de la población con el objetivo de recolectar datos, para esta investigación serian el total de la población, es decir 60 trabajadores.

En la presente disertación se usó el muestreo probabilístico, en donde todos los participantes han tenido la posibilidad de ser partícipes con un mismo criterio. Según Bernal, (2016) menciona que un muestreo de probabilidad viene a hacer aquel conjunto de población cualquiera en donde las personas tienen objeto de medición. para este trabajo fue un total de 60 trabajadores.

Será aplicado a los colaboradores de una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

La **Técnica** utilizada fue la encuesta, la misma que permitió medir la variable de estudio logística de servicio, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) Esta técnica tiene el propósito de indagar y escudriñar un desenlace al planteamiento del problema de modo descriptivo y ver la repercusión a la variable una vez de haber recolectado los datos conforme al diseño de investigación en estudio la cual da confiabilidad a la recolectada información. La técnica estaba dirigida a los trabajadores de una empresa del rubro de explotación mixta, para (Blanco, n.d.) la técnica de encuesta en modo científico que se usa para recopilar datos siendo estos de carácter cuantitativo, facilitando reunir información de las opiniones, las actitudes y las creencias de los sujetos en estudio.

El **instrumento** de la presente investigación utilizó el instrumento llamado el cuestionario, el mismo que está compuesto por 28 preguntas, siendo estas elaboradas en cimientos de los indicadores de la variable de estudio logística de servicio. Según, Dios (2015) el cuestionario es un procedimiento conformado por preguntas de manera ordenada y coherente, para tener una recolección de datos adecuada la comunicación se realizar de manera sencilla. En consecuencia, dado que la variable es cuantitativa, la encuesta tendrá una medición de escala genérica de Nunca, a veces, siempre.

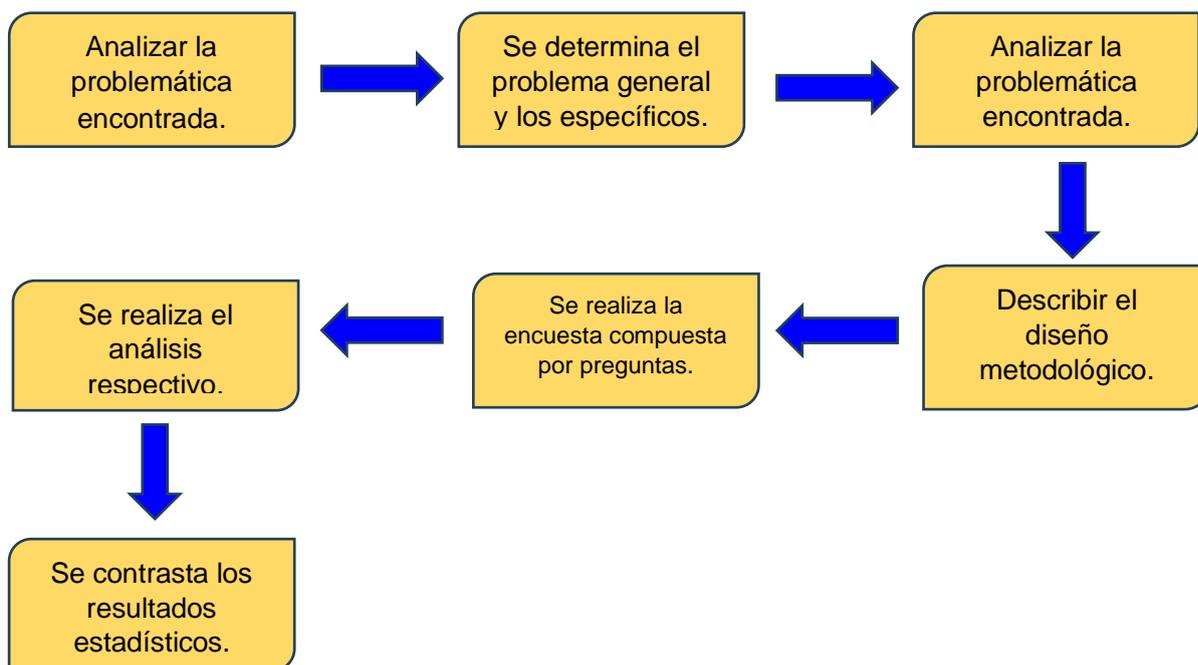
La **validez** del instrumento tuvo el criterio de juicio de expertos por docentes expertos en investigación, quienes fueron los encargados de la evaluación de pertinencia, relevancia y la claridad del instrumento. Los validadores fueron un total de (3), la mismas que se adjuntan en los anexos. Para Bernal (2016) dar validez indica un grado que puede influir en las conclusiones mediante los resultados que hayan sido obtenidos.

La **confiabilidad**. Según, Hernández et al. (2014) hace referencia que las puntuaciones que se obtengan por las mismas personas serán examinadas haciendo uso del mismo cuestionario, ósea que los resultados que se obtendrán serán iguales, pero en situaciones distintas. Se logró a través de la prueba piloto que se aplicó a 25 trabajadores de la problemática real del presente estudio, los resultados de la recolección de información fueron procesados con el programa de estadística SPSS 24, haciendo uso de la estadística y el cual nos mostrará el resultado en tablas (anexo), siendo un total de ,977 de Alpha de Cronbach

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó la variable. La variable logística de servicio tiene una composición de tres dimensiones. Los **procedimientos** que se realizarán para dar ejecución a este trabajo de investigación luego de la elaboración del cuestionario y la validación del mismo son: el levantamiento de información fue con el cuestionario aplicado en la prueba piloto a 25 trabajadores, organizar los datos, realizar el procesamiento estadístico, realizar la observación y estudio analítico de los datos, realizar la interpretación y apreciación de los datos, realizar sus conclusiones y recomendaciones.

Figura 1

Descripción de los procedimientos del trabajo de investigación.



El **análisis** fue descriptivo, para los datos recolectados se utilizó el método estadístico por el hecho de la obtención de resultados de forma descriptiva e inferencial, este análisis serán en forma descriptiva porque se desarrolla utilizando tablas de frecuencias estadísticas que busca agrupar el resultado la consecución de la recopilación de los datos usando el cuestionario, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) menciona que se describirán los datos y las frecuencias que se obtiene de la variable en estudio; el análisis inferencial buscará contrastar la hipótesis planteada, según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) dice que se calcularon parámetros estadísticos para probar la hipótesis.

Los **aspectos éticos** para cualquier investigación tendrán como base la veracidad, el investigador mantendrá su, originalidad, singularidad y su honradez para dar vigor y énfasis a la moralidad de la ciencia, haciendo uso de las buenas prácticas en transportar y emplear los resultados propios de la ciencia, en donde la aportación de los trabajadores es voluntaria, sin engaño alguno para dar respuesta a cada pregunta. La investigación se centró en abordar la problemática identificada en una empresa de explotación mixta, proponiendo estrategias para mejorar la situación en este sector. Se destaca la importancia de la originalidad en la investigación, respaldada por la política anti-plagio que requiere que el trabajo sea

sometido a Turnitin para evaluar el porcentaje de autenticidad. En caso de no cumplir con los estándares, se exige que sea modificado con palabras propias del autor.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

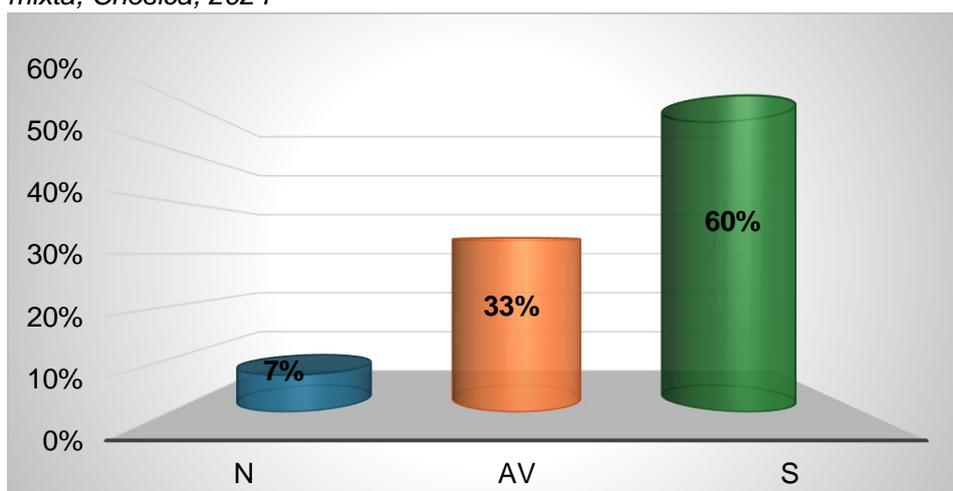
Tabla 1

Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a la variable logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, apoyo y stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

	Frecuencia (Frec.)	Porcentaje (%)	Porcentaje Valido (%Val.)	Porcentaje Acumulado (%AC)
N	110	7%	7%	7%
AV	557	33%	33%	40%
S	1013	60%	60%	100%
TOTAL	1680	100%	100%	

Figura 2

Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a la variable logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, apoyo y stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024



Interpretación

El 60% de los encuestados manifestó que siempre (**S**) la empresa dedicada al rubro de explotación mixta y difunden información relacionado a las actividades que clave para el manejo de una logística adecuada, como señala García (2020) las actividades clave son las que priman en cualquier función que realice la logística ya que estas son las que afectan directamente al costeo total, además el 33% señaló que a veces (**AV**) la empresa se preocupa por dar a conocer las actividades de apoyo siendo estas también importantes para la obtención de una adecuada logística

como mención Santos (2010) estas actividades se les da la misma importancia que a las actividades clave ya que en ciertas circunstancias particulares son indispensables para logra productos terminados, y un 7% indicó que nunca (**N**) la empresa se preocupa por informar sobre el stock de la materia prima y de los insumos necesarios para lograr un producto terminado, Elizabeth y Alithú (2016) mencionó que el stock son aquel conjunto de materiales, insumos y artículos que se encuentra en el área de almacén ya sean los que están siendo utilizados para el proceso de producción como los que tienen destino de venta.

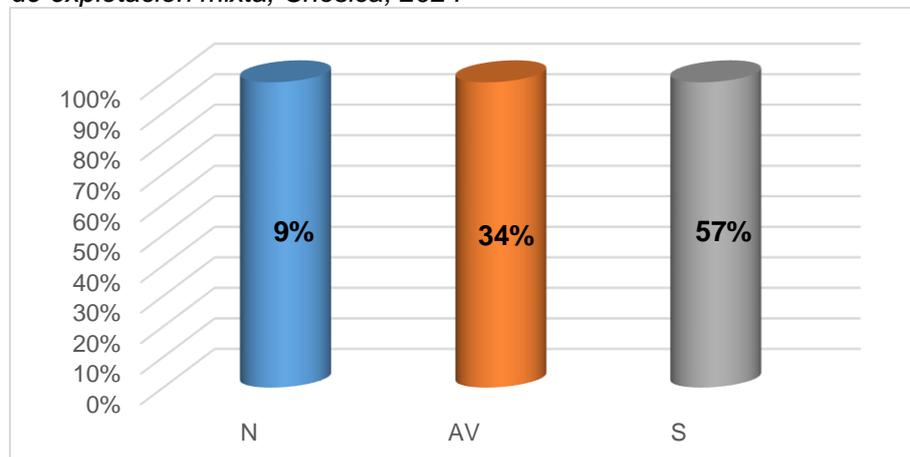
Tabla 2a

Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

	Frec.	%	%Val.	%Ac.
N	63	9%	9%	9%
AV	247	34%	34%	43%
S	410	57%	57%	100%
TOTAL	720	100%	100%	

Figura 3

Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024



Interpretación

El 57% de los encuestados indicaron que siempre (**S**) han tenido conocimiento del funcionamiento y manejo de las actividades clave ya que la empresa a través de

sus personal profesional les pone en conocimiento sobre estas actividades base para llevar buen funcionamiento logístico; por otra parte el 34% de encuestados expresó que a veces (**AV**) se necesita tener una comunicación más abierta y más sencilla que les permita entender mejor lo que quieren informar el personal profesional a sus trabajadores y finalmente el 9% de los encuestados indicaron que nunca (**N**) se les ha informado sobre la información específica de cómo realizar y la importancia que repercute estas actividades clave en las empresas sobre todo dedicadas al rubro de explotación mixta. **Ballou (2004)** hace referencia a estas actividades clave como actividades llevadas a cabo físicamente y de forma inmediata siendo la simiente en los costos de la logística de servicio. Si las empresas dedicadas al rubro de explotación mixta sensibilizan información a sus colaboradores, clientes y proveedores sobre las actividades clave que hacen contar con una mejor logística de servicio; Entonces, la información llega de manera adecuada a los colaboradores sobre todas aquellas actividades clave que se manejan en las empresas del rubro de explotación mixta, disminuirá en 57%, mientras que el 34% de los encuestados mencionaron que si se da prioridad a la realización de las ordenes de pedidos con la finalidad de entregar el producto en fecha y hora pactada.

Tabla 2b

Interpretación de los componentes de las brechas referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

%	CRITERIO (CR)	OBJETIVO (OBJ)	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas) – (NECB)	EVENTO ESPERADO (EE)
34%	AV	MEDIANO PLAZO (MP)	34% REGULAR ESFUERZO (RE)	0.34
9%	N	LARGO PLAZO (LP)	43% MAYOR ESFUERZO (ME)	0.43

Tabla 2c

Objetivos y estrategias generadas favoreciendo a los trabajadores referente a las actividades clave en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

PORCENTAJEE	CONCEPTO	
100%	Ballou (2004) denomino actividades clave a las que tienen una adaptación en cualquier actividad de negocio sin importar el lugar, estas actividades contribuyen en las decisiones de los costes logísticos de servicio, desarrollan coordinación para que las tareas se completen de manera eficaz y eficiente en función de brindar productos en hora y cantidad pactada.	
INFORMAR HACIENDO USO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS POR LOS TRABAJADORES PARA DAR A CONOCER LAS ACTIVIDADES CLAVE DE LA LOGISTICA DE SERVICIO.		
ACTIVIDADES MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
34% AV	1. Clasificar las actividades clave que se quiere dar a conocer.	Ficha de categorización
	2. Seleccionar una fecha adecuada para brindar la información.	Agendar la fecha
	3. Convocar a los trabajadores a una capacitación.	Mediante correo
	4. Hacer seguimiento a los capacitados.	Historial de interacciones
REALIZAR UN PLAN DE DIFUSION POLÍTICA CLARA SOBRE CÓMO SE MANEJAN LOS PEDIDOS URGENTES DE CLIENTES FRECUENTES		
ACTIVIDADES MEDIOS DE VERIFICACIÓN		
34% AV + 9% N	1. Evaluar la capacidad de producción y ajustar los procesos para manejar pedidos urgentes sin comprometer la calidad.	Optimizando la materia prima
	2. Establecer políticas claras sobre los pedidos urgentes de clientes frecuentes en comparación con los pedidos regulares.	Políticas de prioridad
	3. Informar a los clientes frecuentes sobre la posibilidad de realizar pedidos con pocas horas de anticipación.	Correos
	4. Asegurarse un equipo capacitado para manejar pedidos urgentes de manera eficiente y profesional.	Capacitaciones a los trabajadores
57% SIEMPRE	ALIADOS	

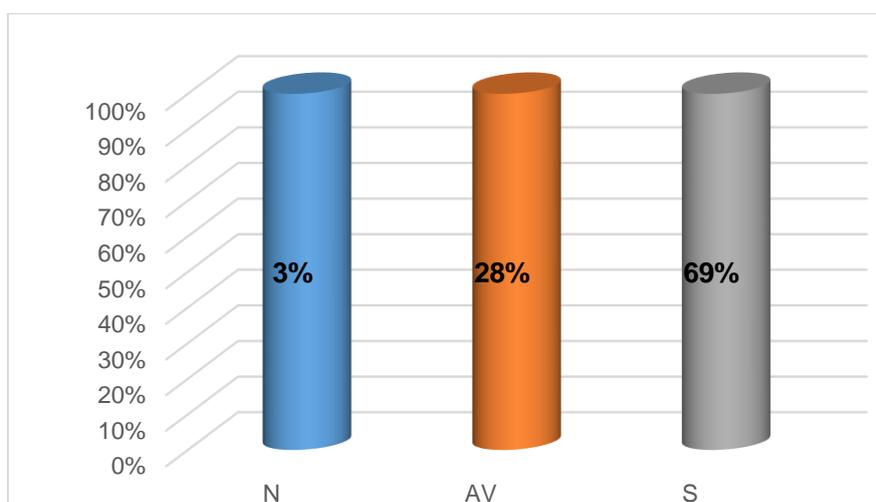
Tabla 3a

Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

	Frec.	%	%Val.	%Ac.
N	23	3%	3%	3%
AV	184	28%	28%	31%
S	453	69%	69%	100%
TOTAL	660	100%	100%	

FIGURA 4

Nivel de conocimiento de los trabajadores referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024



Interpretación

El 69% de los encuestados manifestaron que siempre (**S**) la empresa los entrena y capacita para contar con almacén debidamente ordenado tanto en materia prima como en inventarios; mientras que el 28% expresó a veces (**AV**) se realizan entrenamientos para esta área y finalmente el 3% menciona que nunca (**N**) han tenido conocimiento de estos entrenamientos tan importantes para el área logística realizada la empresa. Ballou (2004) menciona que las actividades de apoyo son las que realizan contribuciones en las coordinaciones y planificaciones en las diferentes áreas de las organizaciones empresariales.

Tabla 3b

Interpretación de los componentes de las brechas referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

%	CRITERIO (CR)	OBJETIVO (OBJ)	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas) – (NECB)	EVENTO ESPERADO (EE)
28%	AV	MEDIANO PLAZO (MP)	28% REGULAR ESFUERZO (RE)	0.28
3%	N	LARGO PLAZO (LP)	31% MAYOR ESFUERZO (ME)	0.31

Tabla 3c

Objetivos y estrategias generadas favoreciendo a los trabajadores referente a las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Ballou (2004) denominó actividades de apoyo a aquellas que no tienen una responsabilidad directa en la entrega de un producto al consumidor final, sin embargo, es son vitales para el desarrollo de eficaz y eficiente de una entidad empresarial.	
	IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN RELACION A LAS ACTIVIDADES DE APOYO DE LA LOGISTICA DE SERVICIO.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
28% AV	1. Implementar programas de capacitación para dar a conocer las actividades de apoyo.	Sesiones de capacitación y formación
	2. Proporcionar oportunidades de rotación de puestos.	Cronograma de rotación
	3. Promover un ambiente colaborativo entre los trabajadores.	Mediante team building
	4. Reconocer el desempeño excepcional en el desarrollo de actividades de apoyo.	Programa de incentivos
	REALIZAR UN PLAN DE MEJORA PARA QUE LOS TRABAJADORES ESTEN INFORMADOS EN CUANTO A LAS ACTIVIDADES DE APOYO DE LA LOGISTICA DE SERVICIO.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
28% AV + 3% N	1. Desarrollar materiales claros y precisos de las actividades de apoyo que se realizan en la entidad.	Videos explicativos
	2. Planificar reuniones periódicas centradas en las actividades de apoyo.	Capacitaciones periódicas
	3. Establece canales de comunicación abiertos y transparentes para discutir las actividades de apoyo y resolver dudas.	Redes más usadas (WhatsApp)

4. Promover una cultura organizacional que valore la formación continua y la mejora constante en las actividades de apoyo.

Participación entre trabajadores y directivos

69% SIEMPRE	ALIADOS
----------------	---------

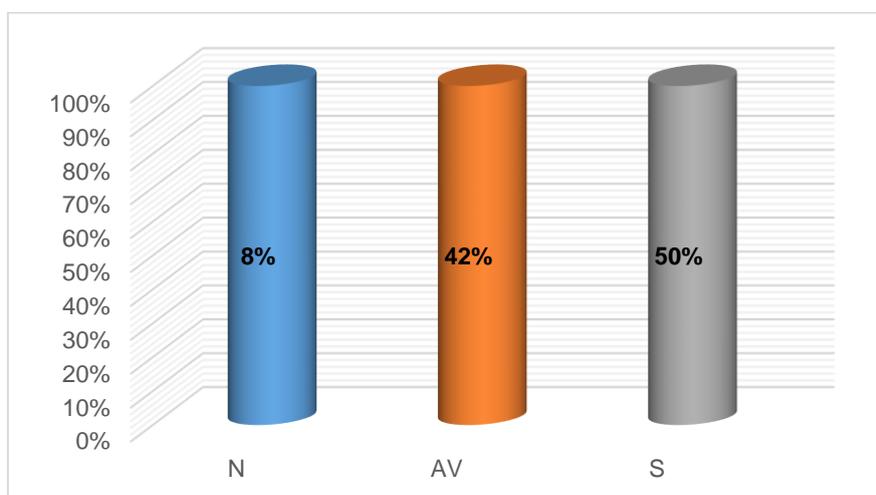
Tabla 4a

Nivel de conocimiento de parte de los trabajadores referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

	Frec.	%	%Val.	%Ac.
N	24	8%	8%	8%
AV	126	42%	42%	50%
S	150	50%	50%	100%
TOTAL	300	100%	100%	

Figura 5

Nivel de conocimiento de parte de los trabajadores referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024



Interpretación

El 50% de los encuestados mencionaron que siempre (**S**) la organización empresarial está en la capacidad de abastecer a sus clientes con sus respectivos pedidos de productos por el hecho de tener acopiado suficiente materia prima; por otra parte el 42% de los encuestados menciona que a veces (**AV**) la empresa

cuenta con un déficit de almacenamiento de materia prima para abastecer a los clientes de acuerdo a sus respectivos pedidos; el 8% **(N)** manifestó que la organización empresarial está en la capacidad de abastecer a los pedidos de sus clientes. Parra (2010) refiere a las actividades de stock a todos aquellos artículos que están en buen estado y que son existencias de almacén en un determinado periodo siendo estos procesados adecuadamente y finalmente transformado en un producto terminado.

Tabla 4b

Interpretación de los componentes de las brechas referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

%	CRITERIO (CR)	OBJETIVO (OBJ)	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR LAS BRECHAS (metas) – (NECB)	EVENTO ESPERADO (EE)
42%	AV	MEDIANO PLAZO (MP)	42% REGULAR ESFUERZO (RE)	0.42
8%	N	LARGO PLAZO (LP)	8% MAYOR ESFUERZO (ME)	0.8

Tabla 4c

Objetivos y estrategias generadas favoreciendo a los trabajadores referente a las actividades de stock en una empresa de explotación mixta, Chosica, 2024

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Parra (2010) menciona que las actividades de stock hacen referencia a la cantidad de productos y los materiales que una organización empresarial cuenta en sus inventarios con el propósito de cumplir con las ordenes de pedidos de parte de los clientes de manera adecuada y transparente.	
	OFRECER PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN REGULAR SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE STOCK.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
42% AV	1. Realizar simulaciones de gestión de inventarios para que practique el personal y mejore la toma de decisiones. 2. Estudiar y analizar casos de estudio de empresas exitosas en la gestión de stock. 3. Capacitar a los empleados en el uso de software de gestión de almacenes (sistema de almacenes).	Evaluación de desempeño Responder un cuestionario Informes

	4. Realizar pruebas escritas para evaluar el conocimiento adquirido sobre las mejores prácticas en gestión de stock.	Evaluación periódica
DISEÑAR FLUJOS DE TRABAJO EFICIENTES QUE MINIMICEN LOS MOVIMIENTOS INNECESARIOS Y REDUZCAN EL TIEMPO DEDICADO A LA GESTIÓN DE STOCK.		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
42% AV + 8% N	1. Identificar y documentar todos los pasos involucrados en el manejo de stock.	Flujogramas
	2. Entrenar al personal en los nuevos procedimientos y tecnologías implementadas.	Capacitación periódica
	3. Analizar los procesos actuales para identificar puntos críticos que generen retrasos y deficiencias.	Reportes de análisis
	4. Reorganizar físicamente el almacén para minimizar las distancias recorridas por los trabajadores y mejorar el acceso a los productos de más rotación.	Actualización de planos
50% SIEMPRE	ALIADOS	

Tabla 5

Estadísticos descriptivos de la variable Logística de Servicio y sus dimensiones

	Desv. Est.	\bar{x}	Coef. Variab.
Logística de Servicio	0.59	2.52	0.24
Actividades Clave	0.62	2.48	0.25
Actividades de Apoyo	0.54	2.65	0.20
Actividades de Stock	0.62	2.42	0.26

Interpretación

El análisis a las pendientes permitió conocer el promedio de la variable logística de servicio la misma que obtuvo un valor de 3.52, así mismo se resaltó a la dimensión actividades de apoyo que llegó a obtener un valor promedio de 2.65 en la cual los trabajadores mencionaron que la empresa si da a conocer información sobre las actividades que se tienen que realizar para llevar un mejor nivel de logística en las áreas de almacén y de productos terminados; la dimensión actividades de stock logro obtener un valor de 2.42, los trabajadores encuestados mencionaron que la empresa si está en capacidad de lograr entregar los pedidos a sus clientes en las fechas acordadas ya que si cuenta con materia prima disponible.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

- H₀:** No existe relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.
- H₁:** Existe relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.

Tabla 6

Relación de las dimensiones de la variable Logística de Servicio

LS = AC + AA =

Actividades de Clave (AC) **x** Actividades de Apoyo (AA) = 47.4%

Interpretación

La logística de servicio en la empresa del rubro de explotación mixta fue constituida por la suma de las interrelaciones con las dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock, en tal sentido las interrelaciones de las dimensiones solidifican a la logística de servicio en la organización dedicada al mencionado rubro. Destacando que la interacción dio respuesta al problema planteado, objetivos e hipótesis general, la misma que demostró que la logística de servicio tiene relación deficiente con cada dimensión, en tal sentido es esencial trabajar arduamente para revertir las brechas encontradas y dar inicio al mejoramiento de estas asociaciones que carece la empresa dedicada al rubro de explotación mixta y brindar mejor calidad de productos a los consumidores.

Hipótesis específica 1

(A) Prueba de hipótesis

H₀: No existe relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024

HE₁: Existe relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024

(a) Valores críticos

p < 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula

p > 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula

(b) Decisión

p = 0.00

p (0.00) > 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula (Baremo, ver anexo 7)

Tabla 7

Prueba de hipótesis entre las dimensiones actividades clave y actividades de stock.

		Actividades Clave	Actividades de Stock
Actividades Clave	Rho de Spearman	—	0.252
	valor p	—	0.052
	N	—	60
Actividades de Stock	Rho de Spearman	0.252	—
	valor p	0.052	—
	N	60	—

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

La dimensión actividades clave no tiene relación de asociación con la dimensión actividades de stock en una empresa dedicada al rubro de explotación mixta en Chosica durante el periodo 2024, porque hay una significancia de $> 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1) como correcta, de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, se estableció que la correlación es de 0.252.

Hipótesis específica 2

(B) Prueba de hipótesis

H₀: No existe relación entre las actividades clave y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024

HE₂: Existe relación entre las actividades clave y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024

Tabla 8

Prueba de hipótesis entre las dimensiones actividades clave y actividades de Apoyo.

		Actividades Clave	Actividades de Apoyo
Actividades Clave	Rho de Spearman	—	0.474 ***
	valor p	—	< .001
	N	—	60
Actividades de Apoyo	Rho de Spearman	0.474 ***	—
	valor p	< .001	—
	N	60	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

La dimensión actividades clave si encuentra asociación de las actividades de apoyo en la empresa dedicada al rubro de explotación mixta, Chosica, 2024 ya que si existe una significancia de $< .001$, donde se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se asume estadísticamente que existe relación entre ambas dimensiones, en tal sentido

se acepta la hipótesis alterna (H_1) como alternativa válida, de acuerdo a la correlación Rho de Spearman, se estableció que la correlación es de 0.474, en tal sentido, si existe correlación positiva débil.

Hipótesis específica 3

(C) Prueba de hipótesis

H₀: No existe relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024

HE₃: Existe relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024

Tabla 9

Prueba de hipótesis entre las dimensiones actividades clave y actividades de Apoyo.

		Actividades de Stock	Actividades de Apoyo
Actividades de Stock	Rho de Spearman	—	0.239
	valor p	—	0.066
	N	—	60
Actividades de Apoyo	Rho de Spearman	0.239	—
	valor p	0.066	—
	N	60	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

La dimensión actividades de stock no tiene relación de asociación con la dimensión actividades de apoyo en una empresa dedicada al rubro de explotación mixta en Chosica durante el periodo 2024, porque hay una significancia de $> 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1) como correcta, de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, se estableció que la correlación es de 0.239, por lo tanto, no existe asociación de correlación.

IV. DISCUSIÓN

Primera

Como hipótesis general se determinó si existe relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024; donde se obtuvo como objetivo establecer la relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones actividades clave, actividades de apoyo y actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024, mediante la interacción de la dimensiones de la variable logística de servicio se demostró que únicamente existe asociación entre las dimensiones actividades clave y actividades de apoyo con un porcentaje de asociación de 22.47%, existe coherencia y cohesión entre dos dimensiones de la variable logística de servicio tanto actividades clave como actividades de apoyo. Castro Ayala (2022) demostró que la logística 4.0 es una fuerza positiva gracias a sus innovaciones de productos y su competitividad para toda empresa que aplica adecuadamente esta herramienta. Se concuerda con la propuesta que desarrollo Castro Ayala, ya que la implementación de estrategias en base a la logística de servicio orientada a las empresas del rubro de explotación mixta donde los trabajadores van recibir conocimiento de los manejos y la importancia de las actividades clave, apoyo y stock las mismas que facilitarían un adecuado manejo de las materias primas, inventarios y mermas. La teoría de, Ballou (2004) menciona que la logística es considerada como el componente factor de rentabilidad y de valor agregado desde la planificación y coordinación de todas actividades que sean necesarias para lograr conseguir el escalón deseado en servicio y calidad al menor costo posible, por otra parte, Ramírez y Calderón (2017) destacan el modelo logístico de servicios de Vilko, el cual hace referencia a la implementación de controles de calidad para asegurar que los servicios entregados cumplan con los estándares requeridos.

Segunda

Como hipótesis específica 1 se determinó si existe relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024. Donde se obtuvo como, objetivo específico 1

determinar la relación entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024. Mediante la prueba de Rho spearman se demostró que un nivel de significancia menor a 0.05 ($p = 0.052$) se acepta la hipótesis nula. Además, ambas dimensiones (actividades clave y actividades de stock) posee una correlación de 0.252; La cual indica que no posee ninguna relación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se pone en evidencia que no existe relación entre las dimensiones actividades clave y actividades de stock en una empresa dedicada al rubro de explotación mixta en el distrito de Chosica; por ende, el objetivo específico 1 queda demostrado. Mendez (2019) Demostró que las actividades clave son cruciales para asegurar que los productos se muevan de manera fluida a través de la logística de servicio, minimizando costos, maximizando la eficiencia y mejorando la satisfacción del cliente. Se concuerda con la demostración de Mendez, ya que las actividades clave son fundamentales en la logística de cualquier negocio. Ramírez y Calderón (2017) destacan el modelo logístico de servicios de Vilko, el cual se centra en la creación de nuevos servicios en la logística y la cadena de suministro. La teoría de Ballou (2004) denominada gestión de servicio, estas actividades clave son esenciales para garantizar que los productos lleguen desde su origen hasta el consumidor final de manera eficiente y efectiva. Parra, (2010) las actividades de stock son fundamentales para garantizar que las empresas de servicios puedan cumplir con los compromisos con sus clientes de manera eficiente, gestionando recursos de manera efectiva y ofreciendo un servicio de alta calidad de forma consistente. Como objetivo estratégico para disminuir el 43% de la brecha encontrada, se propone realizar un plan de difusión política clara sobre cómo se manejan los pedidos urgentes de clientes frecuentes, realizando actividades de seguimiento a los clientes frecuentes con una política de priorización.

Tercera

Como hipótesis específica 2 se determinó si existe relación entre las actividades clave y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024, donde se obtuvo como, objetivo específico 2 determinar la relación entre las actividades clave y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.

Mediante la prueba de Rho spearman se demostró que un nivel de significancia es mayor a 0.05 ($p < .001$) donde se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas dimensiones (actividades clave y actividades de stock) posee una correlación de 0.474; La cual indica que hay una relación positiva débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se pone en evidencia que existe relación entre las dimensiones actividades clave y actividades de apoyo en una empresa dedicada al rubro de explotación mixta en el distrito de Chosica; Por ende, el objetivo específico 1 queda demostrado. Provincial (2021) Tuvo como objetivo determinar la relación de las variables de su estudio, gestión logística y calidad de servicio en el municipio Provincial de Andahuaylas, 2021. El método fue de tipo aplicada, cuantitativo, descriptivo correlacional, el autor concluyo que, si hay correlación favorable entre sus variables de investigación tanto de calidad de servicio como gestión logística, por el mismo hecho que son actividades clave para las empresas multinacionales. Se concuerda con la demostración de Provincial, ya que las actividades clave y las actividades de apoyo son fundamentales en la logística de servicio en cualquier negocio. Ramírez y Calderón (2017) destacan el modelo logístico de servicios de Vilko, el cual se centra en la creación de nuevos servicios en la logística y la cadena de suministro. Ballou (2004) las actividades clave son el corazón de la operación de una organización y son fundamentales para su éxito y competitividad. Las actividades de apoyo no generan directamente ingresos por sí mismas, pero son fundamentales para facilitar y respaldar las actividades clave que sí lo hacen, tienen gestión eficaz y eficiente y contribuyen a la competitividad y sostenibilidad de la organización. Como objetivo estratégico para disminuir el 31% de la brecha encontrada, se propone realizar un plan de mejora para que los trabajadores estén informados en cuanto a las actividades de apoyo de la logística de servicio, planificando reuniones periódicas centradas únicamente en las actividades de apoyo.

Cuarta

Como hipótesis específica 3 se determinó si existe relación entre las actividades de stock y las actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024. Donde se obtuvo como, objetivo específico 3 determinar la relación entre las actividades de stock y las actividades de apoyo en

una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024. Mediante la prueba de Rho spearman se demostró que un nivel de significancia es menor a 0.05 (0.066) donde se acepta la hipótesis nula. Además, ambas dimensiones (actividades clave y actividades de stock) posee una correlación de 0.239; La cual indica que no posee ninguna relación de asociación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se pone en evidencia que no existe relación entre las dimensiones de actividades de stock y actividades de apoyo en una empresa dedicada al rubro de explotación mixta en el distrito de Chosica; por ende, el objetivo específico 3 queda demostrado. Mayuri (2023) Tuvo como objetivo establecer la existencia de una relación de sus variables de estudio tanto de gestión logística como de calidad de servicio en la organización visual capital investments, ubicada en el distrito Jesús Maria en el año 2023. La metodología utilizada fue básica, correlacional, el autor concluye mencionando que se debe mejorar los procesos logísticos y así el cliente percibirá un eficiente servicio que cumpla con sus expectativas. Se concuerda con la demostración de Mayuri, ya que las actividades stock y las actividades de apoyo son fundamentales en la logística de servicio en cualquier negocio y se debe dar mayor importancia porque son cruciales para el funcionamiento de una entidad, ya que afecta tanto a la disponibilidad de productos para los clientes como a la gestión de costos y la planificación financiera. Ramírez y Calderón (2017) destacan el modelo logístico de servicios de Vilko, el cual se centra en la creación de nuevos servicios en la logística y la cadena de suministro. Parra (2010) Las actividades de stock abarcan todas las acciones necesarias para gestionar efectivamente los inventarios de productos en una organización empresarial y son esenciales para mantener un equilibrio adecuado entre la disponibilidad de productos para satisfacción de la demanda y la minimización de costos asociados con el almacenamiento y el manejo de inventarios. Como objetivo estratégico para disminuir el 50% de la brecha encontrada, se propone diseñar flujos de trabajo eficientes que minimicen los movimientos innecesarios y reduzcan el tiempo dedicado a la gestión de stock, esto se lograra con la reorganización física del almacén minimizando las distancias recorridas por los trabajadores y mejorar el acceso a los productos de mayor rotación.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó que la relación entre la logística de servicio con la interacción de sus dimensiones fue únicamente con actividades clave y de apoyo con una asociación de 22.47%; para una empresa de explotación mixta ubicada en el distrito de Chosica, periodo 2024.

Segunda:

Estadísticamente se evidenció que no existe correlación significativa entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.

Tercera:

Se demostró estadísticamente la correlación significativa de 0.474 siendo esta una correlación positiva débil entre las dimensiones actividades clave y de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.

Cuarta:

Estadísticamente se evidenció que no existe correlación significativa entre las actividades clave y las actividades de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al Gerente de la unidad de logística que aplique las estrategias desarrolladas mediante objetivos y actividades estratégicas propuestas mediante el modelo LogiService Pro.

Segunda:

Se recomienda al gerente general establecer una política clara sobre cómo se manejan los pedidos urgentes de clientes frecuentes en comparación con los pedidos regulares, para evitar conflictos y asegura que los clientes frecuentes reciban un servicio preferencial sin perjudicar a otros clientes.

Tercera:

Se sugiere al gerente tomar como consideración la presente investigación para atender situaciones donde se pueda implementar un plan de mejora para que los trabajadores estén informados en cuanto a las actividades clave y de apoyo de la logística de servicio con fines de incrementar promover un ambiente colaborativo y mejorar el desempeño para ambas actividades de la logística.

Cuarta:

Se recomienda al gerente diseñar flujos de trabajo eficientes que no solo minimicen los movimientos innecesarios y reduzcan el tiempo dedicado a la gestión de stock, sino que también mejoren la precisión del inventario y la satisfacción del cliente mediante entregas más rápidas y precisas.

VII. PROPUESTA

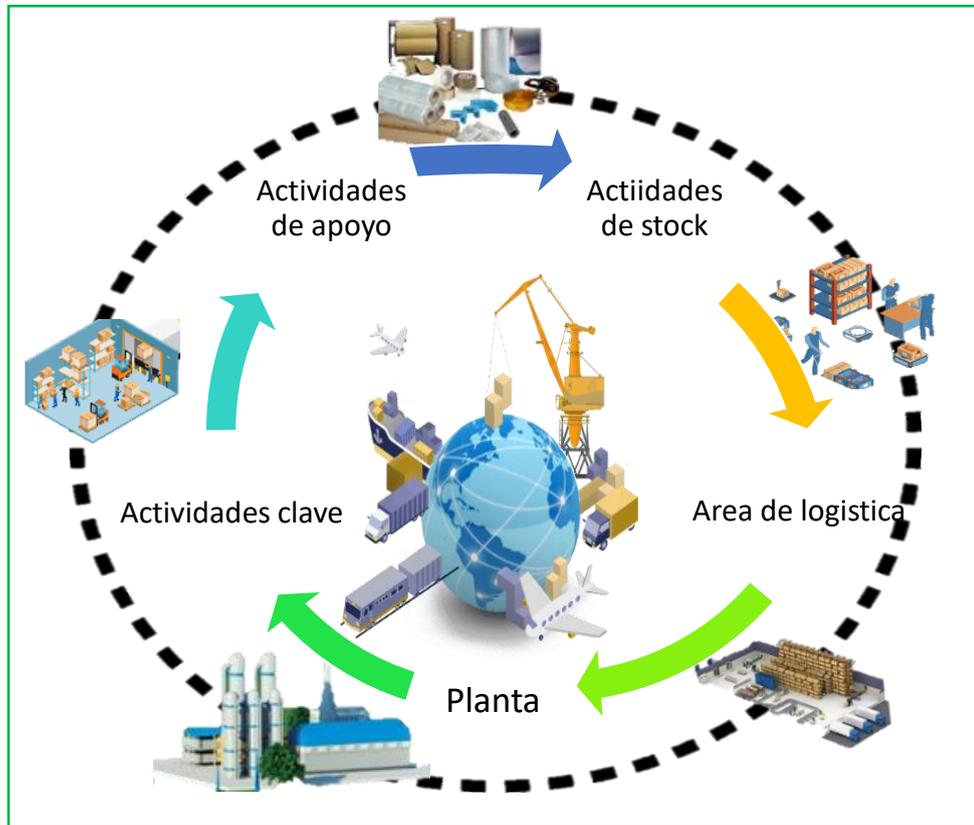
La presente propuesta está integrada por un plan estrategia compuesta por un plan de estrategia para ser implementada en la generación de mejora en logística de servicio en una empresa de explotación mixta mediante objetivos estratégicos y actividades (objetivos operativos) que permitirá al gerente de la empresa utilizarla como herramienta de trabajo para generar valor a la logística de servicio con el propósito de la sostenibilidad empresarial. El plan está constituido por mediano y largo plazo. Finalmente, la propuesta está constituida principalmente con una estructura de un cuadro de entrada donde se consigna la variable, las dimensiones con sus objetivos estraticos respectivos; así como también como objetivos operativos y medios de verificación con el propósito de ser evaluados y de ser desarrollados por un ente ejecutor.

El plan se presenta al área de logística de la empresa del rubro de explotación mixta con conocimiento para desarrollar estrategias basadas en el nivel de todas las actividades de logística de servicio. La propuesta se presenta a través de objetivos estratégicos que se determinan con base en el análisis de los resultados de los indicadores evaluados, describiendo actividades que estén mejor enfocadas a identificar la conexión entre ambas dimensiones, esta dirección estratégica está encaminada para lograr un lugar la eficiencia y calidad.

El modelo LogiService Pro. Hace referencia a todas las actividades orientadas a satisfacer las necesidades del cliente realizando las actividades de la logística de servicio, desde el inicio del proceso para recibir, registrar los pedidos de los clientes, organización de las rutas de entrega y mantenimiento de niveles adecuados de inventario en los puntos de venta en donde las actividades clave facilitan gestión de almacenes, el procesamiento de pedidos desde la recepción hasta la entrega y los movimientos físicos de los productos desde el origen hasta el destino final, paso siguiente las actividades de apoyo proporcionan el soporte necesario para que las actividades clave trabajen de forma efectiva, facilitándoles pronóstico de la demanda futura, coordinación con proveedores para asegurar la disponibilidad y calidad de los productos y el mantenimiento de sistemas de información. Las

actividades de stock monitorean constante los niveles de aprovisionamiento para evitar escasez o exceso.

Modelo LogiService Pro.



REFERENCIAS

- Adelino, R. (2020). *Logística do Processo de Peças e Acessórios na Brunswick Marine : Estudo dos Envios* [Tesis de grado, Instituto Politécnico do Porto]. http://repositorio.ipv.pt/bitstream/20.500.11960/2444/1/Carneiro_Adelino_Ricardo_20263_ML.pdf
- Álvarez, D., & Sánchez, R. J. (2022). *Sistemas logísticos flexibles: cadenas de suministro inteligentes en América Latina* (p. 81). Naciones Unidas (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d887d0be-68d1-4222-95d7-666dc131c944/content>
- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de Suministro*. PEARSON. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bastos Boubeta, A. I. (2007). *Distribución logística y comercial: La logística en la empresa* (1ra ed.). Ideaspropias Editorial. <https://docplayer.es/10633883-Distribucion-logistica-y-comercial-la-logistica-en-la-empresa.html>
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom. https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. En *Pearson* (Vol. 4, pp. 1-400). https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigacion_Bernal_4ta_edicion
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2013). *Logística Empresarial* (pp. 1-23). https://unitecupv2011kmgv.files.wordpress.com/2011/06/logc3adstica_capacidad-y-localizacin-de-instalaciones2.pdf
- Castro Ayala, D. (2022). *Aplicación de la Logística 4.0 para la competitividad de la industria carrocera. caso Varma* [esis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14313/1/UA-MAE-EAC-003-2022.pdf>

- Castro Grignon, Y. J. (2023). *Logística interna y la calidad de servicios de la empresa Rodolfo Bustamante s . A . agente de aduanas - Robusa de la ciudad de Lima, 2023* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33798/Castro Grignon%2C Yuri Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33798/Castro%20Grignon%2C%20Yuri%20Jesus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cespón, R. (2014). Administración de la cadena de suministros. Manual para estudiantes, académicos y empresarios vinculados al campo de la logística. *ResearchGate, August*, 232. <https://doi.org/10.13140/2.1.5182.5925>
- Dios, M. (2015). *UF1780 Investigación y recogida de información de mercados*. Ideaspropias Editorial. https://issuu.com/ideaspropiaseditorial/docs/978-84-9839-523-5_4f8a7eb1a6aa33
- Eduardo, C., Diaz, B., Erick, A., & Suarez, A. (2023). *Propuesta de diseño de una red de distribución de productos en un contexto de logística urbana para una empresa de logística* [Resis de Licenciatura, Universidad del Pacífico]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3985/Baños%2C Carlos Trabajo de suficiencia profesional Administracion 2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3985/Baños%2C%20Carlos%20Trabajo%20de%20suficiencia%20profesional%20Administracion%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Elizabeth, G. G., Margarita, & Alithú, M. Q., Marycruz. (2016). Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9792>
- Escudero Serrano, M. (2019). *Gestión de compras (2ª)*. Paraninfo. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428341479/gestion-de-compras--2a-edicion->
- Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- García, R. (2020). Gestión Logística En Las Instituciones Universitarias Públicas De La Costa Oriental Del Lago. *Revista de Investigación En Ciencias de La*

<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968092003/>

- González, J., & Cortés, J. (2020). *Plataforma para gestión logística de productos para comedores comunitarios* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50149/MemoriaV3.0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. En *Revista de enfermería (Barcelona, Spain)* (Quinta edi). Mc Graw Hill. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2._____.Hernandez,Fernandez_y_Baptista-Metodología_Investigación_Científica_6ta_ed.pdf
- Iglesias. (2013). *Distribucion y logística*. <https://www.esic.edu/master-y-postgrado/master-en-direccion-de-logistica-transporte-y-cadena-de-suministro-loc>
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. *Industrial Marketing Management*, 29(1), 65-83. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(99\)00113-3](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(99)00113-3)
- Marinucci, E. (2020). Logística y transporte internacional: La disrupción ante el Covid - 19. *Revista Integración y Cooperación Internacional*, 32, 6-21. <https://doi.org/10.35305/revistamici.v0i32.71>
- Mayuri Ramos, J. (2023). *Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1356>
- Medina, P. (2022). *Gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación "La Red" de la ciudad de Chimbote, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33457/GESTION_DE_CALIDAD_MEDINA_TANDAYPAN_PEDRO_RAFAEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Mendez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad del Rosario*, 21(37), 136-169. <https://doi.org/10.2307/2392246>
- Molina, A., & Ariel, R. (2022). *Implementación de la logística 4.0 en la empresa "Molina Sport" en la ciudad de Guaranda* [esis de Maestria, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14315/1/UA-MAE-EAC-005-2022.pdf>
- Ousaid, H. (2020). *Soluciones logísticas en la última milla* [Tesis de Maestria, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/41721/TFM-I-1580.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra Guerrero, F. (2010). *Gestión de stocks* (3ra ed.). ESIC. <https://www.esic.edu/editorial/gestion-de-stocks-0>
- Pérez, H. S. (2023). *Plan de Negocio para la creación e implementación de la aplicación móvil dirigida a la red logística de transportes de carga pesada para la industria «APP YES LOGISTICS»* [Tesis de Maestria, Universidad de Las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14805/1/UDLA-EC-TMAE-2023-11.pdf>
- Ponte Luque, M. V., & Vela Coronado, P. K. (2023). *La gestión logística y su relación con el control de inventarios en una empresa de servicio, Lima 2022* [Tesis de grado, Universidad Norber Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8773/T06_1_46084770_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Provincial, M. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103718>
- Puente, X. (2023). *Propuesta de gestión logística en la administración de insumos para el sector artesanal Macanero del Cantón Gualaceo* [Tesis de grado,

Universidad Católica de Cuenca].
<https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/91df5c81-4839-41e0-afaa-3a6f12d01875/content>

Quevedo Cassana, J. G. I. (2010). *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora de la cadena logística y de planeamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/915/QUEVEDO_CASSANA_JUAN_LOGISTICA_COMERCIALIZADORA_QUIMICOS.pdf?sequence=1

Ramírez, L., & Calderón, N. (2017). *Análisis comparativo de modelos seleccionados de la gestión de la cadena de suministro en las pequeñas y medianas empresas (PYME)* [Tesis de grado, Universidad del Rosario].
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/7d7870ef-e2fd-4342-82e6-1a85e61fcf44/content>

Rodriguez, R., & Sampén, L. (2023). *Propuesta de un plan de gestión logística y su relación con la mejora de la cadena de abastecimiento de materiales del grupo Wilmer construye y ejecuta E.I.R.L – Tarapoto – San Martín 2022* [Teiss de Maestria, Universidad Científica del Perú].
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2272>

Ruiz, A., & Yong, N. (2020). *Aplicación de la mejora continua de procesos en la logística de última milla en el comercio electrónico de tiendas departamentales de Latinoamérica* [Tesis de grado, Pontificia universidad católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19408/RUIZ_CHAN_YONG_LOPEZ_%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santisteban Alvitres, M. I., & Ventura Chavez, P. P. (2020). *Gestión logística y calidad de servicio de la unidad logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/671104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Santos, I. S. L. (2010). Logística y operaciones en la empresa. In Google Books. ESIC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Log%C3%ADstica_y_operaciones_en_la_empresa/KubmRuDdV6lC?hl=es&gbpv=1&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+log%C3%ADstica+en+la+empresa%2Blibro&printsec=frontcover
- Sarache, W. & Cardona, C. (2007). *La logística del transporte: Un elemento estratégico en el desarrollo agroindustrial* (1ra ed.). UNAL.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/55904/9789584427540.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Zelada Flórez, E. A. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57-79. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>
- Zúñiga, G. (2023). *Relación entre calidad de servicio logístico de las agencias de carga y satisfacción del cliente de las Mypes exportadoras de palta hass – Perú 2022* [Tesos de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7d16e3b3-a408-47dc-beff-71eb716e05a3/content>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de la variable logística de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
logística de servicios	La definición de la variable logística de servicio es aquel proceso de manejo del flujo de productos desde el punto origen hasta que el producto llegue al cliente final, además de que planifica, y hace el control de del movimiento de mercadería de los almacenes. (Bastos Boubeta, 2007)	La variable logística de servicios está compuesta por tres dimensiones, las cuales son: Actividades clave, actividades de apoyo y actividad de stock	Actividades clave	Estándares de servicio Transporte Manejo de inventarios Flujo de información y procesamiento de pedido	Nunca A veces Siempre
			Actividades de apoyo	Almacenamiento Manejo de materiales Compras Embalaje de protección Cooperación entre producción y operaciones Mantenimiento de información	
			Actividad de stock	Stock de seguridad Stock medio Stock de anticipación Stock sobrante Stock activo	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE LOGÍSTICA DE SERVICIOS

N.º	ÍTEMS.	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
Actividades clave				
	Estándares de servicio al cliente			
1	Se les informa a los trabajadores de los requerimientos solicitados por el cliente.			
2	Cuando el cliente solicita una información específica, se da respuesta de manera inmediata.			
3	Se da prioridad a los pedidos de los clientes frecuentes.			
	TRANSPORTE			
4	Se le informa al cliente que el producto puesto en tienda incluye el cobro de flete.			
5	Existe un control de ruteo del reparto de los productos solicitados.			
6	Existe una programación detallada del reparto para cada cliente.			
7	La empresa tiene políticas de almacenamiento diferenciado para las materias primas y productos terminados.			
	Manejo de inventarios			
8	Los clientes frecuentes pueden solicitar su producto con pocas horas de anticipación.			
9	Los productos empacados para cada cliente están debidamente rotulados para su despacho.			
10	La organización cuenta con un Sistema de inventario donde se puede comercializar los productos en tiempo real.			
	Flujos de Información y Procesamiento de Pedidos			
11	La comunicación para el proceso de carga de frigoríficos para el despacho se realiza mediante aplicativos móviles.			
12	Los trabajadores manejan (mapas de procesos) de todo el proceso de comercialización.			
ACTIVIDADES DE APOYO				
	Almacenamiento			
13	Se tiene implementado la metodología de stock que lo primero que ingresa es lo primero que sale para el empaque solicitado por el cliente.			
14	El almacén cuenta con políticas de limpieza para conservación de los productos.			
	Manejo de materiales			
15	El personal asignado al procesamiento de los empaques de los productos terminados está debidamente entrenados para mantener la inocuidad.			
16	Existe un área donde se acopia los pedidos de acuerdo al orden de llegada del cliente.			
	Compras			
17	Los productos terminados son almacenados de forma adecuada para evitar su deterioro respectivo.			
18	Los trabajadores prestan mucha atención en el proceso de sus actividades de empaque para evitar la devolución del producto por parte del cliente.			
	Embalaje de protección			
19	Los productos terminados están debidamente etiquetados con el gramaje.			

20	Se cuenta con un tiempo establecido para procesar los empaques.			
	Cooperación entre producción y operaciones			
21	Para terminar a tiempo con los productos solicitados por el cliente, la empresa tiene un almacén adecuadamente abastecimiento.			
22	Los trabajadores tienen un Sistema manual donde anotan su producción diaria.			
	Mantenimiento de Información			
23	Se cuenta con una zona de información visible para los trabajadores donde se muestra cual ha sido su producción semanal.			
Stock				
	Stock de seguridad			
24	La organización tiene un stock de productos para abastecer a los clientes frecuentes.			
	Stock Medio			
25	La empresa está en la capacidad de abastecer a los clientes con productos adicionales cuando el cliente ya finalizó su pedido.			
	Stock de anticipación			
26	Cuando el cliente a pactado con la empresa un precio establecido, se le entrega el producto por más que haya incrementado el precio de insumos.			
	Stock sobrante			
27	Los productos que se encuentran vencidos para su comercialización son utilizados para nuevos sub productos.			
	Stock activo			
28	La organización siempre cumple con las promesas de venta solicitada por el cliente.			

Anexo 3: ficha de validación de instrumentos para recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Medición de Logística de Servicio**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Abraham José García Yovera		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Medición de Logística de Servicio
Autor:	Suarez Olivos Samuel
Procedencia:	Campus Los Olivos – Filial Lima UCV
Administración:	Suarez Olivos Samuel
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chosica
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Logística de Servicio	Actividades clave Dimensión 1	Las actividades clave son fundamentales y primordiales para realizar las funciones logísticas, ya que tienden a perjudicar el coste total de la cadena de suministros.
	Actividades de apoyo Dimensión 2	Las actividades de apoyo permiten a las actividades clave apoyarse para coordinar, compartir información y otros.
	Stock Dimensión 3	Stock es una actividad económica que nos indica depósito de la mercaderías con la única finalidad de satisfacer necesidades humanas con medios materiales apropiados y susceptibles.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de Logística de Servicio**” elaborado por **Suarez Olivos Samuel** en el año 2024, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de Logística de Servicio

- Primera dimensión: **Actividades clave**
- Objetivos de la Dimensión: **analizar la importancia de la logística de actividades clave en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

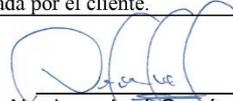
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estándares de servicio al cliente	1 Se les informa a los trabajadores de los requerimientos solicitados por el cliente.	4	4	4	
	2 Cuando el cliente solicita una información específica, se da respuesta de manera inmediata.	4	4	4	
	3 Se da prioridad a los pedidos de los clientes frecuentes.	4	4	4	
Transporte	4 Se le informa al cliente que el producto puesto en tienda incluye el cobro de flete.	4	4	4	
	5 Existe un control de rutco del reparto de los productos solicitados.	4	4	4	
	6 Existe una programación detallada del reparto para cada cliente.	4	4	4	
	7 La empresa tiene políticas de almacenamiento diferenciado para las matcrias primas y productos terminados.	4	4	4	
Manejo de inventarios	8 Los clientes frecuentes pueden solicitar su producto con pocas horas de anticipación.	4	4	4	
	9 Los productos empacados para cada cliente están debidamente rotulados para su despacho.	4	4	4	
	10 La organización cuenta con un Sistema de inventario donde se puede comercializar los productos en tiempo real.	4	4	4	
Flujo de información y procesamiento de pedidos	11 La comunicación para el proceso de carga de frigoríficos para el despacho se realiza mediante aplicativos móviles.	4	4	4	
	12 Los trabajadores manejan (mapas de procesos) de todo el proceso de comercialización.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Actividades de Apoyo**
- Objetivos de la Dimensión: **Analizar la importancia de la logística de actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones	
Almacenamiento	13	Se tiene implementado la metodología de stock que lo primero que ingresa es lo primero que sale para el empaque solicitado por el cliente.	4	4	4	
	14	El almacén cuenta con políticas de limpieza para conservación de los productos.	4	4	4	
Manejo de materiales	15	El personal asignado al procesamiento de los empaques de los productos terminados están debidamente entrenados para mantener la inocuidad.	4	4	4	
	16	Existe una área donde se acopia los pedidos de acuerdo al orden de llegada del cliente.	4	4	4	
Compras	17	Los productos terminados son almacenados de forma adecuada para evitar su deterioro respectivo.	4	4	4	
	18	Los trabajadores prestan mucha atención en el proceso de sus actividades de empaque para evitar la devolución del producto por parte del cliente.	4	4	4	
Embalaje de protección diseñado	19	Los productos terminados están debidamente etiquetados con el gramaje.	4	4	4	
	20	Se cuenta con un tiempo establecido para procesar los empaques.	4	4	4	
Cooperación entre producción y operaciones	21	Para terminar a tiempo con los productos solicitados por el cliente, la empresa tiene un almacén adecuadamente abastecimiento.	4	4	4	
	22	Los trabajadores tienen un Sistema manual donde anotan su producción diaria.	4	4	4	
Mantenimiento de información	23	Se cuenta con una zona de información visible para los trabajadores donde se muestra cual ha sido su producción semanal.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Nombre de la primera dimensión**
- Objetivos de la Dimensión: **Analizar la importancia de la logística de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

Indicadores		Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Stock de seguridad	24	La organización tiene un stock de productos para abastecer a los clientes frecuentes.	4	4	4	
Stock medio	25	La empresa está en la capacidad de abastecer a los clientes con productos adicionales cuando el cliente ya finalizó su pedido.	4	4	4	
Stock de anticipación	26	Cuando el cliente a pactado con la empresa un precio establecido, se le entrega el producto por más que haya incrementado el precio de insumos.	4	4	4	
Stock sobrante	27	Los productos que se encuentran vencidos para su comercialización son utilizados para nuevos sub productos.	4	4	4	
Stock activo	28	La organización siempre cumple con las promesas de venta solicitada por el cliente.	4	4	4	



Dr. Abraham José García Yovera
DNI: 80270538

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de Logística de Servicio**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. César Eduardo Jiménez Calderón		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Medición de Logística de Servicio
Autor:	Suarez Olivos Samuel
Procedencia:	Campus Los Olivos – Filial Lima UCV
Administración:	Suarez Olivos Samuel
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chosica
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Logística de Servicio	Actividades clave Dimensión 1	Las actividades clave son fundamentales y primordiales para realizar las funciones logísticas, ya que tienden a perjudicar el coste total de la cadena de suministros.
	Actividades de apoyo Dimensión 2	Las actividades de apoyo permiten a las actividades clave apoyarse para coordinar, compartir información y otros.
	Stock Dimensión 3	Stock es una actividad económica que nos indica depósito de la mercaderías con la única finalidad de satisfacer necesidades humanas con medios materiales apropiados y susceptibles.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de Logística de Servicio**” elaborado por **Suarez Olivos Samuel** en el año 2024, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de Logística de Servicio

- Primera dimensión: **Actividades clave**
- Objetivos de la Dimensión: **analizar la importancia de la logística de actividades clave en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

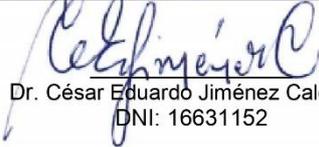
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estándares de servicio al cliente	1 Se les informa a los trabajadores de los requerimientos solicitados por el cliente.	4	4	4	
	2 Cuando el cliente solicita una información específica, se da respuesta de manera inmediata.	4	4	4	
	3 Se da prioridad a los pedidos de los clientes frecuentes.	4	4	4	
Transporte	4 Se le informa al cliente que el producto puesto en tienda incluye el cobro de flete.	4	4	4	
	5 Existe un control de rutec del reparto de los productos solicitados.	4	4	4	
	6 Existe una programación detallada del reparto para cada cliente.	4	4	4	
	7 La empresa tiene políticas de almacenamiento diferenciado para las materias primas y productos terminados.	4	4	4	
Manejo de inventarios	8 Los clientes frecuentes pueden solicitar su producto con pocas horas de anticipación.	4	4	4	
	9 Los productos empacados para cada cliente están debidamente rotulados para su despacho.	4	4	4	
	10 La organización cuenta con un Sistema de inventario donde se puede comercializar los productos en tiempo real.	4	4	4	
Flujo de información y procesamiento de pedidos	11 La comunicación para el proceso de carga de frigoríficos para el despacho se realiza mediante aplicativos móviles.	4	4	4	
	12 Los trabajadores manejan (mapas de procesos) de todo el proceso de comercialización.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Actividades de Apoyo**
- Objetivos de la Dimensión: **Analizar la importancia de la logística de actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones	
Almacenamiento	13	Se tiene implementado la metodología de stock que lo primero que ingresa es lo primero que sale para el empaque solicitado por el cliente.	4	4	4	
	14	El almacén cuenta con políticas de limpieza para conservación de los productos.	4	4	4	
Manejo de materiales	15	El personal asignado al procesamiento de los empaques de los productos terminados están debidamente entrenados para mantener la inocuidad.	4	4	4	
	16	Existe una área donde se acopia los pedidos de acuerdo al orden de llegada del cliente.	4	4	4	
Compras	17	Los productos terminados son almacenados de forma adecuada para evitar su deterioro respectivo.	4	4	4	
	18	Los trabajadores prestan mucha atención en el proceso de sus actividades de empaque para evitar la devolución del producto por parte del cliente.	4	4	4	
Embalaje de protección diseñado	19	Los productos terminados están debidamente etiquetados con el gramaje.	4	4	4	
	20	Se cuenta con un tiempo establecido para procesar los empaques.	4	4	4	
Cooperación entre producción y operaciones	21	Para terminar a tiempo con los productos solicitados por el cliente, la empresa tiene un almacén adecuadamente abastecimiento.	4	4	4	
	22	Los trabajadores tienen un Sistema manual donde anotan su producción diaria.	4	4	4	
Mantenimiento de información	23	Se cuenta con una zona de información visible para los trabajadores donde se muestra cual ha sido su producción semanal.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Nombre de la primera dimensión**
- Objetivos de la Dimensión: **Analizar la importancia de la logística de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

Indicadores		Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Stock de seguridad	24	La organización tiene un stock de productos para abastecer a los clientes frecuentes.	4	4	4	
Stock medio	25	La empresa está en la capacidad de abastecer a los clientes con productos adicionales cuando el cliente ya finalizó su pedido.	4	4	4	
Stock de anticipación	26	Cuando el cliente a pactado con la empresa un precio establecido, se le entrega el producto por más que haya incrementado el precio de insumos.	4	4	4	
Stock sobrante	27	Los productos que se encuentran vencidos para su comercialización son utilizados para nuevos sub productos.	4	4	4	
Stock activo	28	La organización siempre cumple con las promcsas de venta solicitada por el cliente.	4	4	4	


Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
DNI: 16631152

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de Logística de Servicio**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	William Ricardo Díaz Torres		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(<input type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Medición de Logística de Servicio
Autor:	Suarez Olivos Samuel
Procedencia:	Campus Los Olivos – Filial Lima UCV
Administración:	Suarez Olivos Samuel
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Chosica
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Logística de Servicio	Actividades clave Dimensión 1	Las actividades clave son fundamentales y primordiales para realizar las funciones logísticas, ya que tienden a perjudicar el coste total de la cadena de suministros.
	Actividades de apoyo Dimensión 2	Las actividades de apoyo permiten a las actividades clave apoyarse para coordinar, compartir información y otros.
	Stock Dimensión 3	Stock es una actividad económica que nos indica depósito de la mercaderías con la única finalidad de satisfacer necesidades humanas con medios materiales apropiados y susceptibles.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de Logística de Servicio**” elaborado por **Suarez Olivos Samuel** en el año 2024, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de Logística de Servicio

- Primera dimensión: **Actividades clave**
- Objetivos de la Dimensión: **analizar la importancia de la logística de actividades clave en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estándares de servicio al cliente	1 Se les informa a los trabajadores de los requerimientos solicitados por el cliente.	4	4	4	
	2 Cuando el cliente solicita una información específica, se da respuesta de manera inmediata.	4	4	4	
	3 Se da prioridad a los pedidos de los clientes frecuentes.	4	4	4	
Transporte	4 Se le informa al cliente que el producto puesto en tienda incluye el cobro de flete.	4	4	4	
	5 Existe un control de rutco del reparto de los productos solicitados.	4	4	4	
	6 Existe una programación detallada del reparto para cada cliente.	4	4	4	
	7 La empresa tiene políticas de almacenamiento diferenciado para las matcrias primas y productos terminados.	4	4	4	
Manejo de inventarios	8 Los clientes frecuentes pueden solicitar su producto con pocas horas de anticipación.	4	4	4	
	9 Los productos empacados para cada cliente están debidamente rotulados para su despacho.	4	4	4	
	10 La organización cuenta con un Sistema de inventario donde se puede comercializar los productos en tiempo real.	4	4	4	
Flujo de información y procesamiento de pedidos	11 La comunicación para el proceso de carga de frigoríficos para el despacho se realiza mediante aplicativos móviles.	4	4	4	
	12 Los trabajadores manejan (mapas de procesos) de todo el proceso de comercialización.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Actividades de Apoyo**
- Objetivos de la Dimensión: **Analizar la importancia de la logística de actividades de apoyo en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones	
Almacenamiento	13	Se tiene implementado la metodología de stock que lo primero que ingresa es lo primero que sale para el empaque solicitado por el cliente.	4	4	4	
	14	El almacén cuenta con políticas de limpieza para conservación de los productos.	4	4	4	
Manejo de materiales	15	El personal asignado al procesamiento de los empaques de los productos terminados están debidamente entrenados para mantener la inocuidad.	4	4	4	
	16	Existe una área donde se acopia los pedidos de acuerdo al orden de llegada del cliente.	4	4	4	
Compras	17	Los productos terminados son almacenados de forma adecuada para evitar su deterioro respectivo.	4	4	4	
	18	Los trabajadores prestan mucha atención en el proceso de sus actividades de empaque para evitar la devolución del producto por parte del cliente.	4	4	4	
Embalaje de protección diseñado	19	Los productos terminados están debidamente etiquetados con el gramaje.	4	4	4	
	20	Se cuenta con un tiempo establecido para procesar los empaques.	4	4	4	
Cooperación entre producción y operaciones	21	Para terminar a tiempo con los productos solicitados por el cliente, la empresa tiene un almacén adecuadamente abastecimiento.	4	4	4	
	22	Los trabajadores tienen un Sistema manual donde anotan su producción diaria.	4	4	4	
Mantenimiento de información	23	Se cuenta con una zona de información visible para los trabajadores donde se muestra cual ha sido su producción semanal.	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Nombre de la primera dimensión**
- Objetivos de la Dimensión: **Analizar la importancia de la logística de stock en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024**

Indicadores		Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Stock de seguridad	24	La organización tiene un stock de productos para abastecer a los clientes frecuentes.	4	4	4	
Stock medio	25	La empresa está en la capacidad de abastecer a los clientes con productos adicionales cuando el cliente ya finalizó su pedido.	4	4	4	
Stock de anticipación	26	Cuando el cliente a pactado con la empresa un precio establecido, se le entrega el producto por más que haya incrementado el precio de insumos.	4	4	4	
Stock sobrante	27	Los productos que se encuentran vencidos para su comercialización son utilizados para nuevos sub productos.	4	4	4	
Stock activo	28	La organización siempre cumple con las promesas de venta solicitada por el cliente.	4	4	4	



William Ricardo Díaz Torres
DNI: 18140172

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 4: resultado del análisis de consistencia interna (Alfa de Cronbach)

Validación de instrumentos (3)

Validación de instrumentos (3)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	28

<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
L1	103,6800	541,310	,721	,977
L2	103,6400	545,490	,674	,977
L3	103,5200	541,843	,750	,977
L4	103,4400	538,673	,798	,976
L5	103,5200	534,427	,846	,976
L6	103,5600	550,673	,623	,977
L7	103,5600	534,340	,862	,976
L8	103,6000	536,583	,828	,976
L9	103,8400	525,557	,942	,975
L10	104,0800	522,993	,810	,976
L11	103,9600	525,707	,886	,976
L12	103,6800	532,227	,928	,976
L13	103,9600	515,373	,904	,976
L14	104,2400	522,107	,894	,976
L15	104,2000	520,583	,895	,976
L16	103,9600	524,373	,884	,976

L17	103,9600	519,040	,931	,975
L18	105,8000	555,333	,255	,981
L19	103,4400	542,923	,887	,976
L20	103,6000	540,750	,860	,976
L21	103,3200	545,643	,826	,976
L22	103,2800	547,960	,697	,977
L23	103,8800	564,193	,228	,979
L24	103,5600	531,340	,930	,976
L25	103,7200	523,627	,921	,976
L26	103,2800	550,127	,820	,977
L27	104,2000	523,833	,777	,977
L28	103,8000	528,000	,715	,977

Del análisis de la confiabilidad podemos indicar que el Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad del instrumento Logística de servicios, por tanto, las correlaciones entre los ítems que forman parte de la escala se relacionan de manera positiva y consistenciada en un 97.7% si consideramos todos los ítems.

Anexo 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO * RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: [Logística de Servicio en una Empresa de Explotación mixta, Chosica, 2024](#)

Investigador: [Samuel Suarez Olivos](#)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "[Logística de Servicio en una Empresa de Explotación mixta, Chosica, 2024](#)", cuyo objetivo es [Conocer la importancia de la logística de servicio en una empresa de explotación mixta en el distrito de Chosica, durante el periodo 2024](#) Esta investigación es desarrollada por [estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del Campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad](#)

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la [Logística de servicio, en particular en una empresa de explotación mixta en Chosica en el año 2024](#)).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "[Logística de Servicio en una Empresa de Explotación mixta, Chosica, 2024](#)".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará [en modalidad virtual](#). Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **[Suarez Olivos Samuel]** email sssuarezs@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor **Mairena Fox Petronila Liliana**, email: mfoxpl@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Samuel Suarez Olivos

Fecha y hora: 10/11/2023



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 7: Otras evidencias

Escala de coeficiente de correlación de Rho Spearman

VALOR NUMÉRICO	MAGNITUD DE CORRELACIÓN
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa muy media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva muy media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

I. INTRODUCCION

La presente propuesta está integrada por un plan estrategia compuesta por un plan de estrategia para ser implementada en la generación de mejora en logística de servicio en una empresa de explotación mixta mediante objetivos estratégicos y actividades (objetivos operativos) que permitirá al gerente de la empresa utilizarla como herramienta de trabajo para generar valor a la logística de servicio con el propósito de la sostenibilidad empresarial. El plan está constituido por mediano y largo plazo. Finalmente, la propuesta está constituida principalmente con una estructura de un cuadro de entrada donde se consigna la variable, las dimensiones con sus objetivos estraticos respectivos; así como también como objetivos operativos y medios de verificación con el propósito de ser evaluados y de ser desarrollados por un ente ejecutor.

El plan se presenta al gerente de la empresa del rubro de explotación mixta con conocimiento para desarrollar estrategias basadas en el nivel de todas las actividades de logística de servicio. La propuesta se presenta a través de objetivos estratégicos que se determinan con base en el análisis de los resultados de los indicadores evaluados, describiendo actividades que estén mejor enfocadas a identificar la conexión entre ambas dimensiones, esta dirección estratégica está encaminada para lograr un lugar la eficiencia y calidad.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

1.1 Objetivo general

Proporcionar a la empresa del rubro de explotación mixta información, para desarrollar estrategias, que mejoren las actividades de logística de servicio.

1.2 Objetivos específicos

Apoyar a los trabajadores con programas de capacitaciones que faciliten desarrollar un proceso de mejora constante en las actividades de logística de servicio.

Satisfacer la expectativa de los clientes que asisten al KFC, lograr mejorar sus experiencias previas.

II. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Plan de estrategias para mejorar la logística de servicio en una empresa de explotación mixta.

Se desarrolla las dimensiones de logística de servicio que involucra estrategias con sus respectivos objetivos, actividades y medios de verificación distribuidos en columnas, como se detallan a continuación.

Primera columna: Variable

Segunda columna: Dimensión describiendo el marco conceptual.

Tercera columna: Objetivos estratégicos

Cuarta columna: Numeración de los objetivos.

Quinta columna: Objetivos operativos

Sexta columna: Medios de verificación

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Variable	Dimensión	Objetivos estratégicos		Objetivos operativos	Medios de verificación
Logística de servicio	Actividades clave Ballou (2004) define a las actividades clave como esenciales para mantener la competitividad y la eficiencia en las operaciones de servicio logístico, generando expectativas de los clientes en los términos de disponibilidad, tiempo de entrega y calidad del servicio.	Informar haciendo uso de los canales de comunicación más utilizados por los trabajadores para dar a conocer las actividades clave de la logística de servicio.	1	Clasificar las actividades clave que se quiere dar a conocer.	Ficha de categorización
			2	Seleccionar una fecha adecuada para brindar la información.	Agendar la fecha
			3	Convocar a los trabajadores a una capacitación.	Mediante correo
			4	Hacer seguimiento a los capacitados.	Historial de interacciones
		Realizar un plan de difusión política clara sobre cómo se manejan los pedidos urgentes de clientes frecuentes	5	Evaluar la capacidad de producción y ajustar los procesos para manejar pedidos urgentes sin comprometer la calidad.	Optimizando la materia prima
			6	Establecer políticas claras sobre los pedidos urgentes de clientes frecuentes en comparación con los pedidos regulares.	Políticas de prioridad
			7	Informar a los clientes frecuentes sobre la posibilidad de realizar pedidos con pocas horas de anticipación.	Correos
			8	Asegurarse un equipo capacitado para manejar pedidos urgentes de manera eficiente y profesional.	Capacitaciones a los trabajadores
	Actividades de apoyo Ballou (2004) define a las actividades de apoyo son importantes, aunque no están directamente relacionadas con la entrega física del servicio al cliente, son cruciales para facilitar y respaldar las operaciones logísticas.	Implementar estrategias para mejorar el conocimiento de los trabajadores en relación a las actividades de apoyo de la logística de servicio.	9	Implementar programas de capacitación para dar a conocer las actividades de apoyo.	Sesiones de capacitación y formación
			10	Proporcionar oportunidades de rotación de puestos.	Cronograma de rotación
			11	Promover un ambiente colaborativo entre los trabajadores.	Mediante team building (actividades de unificación)
			12	Reconocer el desempeño excepcional en el desarrollo de actividades de apoyo.	Programa de incentivos
		Realizar un plan de mejora para que los trabajadores estén informados en cuanto a las	13	Desarrollar materiales claros y precisos de las actividades de apoyo que se realizan en la entidad.	Videos explicativos
			14	Planificar reuniones periódicas centradas en las actividades de apoyo.	Capacitaciones periódicas

	actividades de apoyo de la logística de servicio.	15	Establece canales de comunicación abiertos y transparentes para discutir las actividades de apoyo y resolver dudas.	Redes más usadas (WhatsApp)	
		16	Promover una cultura organizacional que valore la formación continua y la mejora constante en las actividades de apoyo.	Participación entre trabajadores y directivos	
	Actividades de stock Parra (2010) dice que estas actividades son fundamentales para garantizar la disponibilidad y la entrega oportuna de productos a los clientes, cumpliendo así con los niveles de servicio establecidos.	Ofrecer programas de formación y capacitación regular sobre las mejores prácticas en la gestión de stock.	17	1. Realizar simulaciones de gestión de inventarios para que practique el personal y mejore la toma de decisiones.	Evaluación de desempeño
			18	Estudiar y analizar casos de estudio de empresas exitosas en la gestión de stock.	Responder un cuestionario
			19	Capacitar a los empleados en el uso de software de gestión de almacenes (sistema de almacenes).	Informes
			20	Realizar pruebas escritas para evaluar el conocimiento adquirido sobre las mejores prácticas en gestión de stock.	Evaluación periódica
		Diseñar flujos de trabajo eficientes que minimicen los movimientos innecesarios y reduzcan el tiempo dedicado a la gestión de stock.	21	1. Identificar y documentar todos los pasos involucrados en el manejo de stock.	Flujogramas
			22	Entrenar al personal en los nuevos procedimientos y tecnologías implementadas.	Capacitación periódica
			23	Analizar los procesos actuales para identificar puntos críticos que generen retrasos y deficiencias.	Reportes de análisis
			24	Reorganizar físicamente el almacén para minimizar las distancias recorridas por los trabajadores y mejorar el acceso a los productos de más rotación.	Actualización de planos

III. DESARROLLO Y ACTIVIDADES QUE GENERAN EL CAMBIO ORGANIZACIÓN

Actividad 1

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Empresa:** Dedicada al rubro de explotación mixta
- 1.2. Área:** Logística
- 1.3. Ejecutores:** Gerente general

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

El gerente general del área de logística se reúne con los directivos para presentar las diversas propuestas de mejora y escoger la idea más creativa acorde con la misión y visión que la empresa adopta.

2.1. OBJETIVOS:

- a)** Clasificar las actividades clave que se quiere dar a conocer a los trabajadores de una empresa del rubro de explotación mixta.

III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

- 1.** El profesional de logística evalúa las actividades clave deficientes para reforzar y mejorar.
- 2.** El personal de logística evalúa la reacción de los trabajadores ante el reforzamiento de las actividades clave con déficit mediante opiniones.

Tabla 1: ELABORACIÓN DE LA ACTIVIDAD 1

ESTRATEGIA 1												
El gerente general del área de logística se reúne con los directivos para presentar las diversas propuestas de mejora y escoger la idea más creativa acorde con la misión y visión que la empresa adopta.												
OBJETIVO												
Clasificar las actividades clave que se quiere dar a conocer a los trabajadores de una empresa del rubro de explotación mixta.												
JUSTIFICACIÓN:												
Esta estrategia surge con la idea de que la empresa pueda emplear las actividades clave de la logística de manera adecuada y eficiente para garantizar optimización en entregas de pedidos a tiempo en costes menores.												
Plazo de Ejecución	Mediano plazo (3 años)											
	La estrategia se desarrollará en una semana 2 veces por año (un total de 6 veces en los 3 años)											
	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4 semana del mes de abril						2 semana del mes de julio						
1. El profesional de logística evalúa las actividades clave deficientes para reforzar y mejorar.				x			x					
2. El personal de logística evalúa la reacción de los trabajadores ante el reforzamiento de las actividades clave con déficit mediante opiniones.				x			x					
Presupuesto de la estrategia												
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total, S/.								
Papel Bond (paquete)	1	unidad	S/ 17.80	S/ 17.80								
Impresora	1	unidad	S/ 887.00	S/ 887.00								
Lapiceros	8	unidad	S/ 3.50	S/ 30.40								
Laptop	1	unidad	S/ 1,267.00	S/ 1,269.00								
Internet	1	Mbps	S/ 50.00	S/ 50.00								
Tinta de impresora	4	unidad	S/ 46.90	S/ 187.60								
Luz	3 horas	Watts	S/ 1.20	S/ 3.60								

Sueldo del profesional de Logística	4 horas	Soles	S/ 120.00	S/ 360.00
Subtotal				S/ 2,805.40
TIPO DE CAMBIO \$ 3.780 AL 20/06/2024				\$ 10,604.42

Actividad 2

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. **Empresa:** Dedicada al rubro de explotación mixta
- 1.2. **Área:** Logística
- 1.3. **Ejecutores:** Gerente general

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

El gerente general del área de logística organiza reuniones y sesiones de trabajo específicas para brindar información referente a las actividades clave de la logística de servicio de preferencia al personal nuevo incorporado.

2.1. OBJETIVOS:

- b. Seleccionar una fecha adecuada para brindar la información.

III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. El profesional encargado del área de logística (gerente general) agendará las fechas para brindar información a sus trabajadores.
2. El profesional de logística busca una persona capacitada para brindar información sobre las actividades clave de la logística de servicio.

TABLA 2: ELABORACIÓN DE ACTIVIDAD 2

ESTRATEGIA 2												
El gerente general del área de logística organiza reuniones y sesiones de trabajo específicas para brindar información referente a las actividades clave de la logística de servicio de preferencia al personal nuevo incorporado.												
OBJETIVO Seleccionar una fecha adecuada para brindar la información.												
JUSTIFICACIÓN: Esta estrategia surge con la finalidad de que el gerente contrate un profesional para que brinde información de cómo se debe manejar cada actividad clave de la logística de servicio en la empresa dedicada al rubro de explotación mixta.												
Plazo de Ejecución	Mediano plazo (3 años)											
	La estrategia se desarrollará en 2 días cada 6 meses de cada año (un total de 6 veces en los 3 años)											
	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Los 2 primeros días de la primera semana de mayo						Los 2 primeros días de la última semana de noviembre					
3. El profesional encargado del área de logística (gerente general) agendará las fechas para brindar información a sus trabajadores.					x						x	
4. El profesional de logística busca una persona capacitada para brindar información sobre las actividades clave de la logística de servicio.					x						x	
Presupuesto de la estrategia												
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total, S/.								
Papel Bond	1	unidad	S/ 17.80	S/ 17.80								
Impresora	1	unidad	S/ 899.00	S/ 899.00								
Lapiceros	22	unidad	S/ 3.80	S/ 83.60								
Laptop	1	unidad	S/ 1,279.00	S/ 1,279.00								
Proyector	1	Soles	S/ 2.399.00	S/ 2.399.00								

Tinta de impresora	4	unidad	S/ 43.00	S/ 172.00
Luz	3 horas	Watts	S/ 1.20	S/ 3.60
Sueldo del profesional que dará la información	3 horas	Soles	S/ 100.00	S/ 300.00
Subtotal				S/ 5,154.00
TIPO DE CAMBIO \$ 3.802 AL 21/06/2024				\$ 19,595.50

Actividad 3

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Empresa: Dedicada al rubro de explotación mixta

1.2. Área: Logística

1.3. Ejecutores: Gerente general

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

El gerente general del área de logística brindara capacitaciones a sus trabajadores para dar a conocer los manejos de las actividades que se realizan en el área de logística.

2.1. OBJETIVOS:

- c. Convocar a los trabajadores a una capacitación.

III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

1. El profesional encargado del área de logística (gerente general) convoca a sus trabajadores a una capacitación la misma que lo realiza personal del área de logística.
2. El profesional de logística está en su deber capacitar a sus trabajadores sobre todo al personal nuevo.

TABLA 3: ELABORACIÓN DE LA ACTIVIDAD 3

ESTRATEGIA 3												
El gerente general del área de logística brindara capacitaciones a sus trabajadores para dar a conocer los manejos de las actividades que se realizan en el área de logística.												
OBJETIVO Convocar a los trabajadores a una capacitación.												
JUSTIFICACIÓN: Esta estrategia surge con la finalidad de mantener informados a los trabajadores los manejos de cada actividad clave de la logística.												
Plazo de Ejecución	Mediano plazo (3 años)											
	La estrategia se desarrollará en un día cada 6 meses de cada año (un total de 6 veces en los 3 años)											
	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Los 2 primeros días de la primera semana de mayo						Los 2 primeros días de la última semana de noviembre						
5. El profesional encargado del área de logística (gerente general) convoca a sus trabajadores a una capacitación la misma que lo realiza personal del área de logística.		x								x		
6. El profesional de logística está en su deber capacitar a sus trabajadores sobre todo al personal nuevo.		x								x		
Presupuesto de la estrategia												
Materiales	Cantidad		Unidades		Valor S/.		Total, S/.					
Laptop	1		unidad		S/ 1,279.00		S/ 1,279.00					
Proyector	1		Soles		S/ 2.399.00		S/ 2.399.00					
Luz	3 horas		Watts		S/ 1.20		S/ 3.60					
Subtotal							S/ 3,681.60					
TIPO DE CAMBIO \$ 3.802 AL 21/06/2024											\$ 13,997.44	

Actividad 4

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Empresa: Dedicada al rubro de explotación mixta

1.2. Área: Logística

1.3. Ejecutores: Gerente general

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

El gerente general del área de logística realizara un seguimiento a los capacitados a través de un historial de interacciones ya que es una excelente manera de mantener un registro organizado y sistemático del progreso individual de cada empleado.

2.1. OBJETIVOS:

- d.** Convocar a los trabajadores a una capacitación.

III. PROCESO DE LA ACTIVIDAD

- 1.** El profesional del área de logística realiza evaluaciones periódicas para medir el desarrollo de las competencias específicas adquiridas durante la capacitación, utilizando rúbricas o criterios de evaluación predefinidos.
- 2.** El profesional de logística observa cómo los empleados aplican los conocimientos y habilidades adquiridos en proyectos o tareas reales, y documenta los resultados obtenidos.

TABLA 4: ELABORACIÓN DE LA ACTIVIDAD 4

ESTRATEGIA 4												
El gerente general del área de logística realizara un seguimiento a los capacitados a través de un historial de interacciones ya que es una excelente manera de mantener un registro organizado y sistemático del progreso individual de cada empleado.												
OBJETIVO Convocar a los trabajadores a una capacitación.												
JUSTIFICACIÓN: Esta estrategia surge de la necesidad de evaluar continuamente el impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados. Un historial detallado de interacciones permite seguir de cerca cómo los empleados están aplicando lo aprendido en su trabajo diario.												
Plazo de Ejecución	Mediano plazo (3 años)											
	Se programar sesiones de seguimiento regulares trimestralmente (4 veces al año siendo un total 12 veces en el mediano plazo)											
	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	El 5 día del mes de abril y el 5 día del mes de junio.						El 5 día del mes de septiembre y el 5 día del mes de diciembre.					
7. El profesional del área de logística realiza evaluaciones periódicas para medir el desarrollo de las competencias específicas adquiridas durante la capacitación, utilizando rúbricas o criterios de evaluación predefinidos.			x			x			x			x
8. El profesional de logística observa cómo los empleados aplican los conocimientos y habilidades adquiridos en proyectos o tareas reales, y documenta los resultados obtenidos.			x			x			x			x
Presupuesto de la estrategia												
Materiales	Cantidad		Unidades		Valor S/.		Total, S/.					
Comprar un sistema CRM	1		Sistema		6,819.04		6,619.04					
Laptop	1		unidad		S/ 1,279.00		S/ 1,279.00					
Luz	36 horas		Watts		S/ 1.20		S/ 43.20					
Subtotal							S/ 7,941.30					
TIPO DE CAMBIO \$ 3.802 AL 21/06/2024											\$ 30,018.07	