



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Logística de expedición de mercaderías y el servicio al
cliente en la empresa Dentaid S.A., filial Perú**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Huamaní Maza, Luis Esteban (ORCID: 0000-0003-1785-905X)

Reyes Alvarado, Jackqueline Alexandra (ORCDI: 0000-0003-1720-2242)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

El presente trabajo es dedicado a mi familia, a mis padres y a mi hija quienes han sido parte fundamental, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas motivadoras y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

Agradecimiento

Gracias a mi universidad, gracias por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mi familia, que fueron mis mayores promotores durante este proceso, gracias a Dios, que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Métodos de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencia niveles variable a la variable expedición de mercaderías	16
Tabla 2: Frecuencia niveles a la extracción y selección de mercaderías	17
Tabla 3: Frecuencia niveles con respecto al orden de picking	18
Tabla 4: Frecuencia niveles con respecto al tiempo de preparación de envío.	19
Tabla 5: Frecuencia niveles con respecto a los envases y embalajes	20
Tabla 6: Frecuencia niveles con respecto a la variable servicio al cliente	21
Tabla 7: Frecuencia niveles con respecto a la dimensión disponibilidad	22
Tabla 8: Frecuencia niveles dimensión ciclo de respuesta al cliente	23
Tabla 9: Frecuencia niveles dimensión fiabilidad de fechas de entrega	24
Tabla 10: Frecuencia niveles dimensión calidad en las entregas.	25
Tabla 11: Relación muestral expedición de mercadería y el servicio al cliente.	26
Tabla 12: Relación muestral, Spearman las hipótesis específicas.	27

Índice de anexos

Anexo 1: Operacionalización de las variables	39
Anexo 2: Matriz de consistencia	41
Anexo 3: Tabla de especificaciones expedición de mercadería	43
Anexo 4: Determinación de la población de estudio	46
Anexo 5: Validación de juicio de expertos y niveles de confiabilidad	46
Anexo 1: Estadística de fiabilidad	47
Anexo 2: Instrumentos de medición	48
Anexo 3: Base de datos prueba piloto expedición de mercaderías	50
Anexo 4: Base de datos	57

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú. La investigación fue aplicada del nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La población estuvo representada por 140 colaboradores, muestra de 103 colaboradores y el muestreo fue probabilística estratificado. La técnica empleada recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach (0,846 y 0,850) los resultados son de fuerte confiabilidad. Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 44,7% de los trabajadores, además indican que la expedición de mercaderías es regular y el 43% de los colaboradores muestran que el servicio al cliente es regular. Concluyó prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.801$) correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula, asumiendo que existe relación significativa entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú.

Palabras claves: expedientes de mercaderías, servicio al cliente, selección de mercaderías, orden de picking, tiempo de preparación de envío.

Abstract

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between the dispatch of merchandise and customer service in the company Dentaïd SA, a subsidiary of Peru. The research was applied from the descriptive correlational level, quantitative approach, non-experimental design. The population was represented by 140 collaborators, a sample of 103 collaborators and the sampling was stratified probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were of the questionnaire type that were duly validated through expert judgments and their reliability determined using Cronbach's Alpha (0.846 and 0.850), the results are highly reliable. Likewise, in the descriptive part, 44.7% of the workers arrived, they also indicate that the dispatch of goods is regular and 43% of the collaborators show that customer service is regular. Rho Spearman test concluded, whose value is ($r = 0.801$) high positive correlation, in addition the value of $p = 0.000$ is lower than that of $p = 0.05$ and consequently the relationship is significant at 95% and the null hypothesis is rejected, assuming that there is a significant relationship between the dispatch of merchandise and customer service in the company Dentaïd SA, subsidiary Peru.

Keywords: records of goods, the customer service, selection of goods, order picking, shipment preparation time.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática se detalla las evidencia a nivel, internacional, nacional y local, la logística, visto desde la óptica empresarial ha alcanzado gran importancia en la actualidad, para ser competitivos significa aplicar técnicas que disminuyan tiempos, se reduzcan coste de transporte y almacenamiento con la finalidad de lograr que los producto se encuentren con los usuarios en el momento que sea necesario, donde lo necesite y que estos cumplan con las cualidades de calidad (Escudero, 2016, p. 5).

Por otro lado, Marín (2014) define la logística actual como unas redes de socios entre las empresas, las cuales se relacionan entre sí durante la cadena de suministros. (p. 20-21). Rozo (2014), indica que la logística no solo provee ni se ocupa sólo de los procesos, también se avoca al intercambio de información producida en las diferentes etapas de la cadena de suministros en el interior de la empresa y en su relación con el mundo exterior. (p.14). Dentro de la cadena de suministros, se encuentra ubicado el almacenamiento de los productos finales y su despacho al consumidor. El almacenamiento tiene por característica principal dos funciones: el almacenamiento o mantenimiento de inventario y el despacho. El despacho conocido como Picking, es la manipulación de los productos, dirigidos a los pedidos de los usuarios, en esta actividad se desarrolla coordinadamente la extracción de la mercadería, su identificación, empaquetado, verificación y despacho. (Escudero, 2016, p.175). Asmat & Pérez (2015) manifiestan que la preparación de pedidos llamado también Picking, son las pautas que realizan los productos para brindarle los productos a los consumidores y se concretan a través de una orden. (p.16)

Realizar un buen pedido y entregarlo en el tiempo convenido es sinónimo de tener clientes satisfechos. Lara (2017) opina que al cumplirse con este objetivo se origina recompensas muy favorables para las empresas, entre ellas tenemos: duración de tiempo en el mercado, la lealtad del cliente y una buena imagen corporativa. Por el contrario, su insatisfacción: perjudica a la empresa. Pocas son las empresas que valoran la importancia de tener un cliente satisfecho. (p.41)

Dentaid es una empresa internacional que inició sus labores en 1980, actualmente tiene 75 filiales a nivel mundial. Su presencia en el Perú data desde el 2001, posesionándose en el mercado nacional como líder en el ramo del cuidado de la salud bucal. Se encuentra ubicada en la II etapa de la urbanización Vulcano del distrito de Ate Vitarte, su constitución comercial es del tipo sociedad anónima.

El sector de atención de Dentaid, es una población de odontólogos, de acuerdo a los datos proporcionados por colegio Odontológico del Perú, es de 42,000 profesionales a nivel nacional, de los cuales más de la mitad está concentrado en Lima. Además, la empresa también atiende también a diversas farmacias.

Al realizar la atención de un pedido en el almacén, se realiza de forma manual y sólo con un documento impreso. Al retirar un producto de los anaqueles no se realiza un registro para descontar del stock existente. Esto ocasiona que al despachar otros pedidos no se sepa cuantos hay en existencia.

Otro punto a tomar en cuenta es que Dentaid terceriza el servicio de entrega de sus productos, desde hace un año. Adicionalmente, la empresa sólo tiene un lugar de almacenaje y despacho de sus productos, en Ate Vitarte. Desde allí se reparte para todo Lima Metropolitana, cuya área geográfica de 2642 Km² y conformada por 43 distritos. Hacia el norte hasta Carabaylo hay una distancia de 54.2 Km, al centro hasta el Callao 31.1 Km y hacia el sur el distrito más apartado es Lurín con 48.7 kilómetros.

De seguir con esta tendencia, la empresa perderá su posicionamiento en el mercado nacional, que con mucho esfuerzo de todos sus colaboradores logró obtenerlo. Perderá fidelidad de sus clientes al no ser satisfechas sus demandas de obtener un servicio de calidad. El problema no está en el producto sino en una falla estructural originada en el área de almacenes. El abordar esta problemática proporciona una herramienta de gestión que permita a Dentaid filial Perú optimizar su sistema de picking, ya que sus productos son aceptados en el mercado local

por su calidad, por lo tanto, conseguir la fidelidad de los clientes y su satisfacción es una de las metas para seguir manteniéndose como líder en el ramo.

Por todo lo anterior, se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú? Asimismo, se detalla como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú?, (b) ¿Cuál es la relación entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú?, (c) ¿Cuál es la relación entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú? y (d) ¿Cuál es la relación entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú?

No obstante, Hernández et al. (2014), sostiene que la justificación del estudio implica el motivo de la investigación a través de la exposición de razones; además, a través de la justificación se demuestra que el estudio es importante y necesario (p. 40). La justificación teórica es parte de la gestión del proceso logístico es la expedición de mercadería que debe ser realizada en el momento adecuado, la cantidad exacta y el tipo correcto de pedido, esto redundara en la satisfacción de los clientes al recibir sus productos en buen estado y en el tiempo idóneo, ello es sinónimo de competitividad y eficiencia. Los métodos que una empresa emplea para la extracción, despacho y reposición de las mercancías están supeditados por la forma como lo almacena, ubicación de las estanterías y las ayudas mecánicas empleadas para tal fin. Asimismo, se basó a las teorías para tener mayor conocimiento sobre el tema a tratar. Asimismo, la justificación práctica, este trabajo trata de la correcta de expedición de mercaderías a fin de otorgar un servicio de calidad a los clientes de la empresa Dentaïd en Lima Metropolitana. Hablar de calidad no es solo referirse al producto, sino también al proceso que se hace desde la preparación de un pedido has la llegada físicamente a las manos consumidor. Esta organización con 17 años de presencia en el Perú ha tenido dificultades para la entrega a tiempo de sus productos. La viabilidad de este trabajo es factible, pues su importancia radica en proporcionar una herramienta de gestión que permita al personal del área de almacén

coordinar entre la expedición y reposición de los productos para de esta manera evitar desabastecimiento lo cual llevaría a no poder cumplir con la expedición de los pedidos, por ende, la insatisfacción del cliente.

Respecto a la justificación metodológica, la presente investigación es importante siendo el tipo de estudio no experimental y descriptivo ya que reflejará la relación de ambas variables, también se dará a conocer lo importante que es el instrumento a utilizar siendo fundamental para la recoger los datos a utilizar mediante cuestionario para desarrollar la investigación, también permitiendo obtener otras fuentes para analizar los datos a obtener, y tener un mayor contexto de la misma.

Asimismo, se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú. Se detalla los objetivos específicos como: (a) Establecer la relación entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, (b) Identificar la relación entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, (c) Establecer la relación entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú y (d) Establecer la relación entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.

La siguiente hipótesis general es: Existe relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú. Por otro lado, se plantearon como hipótesis específicas: (a) Existe relación entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú. (b) Existe relación entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú. (c) Existe relación entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, y (d) Existe relación entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales, es importante citar a Oseguera (2017), en su investigación *Rediseño de la función de almacenaje en la empresa de confeccion y comercialización Kananhit .S.A. de C.V.*, con diseño no experimental y transversal, de enfoque cuantitativo y de tipo básica; además, la muestra fue conformada por 67 colaboradores. Como conclusión se tiene que el rediseño del almacén logró mejorar el flujo del material y se redujo el tiempo en la ejecución de los pedidos desde su elaboración hasta la expedición.

En su investigación Martínez (2016) plantea que el objetivo fue mejorar los procesos y procedimiento de almacenaje a través de las técnicas de administración e ingeniería mediante una reingeniería. En este trabajo se emplea la técnica de investigación de campo empleando las herramientas: observación directa del área y los procedimientos que se desarrollan en el almacén; entrevistas a los ayudantes que laboran en él. La población y muestra está integrada por todos los trabajadores y directivos encargados del área del almacén. La autora hace un análisis detallado del almacén de la empresa que cuenta con un área de 120m², define las funciones de los trabajadores, el despliegue de los productos los cuales no tienen un orden adecuado. Mediante las gráficas de Pareto analiza los errores del almacenaje centrándose en tres clases que es: instalaciones, almacenamiento y materiales. Después de analizar los puestos de trabajo encuentra que una de las funciones que más tiempo toma es la elaboración de los reportes de salida de almacén el cual es llevado por 4 personas. Concluyó que el 56% de los colaboradores manifiestan que la reingeniería en el almacén de la empresa.

En su investigación Castro& Contreras (2015), en su tesis *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014*, considera como base teórica a Deming (1989) y Juan (1990). Esta investigación es de tipo básica, estudio descriptivo- correlacional- cualitativo- cuantitativo, aplicando la encuesta a 384 usuarios referidos a 8 entidades financieras en el Sector Bancario de la Cuidad de Guayaquil Ecuador2015, donde

atienden las consultas de los usuarios, mostrando respeto y actitud de escucha. Como conclusión se tiene existe una relación importante entre las variables estudiadas, con un valor de 0.786, con ello se generó un comparativo con la meta de brindar un mejor servicio y buscar estrategias para atender mejor a los usuarios.

Sin embargo, Chang (2014) en *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014*, El autor hace un análisis de la primera variable, donde se describe las opiniones de los usuarios a cerca de la empresa, si se sigue algún plan de atención, si existe algún programa de capacitación, si existen monitoreos en las oficinas que le pertenecen al municipio de Malacatán, San Marcos. La población estuvo constituida por los pobladores de la municipalidad de Malacatán, San Marcos (56,114), con una muestra de 170 usuarios. Se emplearon encuestas como instrumentos para recoger la información se empleó una encuesta de preguntas cerradas, entrevistas y la observación que se realiza de manera directa, a personas que laboran en la municipalidad. El autor llega a los resultados que la atención que brinda esta entidad no maneja lineamientos que direccionen sus esfuerzos para generar una buena imagen para la empresa. Por ende, se obtuvo como conclusión que un buen grupo de usuarios que se refleja con el 67% de los trabajadores manifiestan que la atención al cliente es inadecuada, tampoco posee un programa de capacitación continua para los usuarios que prestan un servicio en otras áreas.

En cambio, Chang (2014) consideró como base teórica a Navarro (2011), Martínez (2013) y Saavedra (2012) La presente investigación es de tipo descriptivo, se aplicó una encuesta para recabar información, Así mismo, se obtiene como resultado que existe una importante relación entre las variables, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del chi cuadrado el 42% está satisfecho, el 28% muestra insatisfacción y el 21% muestra indiferencia, el 6% muestra actitud de muy satisfecho y el 4% muestra insatisfacción completa. Se concluyó que cuanto más eficiente sea la atención al cliente. Se genera una mayor percepción en la mejora de atención.

En cuanto a los antecedentes nacionales se consideraron los siguientes: Portocarrero (2019), en su tesis *Crecimiento empresarial y atención al cliente en la empresa inversiones Anki S.A.C., San Juan de Lurigancho 2018*, busca establecer la relación existente entre las variables crecimiento empresarial y atención al cliente. El diseño fue un diseño no experimental, el nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada y con una población de 70 trabajadores de la compañía en análisis. Su respaldo teórico es Sastre (2013) y a la teoría de Kotler (2012). Se obtuvo como resultados fueron: el 76% de los trabajadores manifiestan que el crecimiento empresarial es malo, el 62% muestran que la atención al cliente inadecuado. Se muestra una alta relación entre las variables, con un valor de 0.949.

Asimismo, Llicán (2017) su busca establecer el nivel de relación entre la gestión administrativa y la variable servicio al cliente en el Banco de la Nación. Estudio fue no experimental- descriptivo- correlacional. El 49% afirma que el servicio a los usuarios por parte del banco está en un grado bueno, el 78% sostiene que la entidad es fiable y su grado de empatía es bueno. Muestra un grado de relación importante con un valor de 0.805, entre las variables de estudio, se tiene la intención de aumentar la rentabilidad para que la empresa aumente su capital de inversión. Además, se busca que el banco mejore su atención al cliente, ya que es la manera de fortalecer los lazos y confianza con el banco.

Por un lado, Ccorimanya (2017) tiene por objetivo identificar la relación entre: la atención al cliente y el proceso de ventas en la empresa Ripley S.A.C de Independencia; a través de un estudio no experimental, de corte transversal, descriptivo- correlacional y con una muestra de 59 colaboradores de Ripley de la agencia de Independencia, Lima, 2017. Se basó en Pérez (2017) y a la teoría de Lamp (2011). Concluyó que el 56% de los colaboradores precisan que la atención al cliente es regular y el 45% de los colaboradores señalan que el proceso de ventas de empresa. Se arribó según Rho de Spearman que se encuentra una relación directa positiva entre las variables planteadas, ya que el valor obtenido es 0.768.

Ahora bien, Estel (2017), en su investigación se planteó como objetivo principal identificar el grado de relación entre las variables estudiadas. Estudio fue no experimental- descriptivo- correlacional, de tipo aplicada, con una población constituida por 13 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia del Callao, en el departamento de Lima, en el año 2017. Se respaldó en Alles (2008) y a la teoría de Blanco y Lobato (2010). Se arribó que el 67% de los trabajadores precisaron que las competencias profesionales son inadecuadas, mientras que el 54% de los trabajadores indican que la atención clientes es regular. Se llegó a los términos de que se presenta una relación directa positiva, ya que el valor obtenido es 0.841. Se presenta una relación directa positiva entre la competencia profesionales y la atención que se le otorga al cliente, el cual nos muestra como un punto importante el buen trato al consumidor, usuario u cliente y las competencias profesionales como complemento para poder fidelizarlos con el servicio cálido de una buena atención el cual permita al consumidor hasta recomendar a la institución bancaria.

No obstante, Francisco (2014) tuvo como propósito principal implementar un modelo de gestión aplicado a los almacenes para las compañías dedicadas al rubro de menudeo y a la expedición de productos al menudeo o retail, esto incluye un almacenaje adecuado de mercadería y también a distribución eficiente de los productos en los distintos espacios donde los venden. Ello se monitorea mediante un software que facilita su administración para su mejora. Es evidente que cada día los clientes se vuelven más exigentes, pidiendo calidad en los productos, son cada vez mayor aunado a los costos del mercado el cual exige ser competitivos. Por ello, Francisco (2014) propone el análisis de los procesos logísticos eliminando todo aquello que no genere valor, el monitoreo de los subprocesos a través de estadísticos, por último, determinar las causas que lo ocasionan. Hace una definición de los tipos de operadores logísticos existen en el mercado y por cual de ello se debe optar. Como conclusión la propuesta de gestión de almacén permitirá la brindar información y ubicación en el almacén generando una mejor viabilidad económica.

De la revisión de las teorías se puntualizó el enfoque teórico de la expedición de mercadería, la palabra logística proviene del griego “Logistike”, es decir, relativo al cálculo. Durante el imperio romano se denominaba “logista” al encargado de la administración de avituallamiento del ejército. Durante el imperio bizantino perduró este concepto, (Escudero, 2016. p. 2).

Como podemos apreciar, logística tiene su partida de nacimiento en el campo militar como una función de proveer armas, alimentos, animales, transporte, etc., necesarios para las campañas militares y durante los largos desplazamientos que realizaban una fuerza para conquistar un territorio. Su desarrollo máximo lo obtuvo en el mundo empresarial. Este despegue no data de mucho tiempo apenas 50 años. Hoy en día no se concibe una compañía que no tenga un área de gestión logística.

Igualmente, Marín (2014) definió: “la gerencia que demuestra eficiencia en la cadena de abastecimiento, aquí interviene integrantes activos en el proceso que se inicia a partir de los proveedores de los insumos para la empresa.” (p.20). Se refiere a la actividad que brinda los insumos necesarios para que una compañía funcione de manera adecuada, en un tiempo determinado y a un monto razonable. Los productos atraviesan por una serie de pautas, para su adquisición y futura transformación para convertirla en producto final para satisfacer las necesidades de los consumidores, en cada una de las cadenas hay agentes que brindan la eficiencia suficiente para entregar los productos. Actualmente las empresas deben contar con una logística integral en la cual se trabaje en conjunto y no en forma aislada, logrando de esta manera alianzas estratégicas.

Ahora bien, Rozo (2014) definió las actividades logísticas como un proceso relacionado entre sí, planteándolo en los términos siguientes:

Son pautas que están ligadas al flujo que llevan los insumos, se debe coordinar los tiempos y costos prudentes, entre las compañías y los proveedores, mediante una planificación según la rotación del stock que tenga la compañía, para mantener su producción. (p. 14)

La propuesta del autor plantea que las actividades logísticas se encuentran enmarcadas en cuatro dimensiones y todo gerente logístico debe conocerlas y aplicar sus habilidades en estos campos. Ellas son (25-26):

A continuación, se definió la logística de expedición de mercadería, según Escudero (2016) definió:

Una de las actividades más importante que realizan los operarios del almacén es la expedición de las mercaderías. Si esta no es la adecuada en términos de cantidad y calidad estas no llegarán al consumidor final en buenas condiciones. La coordinación de las actividades de Picking y packing deben realizarse para una buena distribución y transporte. (p.175)

Esto quiere decir, si no hay una adecuada expedición de mercaderías ocasionará pérdidas para la empresa al ser devueltos los pedidos, insatisfacción del cliente al no obtener el producto que requiere, incremento de costes al tener que transportar el producto desde el consumidor final hasta los almacenes y por, sobre todo, pérdida de la fidelidad hacia la entidad expendedora.

Sin embargo, Marín (2014) define al proceso de despacho como:

Una actividad que se encarga de plantear las pautas para la clasificación y la manipulación de los insumos o productos, según estándares de calidad que exija el mercado, con la intención de conservar en buen estado los productos y sean transferidos a manos del consumidor final o del cliente mayorista o minorista, depende del canal que utilice. (p. 66)

Asimismo, Bureau (2015) manifestaron: “la preparación de pedidos conocidos como Picking, a las pautas que permiten brindar un acondicionamiento para los productos que desean comprar los usuarios, que surgen en base a un pedido” (p. 16).

En cambio, Bueno (2016) explicó:

La preparación de mercadería, es la acción física de extraer de una estantería un determinado producto requerido para cumplir con un pedido. Pero, antes de despachar este requerimiento, debemos cerciorarnos que existe stock suficiente en el almacén, evitar su deterioro y coordinar, a través de un sistema de información, con el personal encargado de su reposición para mantener la rotación adecuada. (p. 177)

Las actividades de despacho de los pedidos están íntimamente ligadas a las de reposición de los mismos, afín de evitar desabastecimiento de un determinado producto en el almacén, ello se debe realizar por medio de un sistema que alerte de la existencia del stock mínimo requerido.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo aplicada. Según el autor Behar (2008), se hace referencia a una investigación pura, teórica, dogmática y fundamental. Parte de un marco teórico permanece en él; y, su fin es formular nuevas teorías o cambiar las existentes.

De diseño no experimental, puesto que no se ha manipulado las variables; de corte transversal, dado que se precisa un tiempo y espacio. Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) es como una muestra fotográfica de un suceso. (p. 155)

Se utilizó el método hipotético deductivo; es decir, se plantea hipótesis y a través de las deducciones se arriban a las conclusiones. Para Bernal (2010) el método de investigación está constituido por procedimientos que parten de aseveraciones o hipótesis, y que serán confrontadas con la realidad.

Esta investigación posee enfoque cuantitativo, se procede a medir las variables y se presentan los resultados a través de valores numéricos y análisis estadístico con el fin de identificar patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 4)

El nivel de investigación fue de descriptivo correlacional. Para Valderrama (2015) esto implica que se debe identificar el grado o relación de asociación entre las variables o categorías en un determinado contexto. (p. 169)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Expedición de mercadería

Variable 2: Servicio al cliente

La expedición de mercaderías o picking es la acción física de extraer de una estantería un producto requerido para cumplir con un pedido. Pero, antes se debe cerciorarse que existe el stock suficiente en el almacén, evitar su deterioro y coordinar, a través de un sistema de información, con el personal encargado de su reposición para mantener la rotación adecuada. Esta actividad tiene varios factores que intervienen en su ejecución como es la extracción y selección de las mercaderías, las órdenes de despacho, la preparación del envío y el envase y embalaje de los productos. Las dimensiones son: Extracción y selección de mercaderías, orden de picking, tiempo de Preparación de envío y envases y embalajes.

Ahora bien, respecto a la variable servicio al cliente se encuentra que los clientes son más exigentes, difíciles de sorprender, los consumidores se encuentran más informados. El servicio al cliente está supeditado a la disponibilidad de los productos, la rapidez con que se entregan, la fecha y la calidad de entrega. Las dimensiones de esta variable son: Disponibilidad, ciclo de respuesta al cliente, fiabilidad de fechas de entrega y calidad en las entregas.

3.3 Población, muestra y muestreo

Con respecto al escenario de estudio y características de los participantes de la presente investigación. La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, mientras que la muestra es un subgrupo de una población, Hernández, Fernández & Baptista (2014). Se tiene que la población lo componen 160 trabajadores y con una muestra de 114 trabajadores de la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos permite recoger datos válidos y confiables, en están investigación se usó la encuesta como técnica. Para Carrasco (2014, p.318), la encuesta permite la exploración, indagación y recolección de datos, a

través de una serie coherente y ordenada de preguntas claras, precisas y objetivas.

3.5 Procedimientos

Para Hernández et al. (2014) es importante que los instrumentos cumplan con su finalidad, es decir, mida lo que se pretende medir. (p. 201)

En este caso es importante señalar que participaron tres jueces para validar la confiabilidad de los instrumentos, se calificó su aplicabilidad.

Además, cabe precisar que el contenido de cada cuestionario se caracteriza por la validez del contenido de cada ítem, considerándose los siguientes aspectos: claridad, pertinencia y relevancia.

3.6 Métodos de análisis de datos

Posteriormente de la validación y la confiabilidad de los instrumentos se realizó la prueba piloto, mediante Alfa de Cronbach se encontró como resultado óptimo para ser aplicado a la muestra de estudio, luego se procedió a analizar estadísticamente los datos obtenidos, dividiéndose en dos secciones: resultados descriptivos, presentados en las figuras y/o tablas; y, resultados inferenciales para mostrar los resultados de la confrontación de las hipótesis, utilizando el Rho de Spearman por contar con una escala ordinal.

El análisis de datos es la recolección de los datos en sus diferentes etapas, para lo cual se utiliza como herramienta a la estadística. Para Hevia (2001, p. 46) esta etapa continua luego de la aplicación del instrumento y la recolección de los datos, analizándose la información obtenida a fin de responder las preguntas planteadas.

3.7 Aspectos éticos

Se presentan los aspectos éticos, los resultados de esta investigación fueron obtenidos gracias a la participación de la muestra, aplicándose válidamente las técnicas e instrumentos y siendo correctamente procesada la investigación. Además, para la recolección de datos la empresa autorizó la aplicación de los instrumentos, considerándose: (a) el anonimato de los encuestados, (b) el respeto y (c) no existió prejuizgamiento.

IV. RESULTADOS

Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable a la variable expedición de mercaderías.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	37	32,5%
	Regular	51	44,7%
	Buena	26	22,8%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 1, el 44,7% de los trabajadores en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, señalan que la expedición de mercaderías se encuentra en el nivel regular, el 32,5% de los colaboradores muestran que la expedición de mercaderías es malo y el 22,8% de los colaboradores nos revela que la expedición de mercaderías es buena.

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la extracción y selección de mercaderías.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	28	24,6%
	Regular	52	45,6%
	Buena	34	29,8%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 2, el 45,6% de los trabajadores en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, señalan que la extracción y selección de mercaderías se encuentra en el nivel regular, el 29,8% de los colaboradores muestran que la extracción y selección de mercaderías es buena y el 24,6% de los colaboradores nos revela que la extracción y selección de mercaderías es mala.

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al orden de picking

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	37	32,5%
	Regular	50	43,9%
	Buena	27	23,7%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 3, el 43,9% de los trabajadores en la empresa Dentaid SA, filial Perú, precisan que el orden de picking es de nivel regular, el 32,5% de los colaboradores muestran que orden el de picking es mala y el 23,7% de los colaboradores nos revela que el orden de picking es buena.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al tiempo de preparación de envío.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	37	32,5%
	Regular	54	47,4%
	Buena	23	20,2%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 4, el 47,4% de los trabajadores en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, 2019, señalan que el tiempo de preparación de envío se encuentra en el nivel regular, el 32,5% de los colaboradores muestran que el tiempo de preparación de envío es mala y el 20,2% de los colaboradores nos revela que el tiempo de preparación de envío es buena.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a los envases y embalajes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	21	18,4%
	Regular	55	48,2%
	Buena	38	33,3%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 5, el 48,2% de los trabajadores en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, señalan a los envases y embalajes en el nivel regular, el 33,3% de los colaboradores muestran que los envases y embalajes son malas y el 18,4% de los colaboradores nos revela que los envases y embalajes son buenas.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable servicio al cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	38	33,3%
	Regular	54	47,4%
	Buena	22	19,3%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 6, el 43% de los trabajadores en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, señalan al servicio al cliente en el nivel regular, el 33,3% de los trabajadores muestran que al servicio al cliente es mala y el 19,3% de los trabajadores nos revela que el servicio al cliente es buena.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión disponibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	37	32,5%
	Regular	49	43%
	Buena	28	24,6%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 7, el 43% de los trabajadores en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, señalan a la disponibilidad en el nivel regular, el 32,5% de los colaboradores muestran que la disponibilidad es mala y el 24,6% de los colaboradores nos revela que la disponibilidad es buena.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión ciclo de respuesta al cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	34	29,8%
	Regular	56	49,1%
	Buena	24	21,1%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 8, el 49,1% de los trabajadores en la empresa Dentaid SA, filial Perú, señalan al ciclo de respuesta al cliente es regular, el 29,8% de los trabajadores muestran que el ciclo de respuesta al cliente es malo y el 21,1% de los trabajadores nos revela que el ciclo de respuesta al cliente es bueno.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fiabilidad de fechas de entrega

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	35	30,7%
	Regular	58	50,9%
	Buena	21	18,4%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 9, el 50,9% de los trabajadores en la empresa Dentaid SA, filial Perú, señalan a la fiabilidad de fechas de entrega en el nivel regular, el 30,7% de los colaboradores muestran que la fiabilidad de fechas de entrega es mala y el 18,4% de los colaboradores precisa que la fiabilidad de fechas de entrega es buena.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión calidad en las entregas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	34	29,8%
	Regular	58	50,9%
	Buena	22	19,3%
	Total	114	100%

Con respecto a la tabla 10, el 50,9% de los trabajadores en la empresa Dentaid SA, filial Perú, señalan a la calidad en las entregas en el nivel regular, el 29,8% de los trabajadores manifiestan que la calidad en las entregas es mala y el 19,3% de los trabajadores nos revela que la calidad en las entregas es buena.

Contraste de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú.

H_a: Existe relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú.

Tabla 11

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente.

			Expedición de mercaderías	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Expedición de mercaderías	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Servicio al cliente	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Los resultados indica una correlación positiva alta, pues la prueba de Rho Spearman tiene un valor de ($r = 0.801$), el valor de p es = 0,000, el cual es menor al de $p = 0,05$; es decir, existe relación significativa entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú; puesto que, la relación es de 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Tabla 12

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman las hipótesis específicas.

	Extracción de mercadería				Coeficiente de correlación 0,873**	Correlación positiva muy alta
Rho de Spearman	Orden de Picking	Servicio al cliente	Sig. (bilateral)	Muestra 114	Coeficiente de correlación 0,707**	Correlación positiva alta
	Tiempo de preparación de envío		,000		Coeficiente de correlación 0,735**	Correlación positiva alta
	Envasado y embalaje				Coeficiente de correlación 0,658**	Correlación positiva moderada

V. DISCUSIÓN

Desde la perspectiva de los autores de la presente investigación, se evidencia que existe coincidencia con Portocarrero (2018), respecto a la existencia de una relación entre el crecimiento empresarial y la atención al cliente en la empresa Inversiones Anki S.A.C; la prueba del Rho de Spearman mostró una relación positiva alta, con un coeficiente de 0.949. Lo sostenido por el autor nos indica la existencia de una relación entre el crecimiento empresarial y atención al cliente, demostrando mediante la prueba de Spearman; la buena atención al cliente cuenta como consecuencia un crecimiento empresarial.

También, hay una similitud con la tesis de Llicán (2017) en la parte descriptiva se arribó el 49% de las personas encuestadas manifiestan que el servicio al cliente en el Banco de la Nación es bueno, el 78% precisan que la empresa es fiable y con buen nivel de empatía. Se aplicó la prueba de Rho de Spearman, en la estadística inferencial, concluyéndose la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el servicio al cliente del Banco de la Nación, con coeficiente de correlación de 0.805. Los procesos de la gestión administrativa permiten el incremento de la inversión, a través de la mejora de la rentabilidad. Los elementos que conforman el servicio al cliente son importantes para generar confianza por parte del cliente. En la presente investigación concluyó que existe una correlación significativa al 95%, con prueba de Rho Spearman de valor ($r = 0.801$) y valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$, rechazándose la hipótesis nula (H_0) y aceptándose que existe relación significativa entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, 2018.

Se coincide con la teoría de Escudero (2016) una de las actividades más importante que realizan los operarios del almacén es la expedición de las mercaderías. Si esta no es la adecuada en términos de cantidad y calidad estas no llegarán al consumidor final en buenas condiciones. La coordinación de las actividades de Picking y packing deben realizarse para una buena distribución y transporte.

Existe semejanza con lo propuesto por Ccorimanya (2017), concluyéndose que el 56% de los colaboradores manifiestan que la atención al cliente es regular y el 45% de los colaboradores señalan que el proceso de ventas de empresa. Según Rho de Spearman que hay una relación directa positiva, ya que el valor obtenido es 0.768. Es por ello existe una relación directa entre atención al cliente y el proceso de ventas de las empresas Ripley S.A.C. ubicado en el distrito de independencia, 2017, el trabajo es de correlación positiva. Por lo que la atención virtual es una herramienta que permite contar con mayor conocimiento del cliente, dado que el cliente busca no perder mucho tiempo para ser atendido al ser la atención presencial y por lo cual se propone modernizar las ventas por ventas online y así poder contar con una atención oportuna. En esta investigación se concluyó la existencia de una correlación positiva moderada, los resultados de la prueba de Rho Spearman con valor $(r = 0.873)$ y valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$; con una relación es significativa al 95%, rechazándose la hipótesis nula (H_0). Entonces, hay relación significativa entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa DentaId SA, filial Perú, 2018. Sin embargo, se apoyó a la teoría de Escuerdo (2016) en la satisfacción y confianza del cliente hacia la empresa, en caso contrario su fidelidad se verá seriamente mermada. Los métodos de extracción, despacho y reposición de las mercancías están supeditados por la forma como se almacena, la ubicación de las estanterías y las ayudas mecánicas empleadas. De acuerdo a estos medios utilizados esta actividad se puede realizar a nivel de suelo y en los niveles bajo, medio y alto de la instalación.

De la misma forma, existe semejanza con la investigación de Estel (2017) concluyó según Rho de Spearman que hay una relación directa positiva, ya que el valor obtenido es 0.841, es decir un nivel de correlación positiva fuerte. Por lo tanto, existe una relación entre la variable competencias profesionales y la atención al cliente en el Banco de Crédito del Perú. También coincide con la tesis de Francisco (2014), alcanzó que la empresa es la reducción de mermas en un 27%, optimización de los traslados de productos en un 43%. Dentro de las ventajas obtenidas es la verificar la información de los proveedores, disminución de los niveles de inventario, rotación de artículos, planear rutas óptimas de

distribución, coordinar efectivamente los recursos, espacios, personal, entre otros. De la misma manera, hay una semejanza con la tesis de Delgado y Ladines (2014) el resultado descriptivo fue revertir los primeros indicadores negativos que eran 46% para la logística interna y 54% para la gestión operativa. Asimismo, concluyó que según Rho de Spearman la correlación es positiva moderada, es decir, la existe relación entre la aplicación de un plan de mejora en la logística interna y su contribución con la gestión operativa de la empresa JPS distribuciones E.I.R.L. En la presente investigación se arribó que los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.707$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaaid SA, filial Perú, 2018. Se apoyó a la teoría de Escudero (2016) es un documento impreso donde se encuentran detallado la cantidad de los productos a despachar. Adicionalmente se especifica su ubicación, pasillo, estantería y el recorrido que debe realizar el operario encargado de preparar el pedido. Si un pedido está conformado por diversos artículos de diferentes características se deben emitir varias órdenes de Picking especificando donde se deben concentrar al final.

Existe semejanza con los resultados de Mori (2014), el 53,4% de las empresas contrata terceros para transportar y distribuir, el 34,5% contrata terceros para compras. El 29,8% dispone de tecnología de información para la gestión de centros de distribución por desarrollo propio. El 25,7% tiene disponibilidad de software de gestión y planeación a la demanda, adquirida por un proveedor de tecnología. Existe similitud con Oseguera (2017), quien arribó que el rediseño del almacén logró mejorar el flujo del material y redujo el tiempo en la ejecución de las órdenes internas de pedidos. Se logró una reducción del 48% en los procesos del almacén para pedidos no mayores a mil prendas, estos se vieron reflejados en los costos de almacenaje. Además, se mejoró la interacción entre los diferentes departamentos vinculados con el área del almacén, generando una respuesta rápida en el servicio y competitividad en el sector de confección de ropa para dama. En la presente investigación se arribó que los resultados de la prueba

de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.735$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, 2018. Se basó a la teoría de Escudero (2016) una vez que se han reunidos todos los ítems de un pedido, antes que estos salgan del almacén hacia su destinatario, estos se deben verificarse, en primer lugar: que sean las cantidades pedidas, el tipo de producto requerido. Deben estar debidamente embalados, precintado, pesado y etiquetado. Se tienen que entregar con la documentación necesaria tanto para el transportista como para el cliente y el control de la empresa.

Hay una semejanza con la tesis de Martínez (2016), en su investigación el 56% de los colaboradores manifiestan que la reingeniería en el almacén de la empresa. También, hay semejanza con el trabajo de Castro & Contreras (2015), concluyó que existe relación muy significativa entre las variables objeto a la investigación realizada de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de Rho Spearman 0.786 dando como resultado que tiene una relación entre ambas variables, la síntesis de las encuestas y las diferentes percepciones de los servicios que tienen los clientes con la banca, generando una calificación entre 0 a 3 por indicador, al obtener esta información de cada institución se pudo realizar un cuadro 34 comparativo para determinar quienes ofrecen un mejor servicio y quienes deben realizar mejoras en el proceso de atención al cliente. Lo mismo, hay una similitud con la tesis de Chang (2014) concluyó que, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente no tiene lineamientos estratégicos que orienten a sus trabajadores; carece de adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados e incremente la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional. Por ende, la mayoría de los usuarios, califica la atención brindada fue que el 67% de los trabajadores manifiestan que la atención al cliente es inadecuada, tampoco posee un programa de capacitación continua para los colaboradores que brindan atención en las diferentes áreas. Por otro lado, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluyó Chang

(2014) los resultados obtenidos a través del chi cuadrado el 42% se sintió satisfecho, un 28% insatisfecho y un 21% indiferente, esto implica que hay una tendencia negativa en cuanto a ese sentimiento de satisfacción, seguido tan solo un 6% que se sintió muy satisfecho y el extremo opuesto con un 4% de insatisfacción total. Se concluyó que cuanto más eficiente sea la atención al cliente. Se genera una mayor percepción en la mejora de atención. En la presente investigación se arribó que los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.658$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaaid SA, filial Perú, 2018. También, se apoyó a la teoría de Escudero (2016) manifiesta que “el envase y embalaje son la plataforma donde coinciden los intereses de la “cadena del valor del producto” formada por: Fabricante, proveedor, distribuidor, operador logístico, consumidor, administración y medio ambiente.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una correlación positiva alta entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú, con un coeficiente de 0,801; también su vez existiendo también se encuentra correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Segunda: Existe una correlación positiva alta entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, con un coeficiente de 0.873; también su vez existiendo también se encuentra correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Tercera: Existe una correlación positiva alta entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, con un coeficiente de 0.707; también su vez existiendo también se encuentra correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Cuarta: Existe una correlación positiva alta entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, con un coeficiente de 0.735; también su vez existiendo también se encuentra correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$.

Quinta: El coeficiente de correlación entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú, fue de 0.658; es decir, es una correlación positiva moderada; además existe una correlación a nivel de la población con $p < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda que la gerencia realice un taller de capacitación en el área logística para mejorar las deficiencias que se genera en el envío, los cambios que se dan constantemente con los negocios electrónicos y la multiplicación de los pedidos a atender por día nos hacen que requiriéramos una gestión óptima de atención al cliente
- Segunda: Se sugiere al gerente, identificar las necesidades existentes, como por ejemplo evaluar el almacén y las cantidades de pedidos que podamos tener en el día, para que el picking se realice de acuerdo al orden del pedido que tengamos y los colaboradores pueden cumplir diferentes funciones de acuerdo a la necesidad.
- Tercera: Se recomienda al gerente del área, mejorar el entorno de trabajo, limitar los desplazamientos innecesarios teniendo una distribución de las estanterías para un buen picking, equipar al almacén con carros de transporte, carretillas, para evitar los riesgos de accidentes, contar con equipamiento de calidad, lectores de código de barra, entre otros equipos para facilitar el trabajo y reducir la tasa de errores, así como las máquinas de envolver o selladoras.
- Cuarta: Se recomienda al coordinador, crear rutas logísticas estableciendo un sistema de numeración de los productos para ubicarlos rápidamente, delimitar las áreas de picking, las áreas de llegada y salida de carga y descarga, dar una tarea a cada colaborador, esto nos va permitir que cada empleado tenga un buen conocimiento de sus obligaciones.

Quinta: Se recomienda a las jefaturas de área, cumplir con los órdenes de entrega que es muy constante de un mismo producto, centrarnos en la preparación del mismo para así evitar el ir y venir a realizar el picking, contar con un sistema de alerta en cuanto a las roturas de stock. Realizar controles de calidad, empleando un medio de scaneo q nos va ayudar a verificar la cantidad y la precisión del producto solicitado. A la vez contar con un sistema de curriel para llevar a tiempo el pedido solicitado.

REFERENCIAS

- Álvarez, A., Asunción, B. & Calvo, J. (2014). *Publicidad 360°*. Perú: Universidad San Jorge.
- Anaya Tejero, J. (2014). *Diagnostico Logístico*. Madrid: ESIC.
- Bueno, E., Porter, M., Merino & C., Salmador, C. (2016). *Michael E. Porter, Ventaja Competitiva. Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. España: Editorial Pirámide.
- Bureau, V. (2015). *Logística Integral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de la administración*. Medellín: ESUMER.
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. Tesis de pre grado, Universidad Rafael Landivar de Quetzaltenango, Facultad de ciencias Económicas y Empresariales, Quetzaltenango- Guatemala.
- Chris, D. & Power, J. (2016). *Satisfacción*. Buenos Aires, Argentina: Portfolio.
- Corral, Y., Corral, I., & Franco, A. (Julio- diciembre de 2015). *Procedimientos de muestreo* (ensayo). Revista Ciencia de la Educación, 26(46), 151-167.
- Customer, P. (2015). *Medición de experiencias de clientes*. Chile: Isapres.
- Delgado, D. & Landines, C. (2014). *Aplicación de un plan de mejora en la logística interna y su contribución con la gestión operativa de la empresa JPS distribuciones E. I. R. L.* Tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Facultad de Administración, Trujillo Perú.
- De Diego, A. (2014). *Gestión del Equipo de trabajo del almacén*. Madrid: Paraninfo.
- Dos Santos, M. (Mayo de 2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Revista de Educación Superior, 45(178), 80-91.
- Escudero Serrano, J. (2016). *Logística de Almacenamiento*. Madrid España: Paraninfo.
- Eslava, A. (2017). *Canales de distribución logístico comerciales*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Flores, S. (Jun-Jul de 2014). *Gestión de Inventarios*. Logistec (83), 38-41.

- Francisco, A. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ingeniería Industrial, Lima- Perú.
- Gattorna, J. (2015). *Cadenas de abastecimientos dinámicas, como movilizar la empresa alrededor de lo que los clientes quieren*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Gómez, J. (2015). *Gestión logística comercial*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios*. 4 edición. España: Esic Editorial
- Kotler, P. & Keller, K. (2015). *Dirección de Marketing*. 14 edición. México: Pearson Educación
- Llicán, J. (2017). *Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación-agencia Santa Anita 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de:
- Lescano, L. (2014). *La disciplina del servicio*. Colombia: Ediciones de la U
- Logistec. (Jun-Jul de 2014). *Logística inversa... un mal necesario*. Logistec (83), 18-20.
- Logistec. (Jun-Jul de 2014). *Se busca operarios comprometidos, responsables y flexibles*. Logistec (83), 82-84.
- Lobato, F., & Villagra, F. (2015). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid. Macmillan Profesional.
- Marín, D. (2017). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria "San Roque" de la ciudad de Huánuco 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de ciencias contables, financieras y contables, Huánuco Perú.
- Martínez, Y. (2016). *Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de Mexico S. A. de C. V. (TRUMEX)* Tesis de grado. Tesis de grado, Instituto Politécnico Nacional de México, México D. F.
- Mora, L. (2014). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe.
- Mori. (2014). *Reducción de los costos de la gestión de los servicios logísticos de las empresas del sector industrial para crear ventajas competitivas aplicando la tercerización*. Tesis de pre grado, Universidad del Callao, Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, Callao Perú.

- Muller, M. (2015). *Fundamentos de administración de inventarios*. Cali, Colombia: Editorial Norma.
- Murphy, P. (2015). *Logística contemporánea*. México D. F.: Pearson.
- O'Reilly, J. (Mayo de 2015). *Repensemos la cadena de abastecimiento global*. Guía de la logística Global, 9(114), 32-37.
- Oseguera. (2017). *Rediseño de la función de almacenaje en la empresa de confección y comercialización Kananhit S. A. de C. V.* Tesis Grado, Instituto Politécnico Nacional. Facultad de Ingeniería Industrial, México D. F.
- Pons, M. (2014). *Metodología y técnica para investigación social*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Robbins, S. (2014). *Administración* (Decimo segunda ed.). Ciudad de Mexico, México: Pearson.
- Rozo, A. (2014). *Gerencia Logística*. Medellín, Colombia: L. Vieco S. A. S.
- Sandoval, R., & Hinijosa, J. S. (Ene-Jun de 2017). *Calidad en los servicios logísticos*. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, 6(11), 1-15.
- Mateos, M. (2014). *Atención básica al cliente*. Antequera, España: Ic editorial
- Suarez, F. (2014). *Administración*. Atlacomulco, México: Pearson Educación.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Ciudad de México, México: Patria.
- Universidad Nacional Arturo Jauretche. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: UNAJ.
- Vértice (2015). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8492533714>.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable logística de expedición de mercaderías

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Escala de valoración por dimensiones	Escala de valoración de la variable	
Expedición de mercaderías	Conocida como picking, es la acción física de extraer de una estantería un producto requerido para cumplir con un pedido. Pero, antes se debe cerciorarse que existe el stock suficiente en el almacén, evitar su deterioro y coordinar, a través de un sistema de información, con el personal encargado de su reposición para mantener la rotación adecuada.	Esta actividad tiene varios factores que intervienen en su ejecución como es la extracción y selección de las mercaderías, las ordenes de despacho, la preparación del envío y el embalaje de los productos	Extracción y selección de mercaderías	Tiempo de atención de pedido	P1, P2	Ordinal	Mala	Mala	
				Nº de pedidos en espera	P3, P4		6 - 13		
				Tiempo de llegada de pedido	P5, P6		Regular		
				Especifica ubicación de producto.	P7, P8		14 - 21		
				Especifica Pasillo	P9, P10		Buena		
				Especifica Estantería	P11, P12		22 - 30		
			Tiempo de Preparación de envío	Embalaje correcto	P13, P14	Escala Likert	1. Nunca	Mala	
				Precintado	P15, P16		2. Casi nunca	6 - 13	
				Etiquetado	P17, P18		3. A veces	Regular	
				Envases y embalajes	Protección mecánica		P19, P20	4. Casi siempre	14 - 21
					Biodegradable		P21, P22	5. Siempre	Buena
					Reciclables		P23, P24	22 - 30	
					Problema de empaquetado		P25, P26	Mala	
Daño de producto	P27, P28	12 - 27							
Fecha de entrega inadecuada	P29, P30	Regular							
						28 - 43			
						Buena			
						44 - 60			

Operacionalización de la variable de servicio al cliente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Escala de valoración por dimensiones	Escala de valoración de la variable	
Servicio al cliente	El consumidor de hoy, denominado 2.0, se caracteriza por ser más difícil de sorprender, cada vez está más lejos y es más exigente, es un consumidor más informado, no come cuento, es un consumidor que planea menos las compras y es más impulsivo	El servicio al cliente está supeditado a la disponibilidad de los productos, la rapidez con que se entregan, el cumplimiento de la fecha de entrega y la calidad de entrega.	Disponibilidad	Nº de pedidos atendidos	P1, P2	Ordinal	Mala		
				Nº de productos en stock	P3, P4		Regular		
				Nº de stock de reserva	P5, P6		Buena		
			Ciclo de respuesta al cliente	Tiempo de atención al cliente	P7, P8	Escala Likert	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Mala	Mala
				Cantidad adecuada del producto	P9, P10			Regular	
				Producto correcto entregado	P11, P12			Buena	
				Fecha de entrega cumplida	P13, P14			Mala	
				Tiempo de entrega de los pedidos	P15, P16			Regular	
				Nº de pedidos con cantidad correctas	P17, P18			Buena	
			Fiabilidad de fechas de entrega	Nº de pedidos devueltos	P19, P20				
				Producto erróneo	P21, P22			Mala	
				Problema de empaquetado	P23, P24			Regular	
				Daño de producto	P25, P26			Buena	
Calidad en las entregas	Fecha de entrega inadecuada	P27, P28			Buena				
	Conformidad del cliente	P29, P30			36 - 40				

Anexo 2: Matriz de consistencia

Logística de expedición de mercaderías y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿Cuál es la relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú?	Determinar la relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú.	Existe relación entre la expedición de mercadería y el servicio al cliente en la empresa Dentaïd SA, filial Perú.	Expedición de mercaderías	Extracción y selección de mercaderías	Tiempo de atención de pedido	Método de investigación: Hipotético deductivo Nivel: Descriptivo correlacional Diseño de investigación: No experimental de corte y transversal Tipo de investigación: Aplicada Población 160 trabajadores Muestra: 114 colaboradores Muestreo probabilística aleatorio simple	
							N° de pedidos en espera
							Tiempo de llegada de pedido
					Orden de picking		Especifica ubicación de producto.
							Especifica Pasillo
							Especifica Estantería
					Tiempo de Preparación de envío		Embalaje correcto
							Precintado
							Etiquetado
					Envases y embalajes		Protección mecánica
				Biodegradable			
				Reciclables			
				Problema de empaquetado			
					Daño de producto		
					Fecha de entrega inadecuada		
			Servicio al cliente	Disponibilidad	N° de pedidos atendidos		
						N° de productos en stock	
						N° de stock de reserva	
				Ciclo de respuesta al cliente	Tiempo de atención al cliente		
						Cantidad adecuada del producto	
					Producto correcto entregado		
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú?	Objetivo específico 1 Establecer la relación entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.	Hipótesis específico 1 Existe relación entre la extracción de mercadería y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.					
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú?	Objetivo específico 2 Identificar la relación entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.	Hipótesis específico 2 Existe relación entre la orden de Picking y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.					
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú?	Objetivo específico 3 Establecer la relación entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.	Hipótesis específico 3 Existe relación entre el tiempo de preparación de envío y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.					

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú?</p>	<p>Objetivo específico 4 Establecer la relación entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.</p>	<p>Hipótesis específico 4 Existe relación entre el envasado y embalaje y el servicio al cliente de la empresa Dentaïd SA, filial Perú.</p>		<p>Fiabilidad de fechas de entrega</p>	Fecha de entrega cumplida	
					Tiempo de entrega de los pedidos	
					N° de pedidos con cantidad correctas	
					N° de pedidos devueltos	
					Producto erróneo	
				<p>Calidad en las entregas</p>	Problema de empaquetado	
					Daño de producto	
					Fecha de entrega inadecuada	
					Conformidad del cliente	

Anexo 3. Tabla de especificaciones expedición de mercadería

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
X1: Expedición de mercaderías	Extracción y selección de mercaderías	Tiempo de atención de pedido	El tiempo que emplea la empresa para atender su pedido es adecuado
			El personal que atiende su pedido demora en prepararlo
		N° de pedidos en espera	Los pedidos esperan un turno de atención
			Hay demasiados pedidos en espera
		Tiempo de llegada de pedido	Los pedidos llegan a tiempo al lugar donde lo solicito
			Las ordenes de pedidos en la empresa toma tiempo para llegar al lugar de despacho
	Orden de picking	Especifica ubicación de producto.	El sistema de ubicación del producto no es adecuado
			La ubicación de un producto presenta dificultad por errores de impresión
		Especifica Pasillo	Las ordenes de Picking especifican el pasillo donde se encuentra el producto.
			Los códigos de los pasillos no se encuentran visibles
	Especifica Estantería	Las ordenes de Picking especifican la estantería donde está el producto.	
		Las estanterías no se identifican fácilmente	
	Tiempo de preparación de envío	Embalaje correcto	Los productos que Usted recibe se encuentran adecuadamente embalados
			El material de embalaje empleado en los productos que solicita es inapropiado
		Precintado	Los productos se encuentran correctamente precintados
			Las cintas de embalaje no cubren correctamente las cajas de los productos
		Etiquetado	Las etiquetas de los productos confunden su identificación
			Las etiquetas empleadas en los productos que recibe se desprenden con facilidad.
	Envases y embalajes	Protección mecánica	Los productos que solicita se encuentran adecuadamente protegidos de daños mecánicos.
			Las cajas donde se encuentra los productos sólo los protege de ciertos daños.
		Biodegradable	Los envases de los productos que solicita son biodegradables
			Los envases son hechos con tecnología ecológica
		Reciclables	Los envases de los productos que solicita son reciclables.
			La empresa tiene un programa de gestión de residuos.
		Problema de empaquetado	Los envases de los productos presentan problemas de empaquetado.
			Los envases son inapropiados para contener los productos.
		Daño de producto	Los productos que solicita presentan daños al momento de recibirlo.
El material empleado para los envases ofrece poca seguridad a los productos			
Fecha de entrega inadecuada	Los productos que recibe no son los solicitados.		
	Manipulación inadecuada de los productos al momento de su transporte.		

Tabla de especificaciones del servicio al cliente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Y2: Servicio al cliente	Disponibilidad	N° de pedidos atendidos	El despacho de sus pedidos presenta algunas demoras
			Sus pedidos son despachados en su totalidad
		N° de productos en stock	Sus productos no se atienden por falta de stock.
			El stock de productos no se rota adecuadamente
		N° de stock de reserva	Existe una reserva de stock para atender los pedidos
			No se hace un cálculo real para reponer el stock de reserva.
	Ciclo de respuesta al cliente	Tiempo de atención al cliente	La empresa responde inmediatamente a sus necesidades.
			Se siente satisfecho con la calidad de atención de la empresa
		Cantidad adecuada del producto	La cantidad de productos entregados es la que se especifica en sus pedidos
			Los pedidos presentan errores de impresión.
		Producto correcto entregado	Se encuentra satisfecho con los productos que la empresa le entrega.
	Los productos solicitados en su pedido le llegan correctamente		
	Fiabilidad de fechas de entrega	Fecha de entrega cumplida	La empresa cumple con el plazo estipulado para la entrega de sus productos.
			Se cumple con la fecha pactada de entrega, pero en forma deficiente.
		Tiempo de entrega de los pedidos	La repartición de los pedidos realizados por la empresa se entrega a tiempo.
			Siente que el sistema de reparto de los productos es inadecuado
		N° de pedidos con cantidad correctas	Los pedidos entregados tienen las cantidades correctas.
			Los pedidos entregados contienen cantidades correctas, pero, presentan daños.
		N° de pedidos devueltos	Los pedidos se devuelven al proveedor.
	La empresa aplica un plan de logística inversa para los productos devueltos.		
Calidad en las entregas	Producto erróneo	Los productos que recibe normalmente no son los solicitados.	
		Hay duplicidad en los pedidos	
	Problema de	Los productos presentan problemas de empaquetado	

		empaquetado	El empaquetado de los productos presenta un inadecuado etiquetado
		Daño de producto	Los productos presentan daños al momento de entregarlos
			La forma de transporte ocasiona daño a los productos
		Fecha de entrega inadecuada	Los productos se envían a direcciones erróneas.
			Las especificaciones de entrega presentan errores de digitación
		Conformidad del cliente	Se encuentra conformen con los productos solicitados.
			Su conformidad como cliente esta decrecido.

Fuente: Los investigadores.

Anexo 4: Determinación de la población de estudio

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{160 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(159) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{153.664}{1.3504}$$
$$n = 113.79 \cong 114$$

Anexo 5: Validación de juicio de expertos y niveles de confiabilidad

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Juez 1.	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable
Juez 2.	Dr. Edwin Arce Álvarez	Aplicable

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Con esta escala de valores se determinó que la confiabilidad está dada por sus valores (Hogan, 2014).

Anexo 6: Estadística de fiabilidad

Estadística de fiabilidad de expedición de mercadería

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.846	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad

Estadística de fiabilidad de servicio al cliente

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.850	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad

Anexo 7: Instrumentos de medición

Cuestionario de expedición de mercadería

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer la relación entre expedición de mercadería y servicio al cliente. Los datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Extracción y selección de mercaderías					
1	El tiempo que emplea la empresa para atender su pedido es adecuado					
2	El personal que atiende su pedido demora en prepararlo					
3	Los pedidos esperan un turno de atención					
4	Hay demasiados pedidos en espera					
5	Los pedidos llegan a tiempo al lugar donde lo solicito					
6	Las ordenes de pedidos en la empresa toma tiempo para llegar al lugar de despacho					
	Dimensión 2: Orden de picking					
7	El sistema de ubicación del producto no es adecuado					
8	La ubicación de un producto presenta dificultad por errores de impresión					
9	Las ordenes de Picking especifican el pasillo donde se encuentra el producto.					
10	Los códigos de los pasillos no se encuentran visibles					
11	Las ordenes de Picking especifican la estantería donde está el producto.					
12	Las estanterías no se identifican fácilmente					
	Dimensión 3: Tiempo de preparación de envío					
13	Los productos que Ud. recibe se encuentran adecuadamente embalados					
14	El material de embalaje empleado en los productos que solicita es inapropiado					
15	Los productos se encuentran correctamente precintados					
16	Las cintas de embalaje no cubren correctamente las cajas de los productos					
17	Las etiquetas de los productos confunden su identificación					
18	Las etiquetas empleadas en los productos que recibe se desprenden con facilidad.					
	Dimensión 4: Envases y embalajes					
19	Los productos que solicita se encuentran adecuadamente protegidos de daños mecánicos.					
20	Las cajas donde se encuentra los productos sólo los protege de ciertos daños.					
21	Los envases de los productos que solicita son biodegradables					

22	Los envases son hechos con tecnología ecológica					
23	Los envases de los productos que solicita son reciclables.					
24	La empresa tiene un programa de gestión de residuos.					
25	Los envases de los productos presentan problemas de empaquetado.					
26	Los envases son inapropiados para contener los productos.					
27	Los productos que solicita presentan daños al momento de recibirlo.					
28	El material empleado para los envases ofrece poca seguridad a los productos					
28	Los productos que recibe no son los solicitados.					
30	Manipulación inadecuada de los productos al momento de su transporte.					

Gracias por su valiosa colaboración

Cuestionario de servicio al cliente

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación expedición de mercadería y servicio al cliente. Los datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Disponibilidad					
1	El despacho de sus pedidos presenta algunas demoras					
2	Sus pedidos son despachados en su totalidad					
3	Sus productos no se atienden por falta de stock.					
4	El stock de productos no se rota adecuadamente					
5	Existe una reserva de stock para atender los pedidos					
6	No se hace un cálculo real para reponer el stock de reserva.					
	Dimensión 2: Ciclo de respuesta al cliente					
7	La empresa responde inmediatamente a sus necesidades.					
8	Se siente satisfecho con la calidad de atención de la empresa					
9	La cantidad de productos entregados es la que se especifica en sus pedidos					
10	Los pedidos presentan errores de impresión.					
11	Se encuentra satisfecho con los productos que la empresa le entrega.					
12	Los productos solicitados en su pedido le llegan correctamente					
	Dimensión 3: Fiabilidad de fechas de entrega					
13	La empresa cumple con el plazo estipulado para la entrega de sus productos.					
14	Se cumple con la fecha pactada de entrega, pero en forma deficiente.					
15	La repartición de los pedidos realizados por la empresa se entrega a tiempo.					
16	Siente que el sistema de reparto de los productos es inadecuado					
17	Los pedidos entregados tienen las cantidades correctas.					
18	Los pedidos entregados contienen cantidades correctas, pero, presentan daños.					
19	Los pedidos se devuelven al proveedor.					
20	La empresa aplica un plan de logística inversa para los productos devueltos.					
	Dimensión 4: Calidad en las entregas					
21	Los productos que recibe normalmente no son los solicitados.					
22	Hay duplicidad en los pedidos					
23	Los productos presentan problemas de empaquetado					
24	El empaquetado de los productos presenta un inadecuado etiquetado					
25	Los productos presentan daños al momento de entregarlos					
26	La forma de transporte ocasiona daño a los productos					
27	Los productos se envían a direcciones erróneas.					
28	Las especificaciones de entrega presentan errores de digitación					
29	Se encuentra conformen con los productos solicitados.					
30	Su conformidad como cliente esta decrecido.					

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 8: Base de dato de la prueba piloto de la variable expedición de mercaderías

Expedición de mercaderías																															
Extracción y selección de mercaderías						Orden de picking						Tiempo de Preparación de envío						Envases y embalajes													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
2	4	5	3	4	2	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	
3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	
4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	
5	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	2	3	2	3	
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	2	5	3	3	4	3	5	4	5	4	
9	5	5	5	4	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	
10	5	4	5	5	3	4	5	4	1	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	
11	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	5	2	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	
14	5	4	5	5	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	5	4	5	5	2	2	4	2	4	
15	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	4	
16	4	5	5	4	2	4	5	3	5	4	5	5	4	2	3	4	5	3	2	3	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	
17	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	
18	3	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	5	2	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	
19	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	
20	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	

Resultado de la prueba piloto de la variable expedición de mercaderías

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	30

Estadísticas de total de elemento

	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
VAR00001	117,2000	120,168	,068	,849
VAR00002	117,7000	121,589	-,039	,854
VAR00003	117,5500	116,682	,256	,845
VAR00004	117,5500	119,734	,133	,847
VAR00005	118,4000	105,937	,678	,830
VAR00006	117,8000	108,379	,572	,834
VAR00007	117,3500	112,239	,705	,835
VAR00008	117,7000	111,063	,548	,836
VAR00009	117,9500	117,839	,132	,850
VAR00010	117,9500	112,892	,347	,843
VAR00011	117,9000	117,989	,129	,850
VAR00012	117,9500	116,997	,158	,850
VAR00013	118,1500	112,555	,540	,837
VAR00014	118,0000	116,421	,210	,847
VAR00015	117,9500	117,524	,160	,848
VAR00016	117,8000	112,800	,611	,837
VAR00017	117,3000	111,274	,681	,834
VAR00018	117,7000	111,379	,530	,837
VAR00019	117,8000	114,484	,322	,843
VAR00020	118,0000	113,684	,409	,841
VAR00021	117,8000	111,116	,467	,838
VAR00022	117,2000	120,168	,068	,849
VAR00023	117,7000	121,589	-,039	,854
VAR00024	117,5500	116,682	,256	,845
VAR00025	117,5500	119,734	,133	,847

VAR00026	118,4000	105,937	,678	,830
VAR00027	117,8000	108,379	,572	,834
VAR00028	117,3500	112,239	,705	,835
VAR00029	117,8000	108,379	,572	,834
VAR00030	117,3500	112,239	,705	,835

Base de dato de la prueba piloto de la variable servicio al cliente

	Servicio al cliente																													
	Disponibilidad						Ciclo de respuesta al cliente						Fiabilidad de fechas de entrega						Calidad en las entregas											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5
2	5	5	5	4	2	3	5	5	5	4	2	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	4	2	3
3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4
4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
6	5	2	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	2	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5
7	5	4	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2	5	2	2	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2
8	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3
9	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4
10	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4
11	3	4	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3
12	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3
13	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
14	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5
15	4	5	3	4	2	4	4	5	3	4	2	4	4	2	4	4	5	3	4	5	3	4	2	4	4	5	3	4	2	4
16	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5
17	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5
18	5	5	3	4	3	2	5	5	3	4	3	2	4	3	2	5	5	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	4	3	2
19	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Resultado de la prueba piloto de la variable servicio al cliente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	30

Estadísticas de total de elemento

	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
VAR00001	118,4000	116,358	,360	,846
VAR00002	118,9000	116,726	,231	,850
VAR00003	118,7500	114,829	,395	,845
VAR00004	118,7500	116,092	,482	,844
VAR00005	119,6000	112,042	,405	,844
VAR00006	119,0000	112,105	,412	,844
VAR00007	118,4000	116,358	,360	,846
VAR00008	118,9000	116,726	,231	,850
VAR00009	118,7500	114,829	,395	,845
VAR00010	118,7500	116,092	,482	,844
VAR00011	119,6000	112,042	,405	,844
VAR00012	119,0000	112,105	,412	,844
VAR00013	118,7500	116,092	,482	,844
VAR00014	119,6000	112,042	,405	,844
VAR00015	119,0000	112,105	,412	,844
VAR00016	118,4000	116,358	,360	,846
VAR00017	118,9000	116,726	,231	,850
VAR00018	118,7500	114,829	,395	,845
VAR00019	118,4000	116,358	,360	,846
VAR00020	118,9000	116,726	,231	,850
VAR00021	118,7500	114,829	,395	,845
VAR00022	118,7500	116,092	,482	,844
VAR00023	119,6000	112,042	,405	,844
VAR00024	119,0000	112,105	,412	,844

VAR00025	118,4000	116,358	,360	,846
VAR00026	118,9000	116,726	,231	,850
VAR00027	118,7500	114,829	,395	,845
VAR00028	118,7500	116,092	,482	,844
VAR00029	119,6000	112,042	,405	,844
VAR00030	119,0000	112,105	,412	,844

Anexo 9: Base de datos

	Expedición de mercaderías																																			
	Extracción y selección de mercaderías						Orden de picking						Tiempo de Preparación de envío						Envases y embalajes																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	5	3	3	4	3	5	23	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	4	3	24	3	4	2	5	3	3	4	3	5	4	5	4	45	119	
2	5	5	1	4	2	3	20	4	5	5	1	1	2	18	3	4	5	4	4	4	24	5	5	5	1	1	1	4	2	3	4	3	4	38	100	
3	5	4	5	5	3	4	26	5	4	1	3	4	3	20	4	5	4	4	5	3	25	4	4	5	5	4	1	1	3	4	5	4	5	45	116	
4	5	3	4	4	3	4	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	44	109	
5	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	22	3	5	4	4	5	4	25	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	43	112	
6	5	2	4	4	5	5	25	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29	3	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	51	131	
7	5	4	5	5	2	2	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	2	5	4	5	5	2	2	4	2	4	42	106	
8	5	4	5	5	3	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	1	4	5	1	3	3	4	3	4	38	104	
9	4	5	5	4	2	4	24	5	3	1	4	5	5	23	4	2	3	4	5	3	21	2	3	4	4	5	1	4	2	4	5	4	5	43	111	
10	5	4	4	5	3	4	25	5	1	4	3	3	3	19	4	3	4	5	1	1	18	1	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	49	111	
11	3	4	5	3	5	3	23	5	5	4	5	4	2	25	5	2	5	4	1	1	18	1	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	46	112	
12	5	4	5	4	4	3	25	4	5	4	4	5	4	26	4	5	2	5	1	1	18	1	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	47	116	
13	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	1	4	1	21	4	4	5	4	5	4	26	1	4	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	48	122	
14	3	3	4	4	4	5	23	5	4	1	5	5	1	21	3	4	2	4	1	1	15	4	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	47	106	
15	4	5	3	4	2	4	22	4	3	4	4	5	2	22	3	3	4	3	3	4	20	4	3	4	4	1	3	4	2	4	4	4	4	41	105	
16	4	5	4	4	3	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	1	4	4	3	1	4	1	4	37	108
17	5	5	4	4	3	5	26	5	4	3	3	4	5	24	3	3	4	3	5	5	23	3	4	4	1	1	4	4	3	1	5	1	5	36	109	
18	5	5	3	4	3	2	22	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	4	3	21	4	3	4	1	5	3	4	3	1	3	1	3	35	100	
19	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	1	1	1	14	1	5	4	1	1	4	1	5	1	5	1	5	34	104	
20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	1	4	4	23	1	1	4	1	1	1	9	1	4	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	31	93	
21	5	3	3	4	3	5	23	4	5	4	1	4	5	23	4	4	5	4	4	3	24	3	4	2	1	3	3	4	3	1	4	1	4	33	103	
22	5	5	5	4	2	3	24	4	5	5	1	1	2	18	3	4	5	4	4	4	24	1	1	1	5	5	4	2	3	4	3	4	34	100		
23	5	4	5	5	3	4	26	5	4	1	3	4	3	20	4	5	4	4	1	3	21	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	53	120	
24	5	3	4	4	3	4	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	40	105	
25	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	22	3	5	4	4	1	4	21	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	43	108	
26	5	2	4	4	1	1	17	1	3	3	5	5	5	22	5	5	4	5	4	5	29	3	4	4	5	2	4	4	1	1	1	1	1	31	99	
27	5	4	5	5	2	2	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	2	5	4	1	1	2	2	4	2	4	34	98	
28	5	4	5	5	3	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	5	4	1	1	3	3	4	3	4	38	104	
29	4	5	5	4	2	4	24	5	3	5	4	1	1	19	4	2	3	4	1	3	17	2	3	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	47	107	
30	5	4	4	1	3	4	21	5	5	4	3	3	3	23	4	3	4	5	1	5	22	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	53	119	
31	3	4	5	3	1	3	19	5	5	4	5	4	2	25	5	2	5	4	1	5	22	5	4	1	3	4	1	3	5	3	5	3	5	42	108	
32	5	4	5	4	4	3	25	4	5	4	4	1	4	22	4	5	2	5	1	5	22	5	5	1	5	4	1	4	4	3	4	3	4	43	112	
33	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	5	4	5	29	4	4	5	4	1	4	22	5	4	1	5	4	1	4	4	5	5	5	5	48	126	
34	3	3	4	4	4	5	23	5	4	5	5	1	5	25	3	4	2	4	1	5	19	4	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	47	114	
35	4	5	3	4	2	4	22	4	3	4	4	5	2	22	3	3	4	3	3	4	20	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	45	109	

76	4	5	4	4	3	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	49	120	
77	5	5	4	4	3	5	26	5	4	3	3	4	5	24	3	3	4	3	5	5	23	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	52	125
78	5	5	3	4	3	2	22	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	4	3	21	4	3	4	5	5	3	4	3	2	3	2	3	41	106	
79	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	1	1	1	14	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	50	120	
80	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	145	
81	5	3	3	4	3	5	23	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	4	3	24	3	4	2	5	3	3	4	3	5	4	5	4	45	119	
82	5	5	5	4	2	3	24	4	5	5	1	1	2	18	3	4	5	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	50	116	
83	5	4	5	5	3	4	26	5	4	1	3	4	3	20	4	5	4	4	5	3	25	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	53	124	
84	5	3	4	4	3	4	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	44	109	
85	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	22	3	5	4	4	4	5	25	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	47	116	
86	5	2	4	4	5	5	25	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29	3	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	51	131	
87	5	4	5	5	2	2	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	2	5	4	5	5	2	2	4	2	4	42	106	
88	5	4	5	5	3	3	25	4	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	4	46	112	
89	4	5	5	4	2	4	24	5	3	5	4	5	5	27	4	2	3	4	5	3	21	2	3	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	47	119	
90	5	4	4	5	3	4	25	5	5	4	3	3	3	23	4	3	4	5	5	5	26	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	53	127	
91	3	4	5	3	5	3	23	5	5	4	5	4	2	25	5	2	5	4	5	5	26	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	50	124	
92	5	4	5	4	4	3	25	4	5	4	4	5	4	26	4	5	2	5	5	5	26	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	51	128	
93	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	4	5	29	4	4	5	4	5	4	5	26	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	56	138	
94	3	3	4	4	4	5	23	5	4	5	5	5	5	29	3	4	2	4	5	5	23	4	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	47	122	
95	4	5	3	4	2	4	22	4	3	4	4	5	2	22	3	3	4	3	3	4	20	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	45	109	
96	4	5	4	4	3	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	49	120	
97	5	5	4	4	3	5	26	5	4	3	3	4	5	24	3	3	4	3	5	5	23	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	52	125	
98	5	5	3	4	3	2	22	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	4	3	21	4	3	4	5	5	3	4	3	2	3	2	3	41	106	
99	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	5	5	5	26	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	140	
100	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	145
101	5	3	3	4	3	5	23	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	4	4	3	24	3	4	2	5	3	3	4	3	5	4	5	4	45	119	
102	5	5	5	4	2	3	24	4	5	5	1	1	2	18	3	4	5	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	3	4	50	116	
103	5	4	5	5	3	4	26	5	4	1	3	4	3	20	4	5	4	4	5	3	25	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	53	124	
104	5	3	4	4	3	4	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	44	109	
105	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	22	3	5	4	4	5	4	25	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	47	116	
106	5	2	4	4	5	5	25	5	3	3	5	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29	3	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	51	131	
107	5	4	5	5	2	2	23	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	4	3	20	4	3	2	5	4	5	5	2	2	4	2	4	42	106	
108	5	4	5	5	3	3	25	4	3	3	3	3	3	4	20	3	4	3	3	4	21	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	4	46	112	
109	4	5	5	4	2	4	24	5	3	5	4	5	5	27	4	2	3	4	5	3	21	2	3	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	47	119	
110	5	4	4	5	3	4	25	5	5	4	3	3	3	23	4	3	4	5	5	5	26	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	53	127	
111	3	4	5	3	5	3	23	5	5	4	5	4	2	25	5	2	5	4	5	5	26	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	50	124	
112	5	4	5	4	4	3	25	4	5	4	4	5	4	26	4	5	2	5	5	5	26	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	51	128	
113	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	5	4	5	29	4	4	5	4	5	4	26	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	56	138	
114	3	3	4	4	4	5	23	5	4	5	5	5	5	29	3	4	2	4	5	5	23	4	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	47	122	

		Servicio al cliente																																		
		Disponibilidad					Ciclo de respuesta al cliente						Fiabilidad de fechas de entrega										Calidad en las entregas													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1		5	3	3	4	3	5	23	5	3	3	4	3	5	23	4	3	5	5	3	3	5	3	31	3	4	3	5	3	4	3	5	38	115		
2		5	5	5	4	2	3	24	5	5	5	4	2	3	24	4	2	3	5	5	5	5	5	34	5	4	2	3	5	5	5	4	2	3	38	120
3		5	4	5	5	3	4	26	5	4	5	5	3	4	26	5	3	4	5	4	5	5	4	35	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	43	130
4		5	3	4	4	3	4	23	5	3	4	4	3	4	23	4	3	4	5	3	4	5	3	31	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	38	115
5		4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37	110
6		5	2	4	4	5	5	25	5	2	4	4	5	5	25	4	5	5	5	2	4	5	2	32	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	43	125
7		5	4	5	5	2	2	23	5	4	5	5	2	2	23	5	2	2	5	4	5	5	4	32	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2	47	115
8		5	4	5	5	3	3	25	5	4	5	5	3	3	25	5	3	3	5	4	5	5	4	34	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	41	125
9		4	5	5	4	2	4	24	4	5	5	4	2	4	24	4	2	4	4	5	5	4	5	33	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4	39	120
10		5	4	4	5	3	4	25	5	4	4	5	3	4	25	5	3	4	5	4	4	5	4	34	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	41	125
11		3	4	5	3	5	3	23	3	4	5	3	5	3	23	3	5	3	4	5	3	4	30	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	5	39	115
12		5	4	5	4	4	3	25	5	4	5	4	4	3	25	4	4	3	5	4	5	5	4	34	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	41	125
13		5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	4	5	27	4	4	5	5	4	5	5	4	36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45	135
14		3	3	4	4	4	5	23	3	3	4	4	4	5	23	4	4	5	3	3	4	3	29	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	40	115
15		4	5	3	4	2	4	22	4	5	3	4	2	4	22	4	2	4	4	5	3	4	5	31	3	4	2	4	4	5	3	4	2	4	35	110
16		4	5	4	4	3	5	25	4	5	4	4	3	5	25	4	3	5	4	5	4	4	5	34	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	41	125
17		5	5	4	4	3	5	26	5	5	4	4	3	5	26	4	3	5	5	4	5	5	36	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	42	130	
18		5	5	3	4	3	2	22	5	5	3	4	3	2	22	4	3	2	5	5	3	5	5	32	3	4	3	2	5	5	3	4	3	2	34	110
19		5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	145
20		5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	150
21		5	3	3	4	3	5	23	5	3	3	4	3	5	23	4	3	5	5	3	3	5	3	31	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	38	115
22		5	5	5	4	2	3	24	5	5	5	4	2	3	24	4	2	3	5	5	5	5	5	34	5	4	2	3	5	5	5	4	2	3	38	120
23		5	4	5	5	3	4	26	5	4	5	5	3	4	26	5	3	4	5	4	5	5	4	35	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	43	130
24		5	3	4	4	3	4	23	5	3	4	4	3	4	23	4	3	4	5	3	4	5	3	31	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	38	115
25		4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	4	29	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37	110
26		5	2	4	4	5	5	25	5	2	4	4	5	5	25	4	5	5	5	2	4	5	2	32	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	43	125
27		5	4	5	5	2	2	23	5	4	5	5	2	2	23	5	2	2	5	4	5	5	4	32	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2	37	115
28		5	4	5	5	3	3	25	5	4	5	5	3	3	25	5	3	3	5	4	5	5	4	34	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	41	125
29		4	5	5	4	2	4	24	4	5	5	4	2	4	24	4	2	4	4	5	5	4	5	33	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4	39	120
30		5	4	4	5	3	4	25	5	4	4	5	3	4	25	5	3	4	5	4	4	5	4	34	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	41	125
31		3	4	5	3	5	3	23	3	4	4	5	3	5	23	3	5	3	3	4	5	3	4	30	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	39	115
32		5	4	5	4	4	3	25	5	4	5	4	4	3	25	4	4	3	5	4	5	5	4	34	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	41	125
33		5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	4	5	27	4	4	5	5	4	5	5	4	36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45	135
34		3	3	4	4	4	5	23	3	3	4	4	4	5	23	4	4	5	3	3	4	3	29	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	40	115
35		4	5	3	4	2	4	22	4	5	3	4	2	4	22	4	2	4	4	5	3	4	5	31	3	4	2	4	4	5	3	4	2	4	35	110
36		4	5	4	4	3	5	25	4	5	4	4	3	5	25	4	3	5	4	5	4	4	5	34	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	41	125
37		5	5	4	4	3	5	26	5	5	4	4	3	5	26	4	3	5	5	5	4	5	5	36	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	42	130
38		5	5	3	4	3	2	22	5	5	3	4	3	2	22	4	3	2	5	5	3	5	5	32	3	4	3	2	5	5	3	4	3	2	34	110
39		5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	145
40		5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	150

41	5	3	3	4	3	5	23	5	3	3	4	3	5	23	4	3	5	5	3	3	5	3	31	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	38	115
42	5	5	5	4	2	3	24	5	5	5	4	2	3	24	4	2	3	5	5	5	5	5	34	5	4	2	3	5	5	5	4	2	3	38	120
43	5	4	5	5	3	4	26	5	4	5	5	3	4	26	5	3	4	5	4	5	5	4	35	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	43	130
44	5	3	4	4	3	4	23	5	3	4	4	3	4	23	4	3	4	5	3	4	5	3	31	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	38	115
45	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37	110
46	5	2	4	4	5	5	25	5	2	4	4	5	5	25	4	5	5	5	2	4	5	2	32	4	4	5	5	2	4	4	5	5	43	125	
47	5	4	5	5	2	2	23	5	4	5	5	2	2	23	5	2	2	5	4	5	5	4	32	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2	37	115
48	5	4	5	5	3	3	25	5	4	5	5	3	3	25	5	3	3	5	4	5	5	4	34	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	41	125
49	4	5	5	4	2	4	24	4	5	5	4	2	4	24	4	2	4	4	5	5	4	5	33	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4	39	120
50	5	4	4	5	3	4	25	5	4	4	5	3	4	25	5	3	4	5	4	4	5	4	34	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	41	125
51	3	4	5	3	5	3	23	3	4	5	3	5	3	23	3	5	3	3	4	5	3	4	30	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	39	115
52	5	4	5	4	4	3	25	5	4	5	4	4	3	25	4	4	3	5	4	5	5	4	34	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	41	125
53	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	4	5	27	4	4	5	5	4	5	5	4	36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45	135
54	3	3	4	4	4	5	23	3	3	4	4	4	5	23	4	4	5	3	3	4	3	29	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	40	115	
55	4	5	3	4	2	4	22	4	5	3	4	2	4	22	4	2	4	4	5	3	4	5	31	3	4	2	4	4	5	3	4	2	4	35	110
56	4	5	4	4	3	5	25	4	5	4	4	3	5	25	4	3	5	4	5	4	4	5	34	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	41	125
57	5	5	4	4	3	5	26	5	5	4	4	3	5	26	4	3	5	5	4	5	5	36	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	42	130	
58	5	5	3	4	3	2	22	5	5	3	4	3	2	22	4	3	2	5	5	3	5	5	32	3	4	3	2	5	5	3	4	3	2	34	110
59	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	145
60	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	150	
61	5	3	3	4	3	5	23	5	3	3	4	3	5	23	4	3	5	5	3	3	5	3	31	3	4	3	5	5	3	3	4	3	5	38	115
62	5	5	5	4	2	3	24	5	5	5	4	2	3	24	4	2	3	5	5	5	5	5	34	5	4	2	3	5	5	5	4	2	3	38	120
63	5	4	5	5	3	4	26	5	4	5	5	3	4	26	5	3	4	5	4	5	5	4	35	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	43	130
64	5	3	4	4	3	4	23	5	3	4	4	3	4	23	4	3	4	5	3	4	5	3	31	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	38	115
65	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37	110
66	5	2	4	4	5	5	25	5	2	4	4	5	5	25	4	5	5	5	2	4	5	2	32	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	43	125
67	5	4	5	5	2	2	23	5	4	5	5	2	2	23	5	2	2	5	4	5	5	4	32	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2	37	115
68	5	4	5	5	3	3	25	5	4	5	5	3	3	25	5	3	3	5	4	5	5	4	34	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	41	125
69	4	5	5	4	2	4	24	4	5	5	4	2	4	24	4	2	4	4	5	5	4	5	33	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4	39	120
70	5	4	4	5	3	4	25	5	4	4	5	3	4	25	5	3	4	5	4	4	5	4	34	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	41	125
71	3	4	5	3	5	3	23	3	4	5	3	5	3	23	3	5	3	3	4	5	3	4	30	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	39	115
72	5	4	5	4	4	3	25	5	4	5	4	4	3	25	4	4	3	5	4	5	5	4	34	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	41	125
73	5	4	5	4	4	5	27	5	4	5	4	4	5	27	4	4	5	5	4	5	5	4	36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45	135
74	3	3	4	4	4	5	23	3	3	4	4	4	5	23	4	4	5	3	3	4	3	29	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	40	115
75	4	5	3	4	2	4	22	4	5	3	4	2	4	22	4	2	4	4	5	3	4	5	31	3	4	2	4	4	5	3	4	2	4	35	110
76	4	5	4	4	3	5	25	4	5	4	4	3	5	25	4	3	5	4	5	4	4	5	34	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	41	125
77	5	5	4	4	3	5	26	5	5	4	4	3	5	26	4	3	5	5	5	4	5	5	36	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	42	130
78	5	5	3	4	3	2	22	5	5	3	4	3	2	22	4	3	2	5	5	3	5	5	32	3	4	3	2	5	5	3	4	3	2	34	110
79	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	145
80	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	150	