

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**Servicio de un Operador Logístico con los Procesos Internos  
de una Empresa de Venta Directa por Catálogo. Sta. Anita,  
Lima 2020**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**LITO PAREJA HUARHUA  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4727-2463**

**ASESOR:**

**Dr. FERNANDO NUÑEZ VARA  
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4054-9674**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: PLANIFICACION ESTRATÉGICA Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ  
JULIO, 2021**



### **Dedicatoria**

A Dios por brindarme fortaleza y colocar en mi camino a personas idóneas, a mis padres que siempre confiaron en mi persona y por la instrucción de vida, valores y sobre todo apoyo incondicional a mi prójimo.

## **Agradecimiento**

A mi familia por la comprensión de mi proyecto de vida. A la Universidad Peruana de las Américas por ser el alma mater, juntamente con los docentes el cual nos inculco lo que hoy podemos proyectar, los jefes en la labor que ejerzo el cual recibí consejos y aprendizaje, mis compañeros de estudios con las motivaciones constantes de llegar al objetivo de finalizar con éxito nuestra carrera.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación del servicio de los operadores logísticos con relación de los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2020. El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativa, con diseño de investigación no experimental y transversal, para lo cual se realizó cuestionarios basados en los análisis de recolección de informes, la validez de estos instrumentos se realizó con el juicio de expertos, con una población de 48 empleados y con una muestra de 35 colaboradores, haciendo uso de programas IBM SPSS v.26, con una confiabilidad comprobada por el Alfa de Crombach en ambas variables como son: Variable operador logístico con ,739. Mientras en la variable procesos internos con ,720 los cuales tienen como rango alto. Así mismo se determinó que existe correlación entre las variables con un Rho de Spearman ,644 con un nivel de error de ,01. Concluyendo con determinar que existe relación entre las variables generales y específicas aceptando las hipótesis alternativas, con un coeficiente de determinación ,479 por lo que podemos determinar que la gestión del operador logístico es responsable del 47,9% de los procesos internos.

Palabras claves: Operadores logístico, retroalimentación, procesos internos, cadena de suministros, buenas prácticas de almacenamiento.

### Abstract

The present research work aims to determine the relationship of logistics operators with the service relationship of the internal processes of a direct catalog sales company. Sta. Anita - Lima 2020. The research approach is quantitative, with a non-experimental and cross-sectional research design, for which questionnaires were made based on the analysis of the collection of reports, the validity of these instruments was carried out with the judgment of experts, with a population of 48 employees and with a sample of 35 collaborators, using IBM SPSS v.26 programs, with a reliability verified by Crombach's Alpha in both variables such as: Independent variable, 739. while in the dependent variable with, 720 which rank high. Likewise, it was determined that there is a correlation between the variables with a Spearman Rho, 644 with an error level of .01. Concluding with determining that there is a relationship between the general and specific variables, accepting the alternative hypotheses, with a coefficient of determination, 479 Therefore, we can determine that the logistics operator's management is responsible for 47.9% of the internal processes.

Keywords: logistics operators, feedback, internal processes, supply chain, good warehousing practices.

## Tabla de contenido

Caratula .....	i
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Tabla de contenido .....	vii
Lista de tablas .....	x
Lista de figuras .....	xi
Introducción .....	1
Capítulo I: Problema de la investigación .....	2
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	2
1.2.    Planteamiento del Problema .....	6
1.2.1 Problema general .....	6
1.2.2 Problemas específicos .....	6
1.3.    Objetivos de la investigación .....	7
1.3.1 Objetivo general .....	7
1.3.2 Objetivos específicos .....	7
1.4.    Justificación de la investigación .....	7
1.5.    Limitaciones .....	8
Capítulo II: Marco Teórico .....	9

2.1. Antecedentes de la investigación .....	9
2.1.1 Internacional .....	9
2.1.2 Nacionales.....	12
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3 Definición de términos básicos.....	30
Capitulo III: Metodología de la investigación .....	33
3.1 Enfoque de la Investigación.....	33
3.2 Variables .....	33
3.2.1 Operacionalización de variables. ....	34
3.3 Hipótesis .....	37
3.3.1 Hipótesis general.....	37
3.3.2 Hipótesis específicas.....	37
3.4 Tipo de investigación.....	37
3.5 Diseño de investigación .....	37
3.6 Población y muestra.....	38
3.6.1 Población.....	38
3.6.2 Muestra .....	38
3.6.3 Método. ....	38
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	40
3.7.1 Técnicas. ....	40
3.7.2 Instrumentos.....	40



Capítulo IV: Resultados .....	43
4.1 Análisis de los Resultados .....	43
4.2 Discusión.....	50
Conclusiones .....	56
Recomendaciones .....	57
Referencias.....	59
Apéndice .....	71
Apéndice 1: Matriz de consistencia .....	71
Apéndice 2: Cuestionario de la variable operador logístico. ....	72
Apéndice 3: Cuestionario de la variable procesos internos. ....	73
Apéndice 4: Fichas de validación de juicio de expertos .....	74
Apéndice 5: Base de datos cuestionario operador logístico.....	80
Apéndice 6: Base de datos cuestionario procesos internos.....	81
Apéndice 8: Cuadros de fiabilidad de la variable Procesos Internos .....	83
Apéndice 9: Herramienta de originalidad Turnitin .....	84

**Lista de tablas**

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i> .....	34
Tabla 2 <i>Ficha técnica variable</i> .....	35
Tabla 3 <i>Ficha técnica variable</i> .....	36
Tabla 4 <i>Cálculo de muestra.</i> .....	39
Tabla 5 <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento Operador Logístico</i> .....	41
Tabla 6 <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento Procesos Internos</i> .....	41
Tabla 7 <i>Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos</i> ...	42
Tabla 8 <i>Rango de edades</i> .....	43
Tabla 9 <i>Estadística descriptiva de la variable operador logístico</i> .....	43
Tabla 10 <i>Estadística descriptiva de la variable procesos internos</i> .....	44
Tabla 11 <i>Estadística inferencial prueba de normalidad</i> .....	45
Tabla 12 <i>Estadística inferencial correlaciones</i> .....	46
Tabla 13 <i>Estadística inferencial resumen de modelo</i> .....	48
Tabla 14 <i>Estadística inferencial Anova</i> .....	48
Tabla 15 <i>Estadística inferencial coeficientes</i> .....	49

### **Lista de figuras**

<i>Figura 1</i> Flujo de procesos de la empresa de venta directa por catálogo .....	3
<i>Figura 2</i> Flujo del operador logístico .....	5
<i>Figura 3</i> Cuadro descriptivo Operador Logístico.....	44
<i>Figura 4</i> Cuadro descriptivo Procesos Internos.....	45

## **Introducción**

Una de las situaciones organizacionales son los constantes cambios, de acuerdo como se mueva el negocio con respecto a la venta y no querer defraudar al consumidor final, por lo cual las empresas forman alianzas estratégicas o tercerizan parte de los procesos, el presente trabajo nos permite determinar la relación del servicio del operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta por catálogo, el cual esta segmentada en cuatro capítulos.

Capítulo I nos presenta la descripción de la realidad problemática, con un planteamiento general, la formulación del problema, determinar los objetivos y limitaciones.

Capítulo II está representada por el marco teórico, estableciendo los antecedentes internacionales y nacionales, así como las bases teóricas, y definición de términos básicos, el cual nos permite aclarar las palabras claves.

Capítulo III está compuesta por la metodología, con un enfoque de investigación cuantitativa, de tipo correlacional entre las variables operador logístico y procesos internos, así como la población y la muestra para la elaboración del cuestionario el cual es de tipo Likert, los instrumentos a emplear y el análisis estadístico de confiabilidad.

Capítulo IV establecemos los resultados en base al programa Elaboración propia, SPSS Versión 26, se analizan los resultados investigados. Desarrollamos y comprobamos las hipótesis, la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones finales del trabajo de investigación. Por ultimo las referencias bibliográficas en normas APA séptima edición, y los apéndices.

## **Capítulo I: Problema de la investigación**

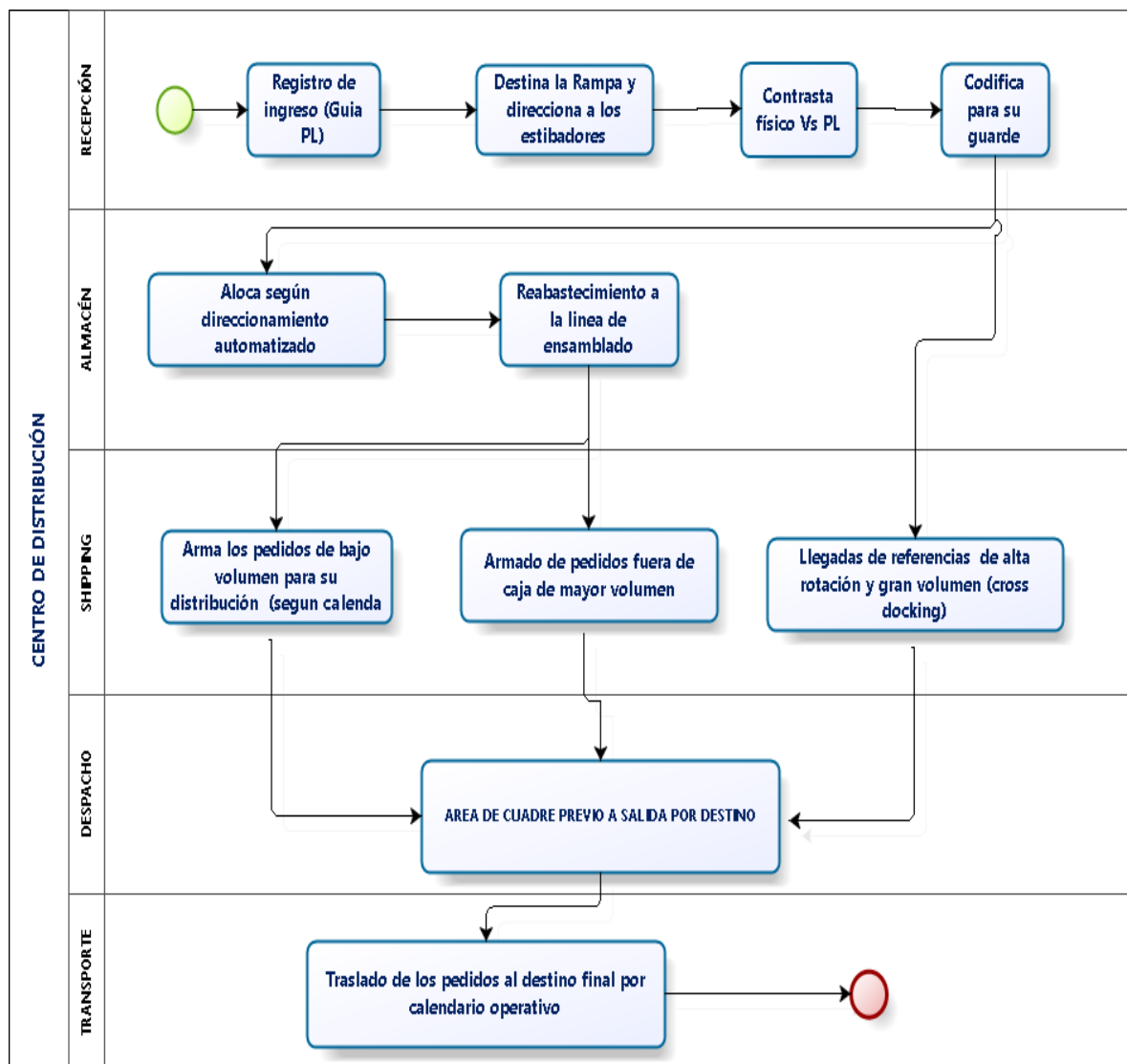
### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Las empresas siempre están en constantes cambios y esto brinda oportunidades de mejora en todos los procesos, la empresa en estudio de venta directa por catalogo en su portafolio presenta diversos ítem y categorías por ejemplo cosmética, moda, joyería y hogar. Y dado el incremento de las ventas y promociones esto también repercute en la llegada de importaciones (contenedores marítimos) sobre todo en volumen de la categoría hogar, lo que conlleva a realizar gestiones corporativas por verse colapsada dentro de sus almacenes. Es ahí donde se tiene una relación en cuanto al servicio de custodia, para luego estas empresas brindar o atender las solicitudes eficientemente.

La empresa de venta directa por catálogo cuenta con procesos internos desde: la recepción, almacén, ensamblado, despacho, transporte y la logística inversa. En el presente trabajo tenemos la oportunidad de una mejora en cuanto a lead time por parte las solicitudes del almacén contratado llamado operador logístico. Moreno y Soncco (2018) mencionó a la recepción como una metodología tanto en el conocimiento y un ordenamiento previo de citas, dado que ayudara a planificar y mejorar los flujos y disposición del físico hacia el almacenamiento, el cual se encarga de la conservación minimizando los riesgos. Por otro lado, menciona al despacho como proceso operativo relacionado con el traslado hacia la zona destino, es en este proceso que involucra factores como: volumen, coste, cantidad y distancia de las mercaderías.

**Figura 1**

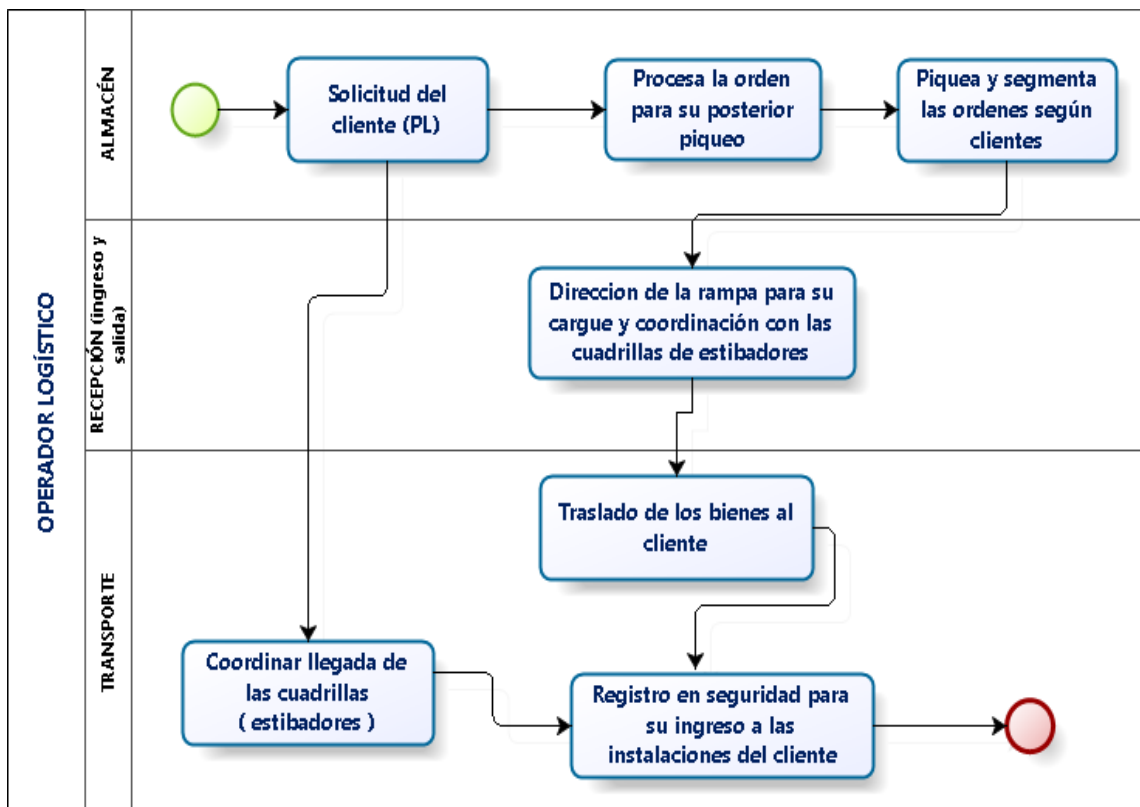
*Flujo de procesos de la empresa de venta directa por catálogo.*



Los operadores logísticos son empresas que brindan servicios de diversas actividades y en sus procesos operativos tienen desde la recepción, almacén, piking, despacho, transporte y estibadores (personal de carga y descarga), en el presente estudio brinda el servicio de custodia de un menor número de ítem, pero de mayor volumen esto por ser de la categoría de hogar, y es direccionado desde su arribo en el puerto del Callao hacia al parque logístico, esto en el distrito de Lurín. Gallo y Ipanaqué (2019) mencionan como resultados obtenidos un 100% de los clientes satisfechos con el posicionamiento empresarial, con una escala de valor alto como resultado un 82%, significando que los operadores logísticos son líderes tanto en costos, calidad de servicio en diferenciación de la competencia.

**Figura 2**

*Flujo del operador logístico.*



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

*Fuente:* Elaboración propia

Por lo tanto, al contratar un servicio lo ideal es que esto sea eficientemente y al no darse por la demora en el servicio del operador logístico es donde se encuentra un quiebre en parte del proceso de recepción que conlleva a otros flujos o procesos internos, así mismo como gestión interna y optimizar tiempos determinamos que esta mercadería no pase por el almacén y sea un



despacho directo como un cross docking y, así mismo encontramos que por la labor de descarga apurada por parte de los estibadores se generan mermas y no se cumple con el orden solicitado, generando malestar en los operarios, maquinistas e incremento de horas de trabajo.

Es por ello por lo que el presente estudio tiene la finalidad determinar la relación que existe en el servicio del operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo, así mismo ser un aporte de solución a la empresa y búsqueda de nuevas oportunidades que hoy en día se presentan en un mundo globalizado.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

En concordancia con lo expuesto planteamos el siguiente problema.

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera se relaciona el servicio del Operador Logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita – Lima 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona el control general de la recepción y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020?

¿De qué manera se relaciona la de carga y descarga de transporte y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación del servicio del Operador Logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre control general de la recepción y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.

Determinar la relación entre carga y descarga de transporte y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Se justificó la investigación al encontrar la relación entre las dos variables estudiadas, y encontrar oportunidades en el proceso de recepción, esto en cuanto a los tiempos por la demora constante de los vehículos, generando malestar entre los colaboradores, extensión de horas de trabajos, y que los flujos no sean los marcados en los procedimientos, por lo cual vemos necesario el trabajo de investigación y plantear mejoras en el proceso. Así mismo se plantea un mejoramiento en el capital humano y contribuir con capacitaciones, empoderamiento y trabajo en equipo, contribuyendo al objetivo trazado.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se justifica, en la realización de mejoras continuas con ayudas de procedimientos, normas y reglas internas, así como indicadores y controles para garantizar la estabilidad del área. Otro punto es el valor

económico, dado que mejoraría la productividad, mejoras en las ventanas horarias, reducción de horas de trabajo

El tema desarrollado es de importancia porque fomentara el conocimiento de los procesos, análisis de la causa raíz e interactuar con los clientes internos, mejorando el clima laboral mediante los trabajos grupales, capacitaciones y actualización de los procedimientos.

### **1.5 Limitaciones**

La investigación presento algunas limitaciones entre las cuales se identificó al personal en zona de confort y temor a los cambios, así mismo conocimiento de las herramientas tecnológicas o programas a interactuar. Por lo cual podemos contrarrestar con reuniones diarias de BPA, revisión de instructivos y procedimientos, concientizaremos al personal para el logro de las metas.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Internacional

Arias (2019) propone en su investigación como objetivo principal, la búsqueda de soluciones en los procesos y la eficiencia de esta, por la cual se enfoca en realizar una revisión de la gestión logística de la empresa Perfumería Arias. Para esta investigación se realizó un diseño descriptivo, así mismo para la obtención de información se tuvo que emplear recopilación en entrevistas, esto fue a la gerencia y los colaboradores quienes están en el día a día y conocen las causas presentadas en los procesos. Por otro lado, con lo aportado y registros históricos se pudo realizar la metodología del árbol del problema y objetivos, con el fin de documentar lo hallado en la relación causa – efecto, así mismo se tuvo que solicitar los flujos del área e indicadores logísticos, con el fin de hallar las oportunidades de estas. Como resultado se pudo encontrar debilidades con el abastecimiento y un número mayor de merma, en ambos casos con tiempos y números no permitidos, de los hallazgos se propuso determinar propuestas a la empresa con números a invertir y presentando los análisis de factibilidad, el cual determina que el proyecto financieramente es viable.

Molina y Ramírez (2019) indicaron en la presente investigación como objetivo la mejora de la calidad en cuanto al servicio, la criticidad en los flujos, así como oportunidad de competencias de la empresa Sepricarga Cía. Ltda. Esta investigación fue de tipo descriptivo utilizando métodos de encuestas y entrevistas, las cuales fueron productivas y poder encontrar las oportunidades y determinar los controles. Para la muestra se tuvo que realizar a 47 clientes de

diversas categorías, por lo cual tuviera una relación en conjunto con los análisis y lo mismo para las entrevistas, así saber con claridad el análisis de campo a realizar. Como conclusión, se elaboró procedimiento, indicadores por procesos, así como el desarrollo de las competencias de los colaboradores, con el objetivo de brindar la satisfacción en el servicio y conformidad del usuario final.

Martelo et al. (2019) mencionaron en el presente proyecto como objetivo la importancia del control internos de los procesos y específicamente el control sobre los inventarios y como este repercute en los costos de la empresa, por lo cual se realizó mediante un análisis de informes COSO III, compuesto de cinco componentes, esta investigación se realizó de tipo descriptiva, dado que se requirió de información por procesos mediante entrevistas para el levantamiento del informe. En consecuencia, se hallaron resultados de falta de control, procedimientos, indicadores etc. Lo cual repercute en merma, pérdidas, robos. Por otro lado, la falta de comunicación sobre todo con los ingresos, lo cual repercute en los costos y productividad. Como conclusión en base al informe del COSO III se realizará la reingeniería en los procesos, dando énfasis en la gestión de inventarios con el fin de entregar los reportes financieros de acuerdo con las existencias, esto mediante controles e indicadores, mejorar la comunicación efectiva con el fin de afianzar a los colaboradores, de esta manera mejorar la productividad.

Bedor (2016) propone en su trabajo de investigación como objetivo principal elaborar un sistema de almacenaje, esto para las referencias que demandan alta rotación en la empresa, así mismo de las altas devoluciones y elevados costos que representa para la empresa. Para la misma se realizó una investigación de tipo descriptiva analizando la actualidad de los procesos y

empleando una muestra de 15 trabajadores los cuales tiene relación directa en el proceso y hacia donde se realiza la investigación, el cual dio como resultado lo siguiente: falta de dimensión de los almacenes esto con relación a la tendencia, justificando con la densidad en los espacios y oportunidad de una reingeniería determinando de acuerdo a la tendencia las referencias de mayor rotación y salidas efectivas de ventas, no sin mencionar la rotación inmediata de las devoluciones para la venta. Como solución la empresa Incable se vio orientado a la adquisición de nueva maquinaria, una nueva matriz y construcción de una planta procesadora y así cumplir con las demandas del sector.

Barriga y Farfán (2016) indicaron en su proyecto como objetivo la elaboración de un plan mediante la certificación OEA (operador económico autorizado), y como este repercute en los procesos del sector empresarial, y la capacidad de aprovechar estrategias comerciales a favor de los procesos logísticos. Para el presente proyecto se utilizó el método descriptivo, mediante observación, entrevistas, y encuestas, con una muestra de 48 participantes, así mismo se encontraron oportunidades luego del análisis, como beneficios en la producción y exportaciones, mejoras en los procesos estratégicos mediante el uso de las TIC (tecnologías de la información y comunicación), como la trazabilidad en toda parte de los procesos. Como conclusión el programa OEA beneficia al sector empresariales y en todos los procesos logísticos de manera más fluida y ordenada respetando los procedimientos, dado que estos pasan por filtros para su certificación, reduce los costos e incrementa la producción.

### 2.1.2 Nacionales

Deceno y Romero (2020) mencionaron en su investigación como objetivo el desarrollo de la certificación OEA y la relación con los flujos operativos, así mismo se obtuvo los datos entre los años 2013 al 2018, el trabajo de la investigación se realizó con estudios descriptivos, llegando a saber con exactitud las actividades y permitiendo realizar las oportunidades a contribuir, la población y muestra se determinó a los importadores de Lima y Callao con certificación OEA, dado la evaluación permite a los tesisistas identificar cual importancia es la certificación OEA, reducción en los costos, evitar reprocesos, actualizar los procedimientos de los flujos operativos en los procesos. Como conclusión se determina la importancia de la certificación OEA y como este ordena los procesos al actualizar y mejorar los procesos, así mismo beneficia las importaciones, brinda fiabilidad a la empresa y la seguridad de esta, no sin mencionar la ventaja competitiva en el mercado laboral.

Tirado (2020) indica en el presente trabajo de investigación como objetivo la mejora de la gestión logística en cuanto a la distribución de materiales de una empresa, por lo cual se realizó un tipo de investigación descriptiva, con una población y muestra de 40 colaboradores, esto entre personal operativo y administrativo de cada proceso de la empresa, para el cuestionario se gestionó con las herramientas de la web como Google meet y cuestionarios en línea, los cuales se llevó a una base de datos en Excel y el programa Atlas Ti para así obtener resultados generales y cualitativos, dado el diagnóstico se tuvo como resultado un desconocimiento de los procesos de acuerdo a la cadena logística y como estos implican en la satisfacción de los clientes internos y externos, otro punto es la falta de capacitación y tecnología, no sin mencionar la exactitud de los inventarios y las falencias en los flujos desde el aprovisionamiento hasta la distribución. Como

conclusión se recomienda realizar la planificación de un cronograma, en lo que no debe faltar las capacitaciones constantes, elaboración de procedimientos y comunicación a todas las áreas de la empresa, así mismo mejorar los sistemas o programas tecnológicos e implementar un sistema de control de inventarios.

Jiménez (2018) indica en su trabajo de investigación como objetivo mantener los niveles de exactitud y control de inventarios, para lo cual se realizó la reducción de errores al momento de registrar las referencias y así asegurar el flujo constante, con lo cual se optimizó los tiempos y gastos desde la recepción hasta el despacho de las referencias, se tuvo un ahorro en cuanto a las impresiones, dado que la información es en línea mediante la implementación de un software de almacenes WMS. No sin mencionar la tercerización de los procesos logísticos. El presente trabajo es de tipo descriptivo, conformado por un equipo de 6 colaboradores y un presupuesto de ochenta mil nuevos soles, así mismo se encontraron falencias como reuniones para levantar información, interfases a usar e integración de las mismas, integración con los sistemas de distribución para las pruebas, en las pruebas se encontró las siguientes falencias: códigos de identificación, impresión de guías de remisión, para la implementación se tuvo que retrasar viendo oportunidades de mejora con la base de datos y poder elaborar un check list, así actualizar la base de datos para dar el pase a producción, como punto final brindar el soporte y capacitación por procesos. Como conclusión podemos indicar el aumento en los despachos de mercaderías, superando el objetivo, reducción en devoluciones, consolidación de procesos, y trazabilidad de existencias.



Urday y Cebreros (2017) mencionaron en su presente trabajo como objetivo como influye la gestión logística como son: el abastecimiento, la integración, y los costos por procesos en el sector de construcción, para la presente investigación se realizó el diseño de correlación, con una muestra de 15 pymes del sector construcción, las técnicas a emplear fue en escalas de tipo Likert con cuestionario y entrevistas, por otro lado se realizó un juicio de expertos para su comprobación, obteniendo una confiabilidad utilizando el alfa de Crombach, el cual fue 0.821 el cual nos indica que la aplicación es óptima y aceptable, por otro lado el resultado se encuentra en la zona de aceptación con un valor de 6,302, por tanto la Hipótesis Nula es aceptada, por lo tanto la gestión logística si es influyente de la competitividad. Como conclusión dado que las hipótesis fueron validadas, en el abastecimiento, los costos por procesos e integración, se recomienda reuniones constantes con todos los procesos y determinara flujos mediante procedimientos. Así mismo realizar auditorías internas y externas, y encontrando oportunidades de mejora por procesos y lograr ser competitivos.

Mansilla (2016) presento en su proyecto como objetivo una reingeniería total en los procesos, el cual maximice la producción, con indicadores por procesos, velar por el stock con su confiabilidad, mejoras en la trazabilidad, con nuevas herramientas metodológicas y actualización de procedimientos. Para este proyecto se realizó un modelo descriptivo el cual utilizo herramientas como lluvias de ideas, análisis causa raíz, involucrando al personal con la creación de un comité de proyecto representado por cada área de la organización, con la aprobación de la alta gerencia para dicho proyecto. así mismo se realizó cuestionarios al comité tipo Likert con escalas de 1 (Menor importancia), 5 (Mayor importancia), cabe resaltar que se trabajó en la

metodología de cambio, dado que las organizaciones están representadas por estas y es fundamental para cualquier proyecto.

Como conclusión podemos indicar que el comité y las herramientas aplicadas se mantiene un orden en busca de las causas que generan los problemas, visualizando la necesidad de la empresa, así mismo implementación de mejora continua así realizar las actividades más fluidas, no sin mencionar la integración entre áreas con procesos ordenados, las informaciones deben garantizar el correcto indicador por procesos, así mismo mejorar el tiempo de entrega y satisfacción del cliente, por lo cual el inventario cumple la labor de trazabilidad y eficiencia organizacional.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Operador Logístico**

#### **Definiciones**

Chozo y Díaz (2019) definieron a los operadores logísticos como empresas que brindan diversos servicios o procesos, los cuales son determinados por las necesidades del cliente, así mismo mantener una comunicación constante y cronograma de indicadores, esto de acuerdo con sus procesos o situaciones en todo el flujo operativo de la cadena de suministro, estas pueden ser desde la recepción, almacenamiento, acondicionamiento, picking, distribución de materiales y transporte.

Los operadores logísticos se definen desde su origen a la necesidad de satisfacer los servicios o procesos del flujo operativo en la cadena de suministro, están pueden ser desde la recepción, almacén, picking, inventario, transporte, de la empresa contratadora y específicamente a la necesidad del cliente (Mora, 2015, como se citó en Chocano et al., 2019).

Operador logístico es aquella empresa que brinda un soporte eficiente de acuerdo con la exigencia de las empresas contratadoras, estas se ejecutan desde la recepción, almacenaje, picking, control de existencias, y transporte según necesidad del cliente de tal manera que el traslado sea óptimo y con los tiempos ya trazados, estos almacenes cuentan ya con la estandarización en cuanto a la densidad y cumpliendo las normas y reglas de auditoría por entes reglamentados (Narváez, 2018).

### **Importancia del operador logístico**

Pulido (2018) menciona, actualmente las empresas están en constantes cambios y en búsqueda de mejoras continuas, dado la globalización y las grandes empresas corporativas fuerzan a analizar los procesos y buscar la mejor alternativa de los flujos operativos, entre los problemas podemos mencionar la mala administración en cuanto a la información al usuario final, así como el incumplimiento de la entrega, retrasos en el picking de los pedidos, errores de orden de acuerdo a la categoría de los productos, así como la distribución y transporte. Dado estas problemáticas se requiere de una proyección estratégica de logística a corto mediano y largo plazo, así enfocarse en el Core bussines del negocio.

Adicionalmente Catuche y Benavides (2017) indicaron, las organizaciones se manejan o se elaboran de modelos similares, así como de programas particulares para cada proceso, dado estas particularidades los diversos controles necesitan ser validados constantemente en búsqueda de mejoras continuas para el beneficio de los objetivos organizacionales. Así mismo considerar las condiciones internas y externas, oportunidades que contribuyan a la competitividad de las organizaciones.

### **Subcontratación de los operadores logísticos**

Fabio (2016) menciona a la subcontratación u outsourcing logístico como el acto de traslado y responsabilidad específicas de una o varios procesos del flujo operativo, esto a un proveedor externo el cual cumple con la especialización de las tareas mediante la elaboración minuciosa de un contrato. Para esto las empresas optan en direccionar parte del control administrativo y operativo al outsourcing, en los casos de gestión en transporte, así como la distribución hacia el usuario final, debe haber un grado de trazabilidad de información por ambas partes, coordinación y suma confianza para el logro común de objetivos.

Los outsourcing en la actualidad cumplen un rol importante en toda organización, asumiendo parte de las actividades con un desempeño mayor a lo esperado, esto debido a su especialización, mejora en la producción, y reducción de costos. Las respuestas son oportunas por lo cual las empresas no pierden de vista sus objetivos primordiales y lograr alianzas estratégicas.

### **Tipos de operadores Logísticos**

Falcon y Huari (2016) mencionaron, podemos diferenciar a los operadores logísticos de acuerdo con los procesos de la cadena de suministro de los clientes y la integración con el operador, los operadores pueden adaptarse a cada necesidad, para esto dependerán del grado de servicio, seguridad, confianza, y cuidado que brinde. Dado lo mencionados los operadores logísticos se pueden diferenciar al grado de servicio tale como:

- 1PL (First Party Logistics) operadores con la única función del transporte de la carga de un punto al destino del almacén.
- 2PL (Second Party Logistics) operadores que nos brinda el traslado y el almacenaje de los productos.

- 3PL (Third Party Logistics) operadores que cumplen varias funciones del flujo operativo del cliente, como la personalización de los servicios como el almacenaje, control de inventarios, picking y transporte.
- 4PL (Fourth Party Logistics) operadores que crean una alianza entre el cliente y los proveedores en todo el flujo de la cadena de suministro, esto en beneficio de ambos.
- El 5PL (Fifth Party Logistics) gestión integral de la cadena de suministros.

### **Actividades y funciones de los operadores logísticos**

Alfaro y Toulhier (2017) mencionaron a los operadores 3PL (Third Party Logistics) como el modelo enfocado en actividades específicas como almacenaje, control de inventarios, picking, transporte y tecnología de la información (TI), procesos de los flujos en la cadena de suministros, entre las actividades esenciales podemos mencionar:

- Picking: Operación que consiste en la atención de las necesidades de los clientes y retirar de los almacenes, esto mediante herramientas de descarga en línea, para su posterior despacho, así completar la ordenes de los clientes.
- Quiebre de Stock: Es la falta de disponibilidad de un producto demandado por el cliente el cual debe ser atendido y cumplir con la necesidad, así mismo es el control desde los ingresos y su proyección.
- Rebate (reintegro): Son los montos o compensaciones por parte de sus proveedores, esto por llegar al cumplimiento de metas establecidas el cual incluye Fee Logístico (costos ocultos por actividades).
- Retail: Sector económico en la cadena comercial con el objetivo de vender a varios clientes masivamente un stock, en el cual interactuamos como usuarios finales.

### **Gestion por proceso**

Ramírez y Rivera (2018, como se citó en Quiñones, 2020) mencionó a la gestión como el conjunto de acciones que están dirigidas a la toma de decisiones que permiten alcanzar los objetivos, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora continua. El proceso de gestión se soporta en tres premisas fundamentales:

- Relacionado con los entornos cambiantes donde operan las empresas (tecnología).
- Apoyarse y funcionar por medio de sus trabajadores mediante equipos de trabajo.
- Pendiente de los cambios que podrían producirse a lo interior de la organización.

Contreras et al. (2017) Mencionó, la gestión por procesos orienta todos los procesos en la búsqueda de la satisfacción del cliente, la eficacia, la eficiencia, la productividad y la rentabilidad. La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo.

Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.

### **Reingeniería de Procesos**

Pacheco (2017, como se citó en, De la Cruz, 2018) menciona como definición tradicional, a la reingeniería de procesos, aquel que implica el rediseño radical de los procesos y lograr mejoras dramáticas de la productividad, de los ciclos y de la calidad. El cambio comienza con una idea plasmada y termina con un proceso totalmente nuevo, siempre pensando en el valor añadido que se ofrece al cliente.

La metodología PHVA para la gestión de los procesos, se desarrolló por Walter Shewart y se difundió por Edwards Deming, el cual consiste en:

**Planificar:** es el desarrollo de objetivos y estrategia, estableciendo todos los recursos necesarios, los criterios, se diseñan procesos, etc.

**Hacer:** es la implementación del plan.

**Verificar:** se realizan actividades de análisis para verificar lo que se ha ejecutado y detectar oportunidades de mejora.

**Actuar:** se implantan acciones para mejorar de forma continua.

### **Control generar de la recepción**

El área de recepción es una de mayor importancia dentro proceso de una empresa, dado que inicia a la trazabilidad y seguimiento de las existencias, dando paso para que estas sigan el flujo y la productividad sea optima, por otro lado, garantiza que esta pueda ser comercializada de acuerdo con el estatus final de área de control de calidad.

Chozo y Díaz (2019) mencionaron en su proyecto la importancia desde el alcance de la recepción y como este repercute en el objetivo hacia el cliente, por lo cual realizaron un estudio del procesos de VAS (valor agregado de servicio), en el cual se revisa la situación actual, el flujo operativo, tan igual que los procedimientos, se levantan informaciones para clasificar de las que generan valor Vs las que no generan, así mismo determinan los clientes con mayor participación según criterios, con el método Pareto de realiza la clasificación para una ponderación, así definir los clientes con mayor impacto, de esta manera mejorar las oportunidades como los tiempos de traslado que no generen valor, la distribución según Layout del proceso, y nuevas propuestas de mejora.

Narváez (2018) menciona al proceso general de la recepción como un flujo constante y delegación de funciones administrativas, con el objetivo que la carga solicitada sea eficiente en cuanto a los tiempos, por lo cual debe seguir lineamientos de revisión constante del vehículo, revisión medicas por parte de los conductores y documentación de la carga, así no ser intervenido por parte de los ente reguladores como: Superintendencia de transporte terrestre de personas, cargas y mercancías, SUTRAN y la Superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria, SUNAT.

### **Carga y descarga de transporte**

El proceso de carga y descarga en el área de despacho, es aquella que tiene una metodología determinada, como son las prioridades según cliente, Layout específico, rampas fluidas de carga y descarga, documentación necesaria (packing list), sobre todo disposición de equipos, de esta manera garantizar el flujo constante sea cíclico.

Chocano et al. (2019) nos mencionan como rol importante en la cadena de suministro desde el recojo de la mercadería, los tramites documentarios, los sistemas de seguimiento GPS, el personal de estiba y desestiba, de esta manera saber con exactitud donde se encuentre la mercadería, así cumplir con los plazos establecidos.

### **Trazabilidad**

López (2014, como se citó en Montes, 2017) menciona como un conjunto de procesos, el cual deben estar totalmente alineados con la información oportuna, de esta manera nos permitirá saber con exactitud la trayectoria y contar con los tiempos reales, así mismo debe ser considerada dentro de los flujos de la cadena de suministro, necesariamente ingresando las informaciones como: existencias en tiempos reales, fechas de ingresos y salidas, lotes, vencimientos, etc.



La trazabilidad la podemos definir desde la compra, el aprovisionamiento y el seguimiento de todos los pasos hasta el usuario final y porque no decir hasta la logística inversa, que es cuando el usuario final no desea y se genera la nota de crédito, pero esta a su vez genera una transacción, este histórico de mucha importancia puesto que podemos revisar alguna desviación, así corregir desde su raíz y buscar oportunidades.

### **Servicio logístico al cliente**

Anaya (2014, como se citó en Velásquez, 2019) indica como la visión del consumidor final en relación con los productos, se basa en función del precio, calidad, y servicio. Este último incluye varios aspectos, desde la adquisición hasta el servicio postventa, por lo cual es el más complejo con lo que se debe tratar, lamentablemente al no contar con herramientas y determinar la afectación en las ventas a las empresas, son muy subjetivas las definiciones. Por lo cual dos medidas se identifican con el tiempo de entrega y la disponibilidad del producto, por lo cual en este último las empresas mantienen un indicador con la satisfacción y que el pedido se cierre por completo. En la actualidad a pesar de que se usen los indicadores mencionados existen otros como:

- Tiempo de percepción de una orden al almacén suministrador, y la salida de dicho pedido desde almacén.
- Características de un pedido, como tamaño mínimo o límite de las referencias que un almacén suministrador está en condiciones de aceptación por parte el cliente.
- Numero de artículos y porcentaje, así no quedar con poca disposición de almacenaje.
- La proporción de órdenes a piquear con satisfacción y eficiencia.

- Porcentaje de pedidos elaborados dentro del periodo establecido desde la recepción en el almacén suministrador.
- Porcentaje de picking de clientes a satisfacer dentro de los plazos establecidos, orden completa tras recibirse en el almacén.
- Proporción de mercaderías en óptimas condiciones al usuario final, el cliente.
- Tiempo transcurrido desde la emisión del pedido hasta la entrega de este al usuario final.
- Trazabilidad y flexibilidad al generar los pedidos.

### **Procesos Internos**

#### **Definiciones**

La mejora de los procesos internos de toda empresa es mediante una revisión de los flujos mediante documentos elaborados por el COSO, el cual permitirá que las deficiencias encontradas en dichos procesos se fortalezcan, así mismo para esto se requiere de modificar los procedimientos, instructivos, así como las labores operativas, con auditorías internas que reflejen que los procesos se encuentren estandarizados, logrando una mejora en la productividad, disminución de riesgos e irregularidades operativas (Rodríguez y Vega, 2016, como cito en Quispe, 2020).

Fundamentalmente en toda organización de cualquier rubro debemos buscar la mejora continua de los procesos como algo esencialmente básico, para esto podemos evaluar e identificar, así poder rediseñar de acuerdo con los flujos y porque no concatenar pasos que den una mejor oportunidad a la mejora y ser productivos, esto a su vez lo reflejaremos con los logros por áreas o procesos internos y organizacionales, con el objetivo de cumplir la satisfacción de los clientes (Almager, 2014, como se citó en Diaz, 2018).

Ponce (2016) menciona a la integración interna como una unidad que debe estar en constante sincronización con todas las áreas departamentales, así mismo estas deben de mantener una interacción oportuna para el beneficio de los flujos y funciones operativas más productivas, no sin mencionar a la integración como colaboración entre áreas. Otro punto observado desde la práctica es el mayor peso que se refleja a la integración externa, por lo cual los gerentes de la cadena de suministro deben de retarse y lograr un equilibrio. Por otro lado, la integración interna permite visualizar en conjunto los objetivos trazados, logrando una sinergia mediante el conjunto de trabajos, así mismo esta conectividad rompe paradigmas, fomentando la visión de los procesos.

### **Importancia de los procesos internos**

Fundamentalmente el objetivo de toda gestión por procesos es el cumplimiento de las tareas en el tiempo adecuado maximizando la eficacia y eficiencia, así mismo podemos indicar que la gestión por procesos también es identificar que los flujos estén equilibrados, con indicadores por áreas o procesos. Por otro lado, es identificar y definir nuevas metas de desempeño por procesos y metas estratégicas, evaluar para realizar reingeniería que puedan mejorar las actividades y así optimizar tareas mejorando la productividad y los costos ya existentes. Los procedimientos, instructivos y normas son indispensables para garantizar la optimización de procesos, recursos en logro de los resultados (Rohloff, 2011, como se citó en Ponce, 2016).

Miñano (2018) definió, al control interno como lineamientos bien estructurados mediante procedimientos y normas, esto a su vez permite a toda empresa tener una buena planificación, control de la información veraz contable y financiera, salvaguardar los activos, y aportaciones en busca de mejoras continuas y logros comunes con los objetivos de la organización. Parte esencial de la conducción, dado que lleva el control de toda la organización y enfrentar las necesidades de las empresas, así mismo más que un sistema contable, cubre varias actividades como son:

reclutamiento, controles de calidad, planeamiento en la producción, normas y reglas de venta, auditorías internas. No sin mencionar que el control interno involucra a todos, estar comprometidos por velar y que se cumplan todos los lineamientos en todos los cargos de la estructura organizacional.

### **Ventanas horarias**

Definiremos a las ventanas horarias como parte anticipada del flujo de recepción el cual facilitaría su labor y realizando un cronograma de los próximos ingresos, la recepción es el primer filtro para dar alerta a las demás áreas de la organización y estas a su vez dispongan de su utilidad.

Avendaño (2017) menciona que las ventanas horarias permiten coordinación con los clientes (proveedores) y diseñar programaciones de ingresos, así diseñar las mismas sin afectar

las operaciones, por otro lado, se debe tener mapeado planes de contingencia por alguna eventualidad o criticidad, otro punto son las ventanas horarias del comercio electrónico el cual es retador para la satisfacción del cliente on-line, por lo cual es recomendable mantener un margen de 30 minutos, la misma demanda mucho esfuerzo y responde a las siguientes interrogantes como: Cuando, Como, Cuanto, Que, y Donde, con lo cual genera una entrega oportuna y satisfacción al usuario final.

### **Clima organizacional**

El clima organizacional es la relación de todos los colaboradores de una empresa y los clientes externos, al mantener una relación optima el clima organizacional será altamente satisfactorio y obtener una mejora en los procesos, así los flujos no serán interrumpidos y los procesos mantendrán estabilidad en sus indicadores.

Guzmán (2018) menciona la relación del clima laboral con la satisfacción laboral, y como este impacta en la relación, entrega, desenvolvimiento de los colaboradores, así mismo nos brinda

cinco componentes relacionados con el clima laboral como son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales. De las cuales pueden determinar en qué medida se vea reflejado el éxito de una empresa.

Rivera et al. (2018) nos menciona lo fundamental del clima organizacional, sobre todo en estos tiempos de constantes cambios y crisis mundiales, así mismo analiza las relaciones interpersonales desde las funciones, el género, y la sinergia entre todos los subordinados, así garantizar el desarrollo empresarial y en paralelo contribuir para el desarrollo profesional.

### **Principios de un almacén**

Baca y Torres (2019) mencionaron, así se tomen decisiones en un almacén estas deben estar integradas sin afectar las distribuciones, mantener reglas y principios de buenas prácticas de almacenaje.

1. El almacén tan igual como los diferentes procesos de las empresas, cumple un rol importante en la planificación y objetivos, por lo que no se debe delegar su importancia.
2. El ideal de las existencias de un almacén debe calcularse y que los costos que reflejen sean los más mínimos, claro que debe haber una rotación y mantener los servicios.
3. Toda solicitud debe ser efectuada, de manera que exija los mínimos esfuerzos en su accionar, para que esto suceda debe considerar:
  - Utilizar al máximo los espacios, por lo cual la densidad debe ser dimensionada con los volúmenes de mercadería.
  - La circulación general, debe ser la óptima con un mínimo de frecuencias, evitando movimientos repetitivos.
  - Los movimientos, serán más efectivos al realizar por carga completas como son los pallets, utilizando al máximo las maquinarias.

- Evitar los riesgos, deben ser considerados en toda planta brindando seguridad y con la cual repercutir en la productividad.
- Flexibilidad, la exigencia de los cambios hoy en día también se deben de dar en los almacenes y poder ser exigentes de acuerdo con las categorías a almacenar, la reingeniería y los movimientos repetitivos.

### **Cadena de suministro**

Melgarejo (2020) menciona a toda la cadena de suministro como el proceso donde interactúan desde el aprovisionamiento hasta el cliente final, para estar alineado y que todo el flujo sea efectivo se debe manejar indicadores logísticos, las exigencias son mayores hoy en día por lo que el nivel de exactitud en los inventarios es vital y no repercutir en la satisfacción del usuario final.

Por otro lado, la cadena de suministro tiene el reto desde su aprovisionamiento hasta el cliente final, y para esto es necesario que todos los procesos conversen y están alineados, por eso es indispensable los controles y seguimientos mediante indicadores por área y que a su vez sea reflejado a todos, encontrando oportunidades de mejora continua.

### **Procesos de la Gestión de Almacenes**

Becerra et al. (2015, como se citó en Huamani, 2018) indicaron que en toda gestión de los almacenes debemos considerar los siguientes subprocesos o áreas:

- La recepción, proceso en el cual se revisa el físico con la orden, y donde se da el ingreso al sistema con todos los parámetros exigidos como: código, desglose, total, lote, vencimiento, categoría. Estos ingresos se dan en todas las modalidades, así como importaciones, locales, y la logística inversa que son las devoluciones propias de los procesos de transporte.

- El almacenamiento, el cual es encargado de velar por las existencias en las ubicaciones asignadas, esto debe darse según el tipo de producto, el volumen del ingreso, de acuerdo con la densidad de las ubicaciones.
- Control de existencias, propiamente es la gestión y programación de los inventarios, velar por lo que figura en sistema se refleje en el físico y realizar seguimiento a cualquier desviación, originadas por las transferencias.
- Picking, proceso de la preparación de las solicitudes, pueden ser de clientes internos o externos, el cual debe de ser consideradas en un tiempo delimitado y cumpliendo los parámetros del sistema.
- Despacho, en la cual se realiza la salida de la orden, para esto deberá o seguir los procedimientos y documentación indispensable para su circulación y la revisión de esta, así seguir con la carga a los operadores de transporte.

### **Productividad**

Ángeles (2018) indica a la productividad como un indicador esencial en los procesos operativos, en las mejoras constantes y producción en los procesos, el cual debe ser amigable con objetivos alcanzables y retándose en toda actividad, evitando los reprocesos, las malas prácticas y dando oportunidad a mejoras continuas, a los constantes cambios, y soluciones con propuestas de mejoras, esto en colaboración del equipo de trabajo.

La productividad esencial en toda actividad, mejorar, retar, innovar, sinergia, trabajo en equipo. Son ligadas a la producción mejorando los procesos, a su vez muy importante que los colaboradores conozcan la misión y sentirse participe y concientizado con los logros de la empresa.

### **Balanced Scorecard (BSC)**

Bendezú (2018) menciona al BSC como una gestión estratégica usada en muchas organizaciones, con favorables resultados, dado que engloba todos los procesos con metas y siendo monitoreados bajo uso de indicadores.

Para cualquier organización enfocada en estrategias el Balanced Scorecard implementa los siguientes principios:

- Traducir la estrategia en términos operativos.
- Alinear la organización con la estrategia, así crear sinergias.
- Motivar al personal para que la estrategia sea una tarea de todos.
- Realizar que la estrategia sea un proceso continuo.
- Movilizar todo cambio a través de los líderes ejecutivos.

El Balanced Scorecard como gestión estratégica mejora la propuesta de valor que las organizaciones hacia sus clientes, ofreciendo la fidelización esperada.

### **Indicadores logísticos**

Paredes y Vargas (2018) mencionaron que toda actividad logística debe ser analizadas a través de ratios, indicadores, Kpi's, el cual permite visualizar el comportamiento y desempeño de los procesos, en los procesos de distribución y almacenaje podemos mencionar los siguientes ejemplos de indicadores como:

- Nivel de servicio al cliente interno y externo.
- Nivel de eficiencia por proceso.
- productividad de tiempos en llegada y salida en los suministros.
- Nivel de ocupación en el almacén.
- Exactitud de inventarios.



## **2.3 Definición de términos básicos**

Arias (2012) menciona, la terminología básica consiste en brindar el significado preciso, exacto y según el contexto a los conceptos principales, expresiones y/o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados.

Por lo tanto, los términos básicos nos permiten dar consistencia a los conceptos usados en la formulación de los problemas.

### **Logística**

Proceso operativo de gran importancia que interviene en todos los flujos o actividades, desde la obtención de las materias primas y componentes hasta el manejo de los productos terminados, esto hasta la distribución del usuario fina el cliente.

### **Operador logístico**

Empresa encargada en asumir parte del proceso de una empresa, esto puede variar según el tipo de contrato de manera estratégica, así mismo esta empresa asume controles como almacenaje, transporte, manejo de inventarios, distribución.

### **Outsourcing**

Actividad que realiza parte de los procesos de una organización, mejorando la productividad, la calidad, eficiencia y costos, afianzando objetivos comunes y logrando enfocarse en el Core Business de la empresa.

### **Picking**

Es aquella actividad que realiza la preparación de los pedidos, estos pueden darse por intermedio de herramientas de gestión de almacenes como por ejemplo software con radiofrecuencias o de manera manual con un Kardex.

**Procesos internos**

Aquellas actividades que se realizan dentro de una empresa, el cual permite interactuar con los diferentes procesos, como son los clientes o proveedores internos, esto a su vez ayuda conocer las expectativas y objetivos organizacionales.

**Cadena de suministros**

Conjunto de actividades o elementos estratégicos a realizar, esto en toda la fases o flujos desde la compra, producción, transporte, almacenaje, facturación, hasta su distribución final.

**WMS (Warehouse Management System)**

Software para gestionar operaciones de un almacén, tales como picking, inventario, movimientos o traslados de ubicaciones, esto interactúa desde la llegada de la carga o productos hasta su distribución dentro de la operación como los clientes internos.

**Inventario**

Control de existencias de una empresa, el cual debe cumplir un cronograma de muestras del total e identificar las anomalías de acuerdo con los procesos, regularizar las existencias, informar en busca de sustentos.

**Trazabilidad**

Seguimiento de una o varias referencias desde su aprovisionamiento hasta el usuario final, encontrando oportunidad de desviación y en qué proceso se origina en busca de mejora.

**BPA (buenas prácticas de almacenamiento)**

Se entiende al buen manipuleo, control de los productos de un almacén, esto respetando las normas, procedimientos e instructivos, con registros para las auditorias tanto internas como de organismos gubernamentales.

**Integridad**

Habilidad blanda de los colaboradores, fundamental para el logro de trabajo en equipo y logro de objetivos, esto a su vez es mediante capacitación constante e involucrar a los colaboradores en la misión de la empresa.

**Mejora continua**

Proceso en el cual se busca encontrar desviaciones y dar solución desde la raíz, por lo cual es importante la revisión constante de las normas, procedimientos e instructivos para ser actualizados y divulgar de manera oportuna.

**Procedimiento**

Flujo o pasos para seguir y cumplir en todo proceso, el cual debe ser divulgado y registrado para no generar reprocesos, así mismo es responsabilidad del jefe de cada área velar por el cumplimiento y seguimiento de este.

**Check List**

Proceso de revisión al inicio de cada actividad e informar de presentar alguna anomalía, este debe ser muy amigable y ayuda a recordar las actividades diarias.

**OEA**

Operador Económico Autorizado, acreditación internacional garantizando el comercio, por lo cual las empresas certificadas son diferenciadas como seguras y confiables en toda su cadena de suministro.

**Cross Docking**

Preparación directa para ser despachada con destino al usuario final, esta sin pasar por el almacenamiento.

## **Capítulo III: Metodología de la investigación**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la presente investigación se desarrolla tomando en cuenta el enfoque cuantitativo.

Hernández et al. (2014) mencionan, el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, secuencial y probatorio. El cual no debe eludir pasos mantiene un orden riguroso, y se puede redefinir alguna fase. Inicia con una idea y una vez delimitada se plantea objetivos y preguntas, se analiza la literatura para la construcción de una perspectiva teórica. De estas preguntas se establecen hipótesis así determinar variables, se traza un diseño para su comprobación y se mide las variables en un determinado contexto, se analiza usando métodos estadísticos así extraer una serie de conclusiones.

### **3.2 Variables**

Variable: Operador logístico.

Dimensiones: Control general de la recepción y Carga y descarga de transporte

Variable: Procesos internos.

Dimensiones: Ventanas Horarias y Clima organizacional.

### 3.2.1 Operacionalización de variables.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>OPERADOR LOGISTICO</b>	Gallo y Ipanaqué (2019) mencionan como resultados obtenidos un 100% de los clientes satisfechos con el posicionamiento empresarial, con una escala de valor alto como resultado un 82%, significando que los operadores logísticos son líderes tanto en costos, calidad de servicio en diferenciación de la competencia	Control general de la recepción	Inventario mensual de pallets	1, 2
			Ingresos y salidas de unidades	3, 4
		Carga y descarga de transporte	Selección de ubicaciones	5, 6
			Buenas prácticas de los colaboradores y aliados	7, 8
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	Moreno y Soncco (2018) mencionan a la recepción como una metodología tanto en el conocimiento y un ordenamiento previo de citas, dado que ayudara a planificar y mejorar los flujos y disposición del físico hacia el almacenamiento, el cual se encarga de la conservación minimizando los riesgos.	Ventanas horarias	Recepción de unidades	9, 10
			Ingreso al sistema	11, 12
		Clima Laboral	Atención al almacén	13,14
			Comunicación	15, 16

*Fuente:* Adaptación propia

**Tabla 2**

*Ficha técnica variable operador logístico.*

Ficha Técnica N°. 01
Nombre del Instrumento: cuestionario de la variable: “operador logístico”
Autor: Lito Pareja Huarhua
Año: 2021
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Determinar la relación del servicio del Operador Logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.
Muestra: 35 Colaboradores.
Número de ítem: 08 ítems.
Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo/ Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo / De acuerdo/ Totalmente de acuerdo.
Aplicación: Directa y anónima.
Tiempo de administración: 10 minutos.
Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 3***Ficha técnica variable procesos internos*

Ficha Técnica N°. 02
Nombre del Instrumento: cuestionario de la variable: “procesos internos”
Autor: Lito Pareja Huarhua
Año: 2021
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Determinar la relación del servicio del Operador Logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.
Muestra: 35 Colaboradores.
Número de ítem: 08 ítems.
Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo / En desacuerdo/ Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo / De acuerdo/ Totalmente de acuerdo.
Aplicación: Directa y anónima.
Tiempo de administración: 10 minutos.
Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general.**

Existe relación entre el servicio del operador logístico y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.

#### **3.3.2 Hipótesis específicas.**

Existe relación entre control general de la recepción y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.

Existe relación entre carga y descarga de transporte y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.

### **3.4 Tipo de investigación**

Dadas las características del estudio realizado es de tipo correlacional.

Hernández et al. (2014) mencionan, el objetivo principal del estudio correlacional es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables.

### **3.5 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación en el presente trabajo fue no experimental y trasversal.

Cabezas et al. (2018) mencionan como al diseño de investigación no experimental a las variables que no se manipulan intencionalmente y que la investigación se refleje en su contexto natural para su posterior análisis.

Este tipo de investigación recolectan los datos en un solo momento como una “radiografía”, Su propósito es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado.



## **3.6 Población y muestra**

### **3.6.1 Población.**

La población está conformada por los 48 empleados.

### **3.6.2 Muestra.**

Para el desarrollo de esta investigación, la muestra estuvo representada por 35 colaboradores del área operativa.

### **3.6.3 Método.**

Para la investigación hemos ejecutado el siguiente cálculo de tamaño de muestra.

**Tabla 4***Cálculo de muestra.*

<b>CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA</b>	
La fórmula es:	
$n =$	$\frac{N * Z^2 * S^2}{d^2(N-1) + Z^2 * S^2}$
Donde:	
<b>N =</b>	<b>es la población de empleados de una empresa</b>
<b>Z =</b>	es el valor de Z con un nivel de confianza de 95%.
<b>S =</b>	es la DESVIACIÓN ESTANDAR poblacional mínima aceptada por el investigador.
<b>d =</b>	grado de precisión del resultado de los instrumentos de medición.
<b>n =</b>	muestra de empleados.
Los datos que se disponen son:	
<b>N =</b>	<b>48</b>
<b>Z =</b>	1,96
<b>S =</b>	1.25
<b>d =</b>	± ,27
Reemplazando datos, obtendremos:	
$n =$	$\frac{48 * 1,96^2 * 1,25^2}{0,27^2 (48-1) + 1,96^2 * 1,25^2}$
<b>n =</b>	<b>35 colaboradores operativos de la empresa de venta por catálogo.</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.7.1 Técnicas.**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, la cual es un procedimiento que busca indagación, exploración y recolección de datos, que consta de 16 preguntas cerradas con alternativas de respuesta son de tipo Likert, conformada por las siguientes escalas.

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

#### **3.7.2 Instrumentos.**

El instrumento utilizado fue sometido a los análisis de validez y confiabilidad por el programa Elaboración propia, SPSS Versión 26. Así mismo la validez se realizó por medio del juicio de expertos, el cual se recurrió a tres expertos en el tema, que con su experiencia revisen y contribuyeron con la mejora de este.

### 3.7.2.1 Análisis de fiabilidad del instrumento.

**Tabla 5**

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento Operador Logístico*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	8

*Fuente:* Elaboración propia, SPSS Versión 26

Luego de aplicar el análisis de fiabilidad al instrumento planteado en la presente investigación tenemos como resultado de la variable operador logístico con ,739 visualizando podemos considerar dentro del rango como aceptable, por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado es fiable.

**Tabla 6**

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento Procesos Internos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>.720</u>	<u>8</u>

*Fuente:* Elaboración propia, SPSS Versión 26

Luego de aplicar el análisis de fiabilidad al instrumento planteado en la presente investigación tenemos como resultado de la variable procesos internos con ,720 visualizando podemos considerar dentro del rango como aceptable, por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado es fiable.

### **3.7.2.2 Validez del instrumento.**

#### **Tabla 7**

*Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos*

<b>Grado, nombres y apellidos</b>	<b>Resultado</b>
Experto 01 Dra. Vegas Sepúlveda, Barbara Denice	Se pueden aplicar los instrumentos
Experto 02 Mg. Velorio Rodríguez, Marco Antonio	Se pueden aplicar los instrumentos
Experto 03 Lic. Diaz Consuelo, José Marcos	Se pueden aplicar los instrumentos
Resultado general	Se puede aplicar

*Fuente:* Elaboración propia

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1 Análisis de los Resultados

**Tabla 8**

*Rango de edades*

<b>EDADES (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 24	3	8,6	8,6	8,6
	25 - 36	9	25,7	25,7	34,3
	37 - 49	17	48,6	48,6	82,9
	50+	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia, SPSS Versión 26

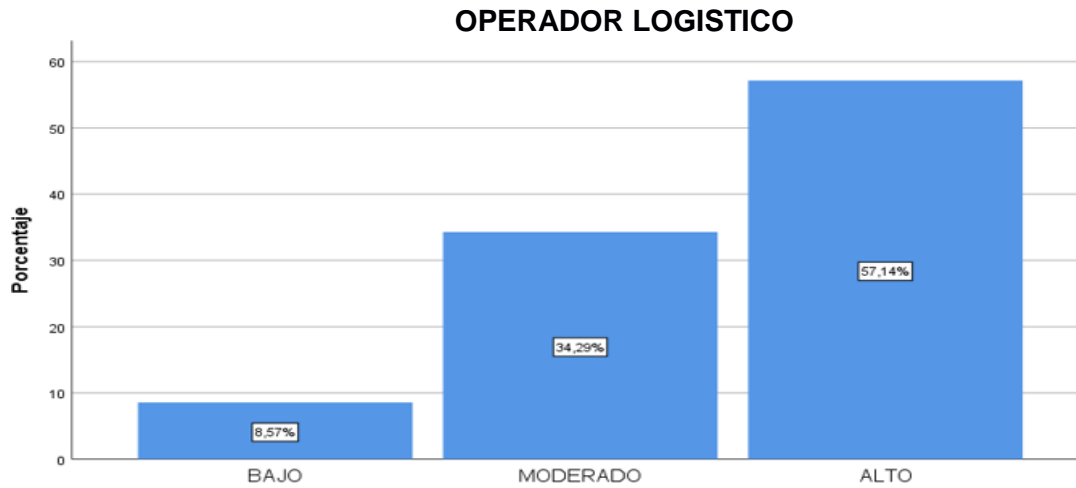
En la tabla 8, podemos visualizar que el 82,9% de las personas encuestadas tienen hasta 49 años.

**Tabla 9**

*Estadística descriptiva de la variable operador logístico*

<b>OPERADOR LOGISTICO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	8,6	8,6	8,6
	MODERADO	12	34,3	34,3	42,9
	ALTO	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

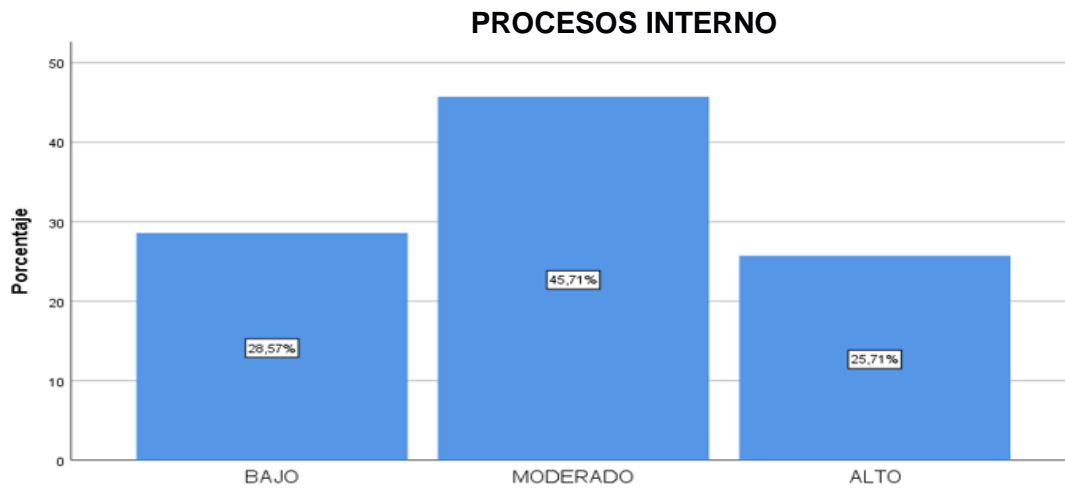
*Fuente:* Elaboración propia, SPSS Versión 26

**Figura 3***Cuadro descriptivo Operador Logístico***Tabla 10***Estadística descriptiva de la variable procesos internos*

**PROCESOS INTERNO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	10	28,6	28,6	28,6
MODERADO	16	45,7	45,7	74,3
ALTO	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia, SPSS Versión 26

**Figura 4***Cuadro descriptivo Procesos Internos***Tabla 11***Estadística inferencial prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Operador logístico	,169	35	,013	,916	35	,011
Procesos Internos	,198	35	,001	,900	35	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia, SPSS Versión 26

Según la tabla 11 visualizamos la significancia de la variable operador logístico es de ,011 al ser menor que el nivel de error 0,05 por lo tanto aceptamos la H alternativa, la significancia de la variable procesos internos es de ,004 que es menor que 0,005 por lo tanto aceptamos la H alternativa. Por lo tanto, al ser las dos significancias de las variables menor que 0,05 concluimos que los datos no tienen distribución normal y al no tener distribución normal se emplea la prueba de correlación de Rho de Spearman.



**Tabla 12***Estadística inferencial correlaciones*

			<b>Correlaciones</b>					
			CONTROL GENERAL DE LA RECEPCION	CARGA Y DESCARGA DE TRANSPORTE	OPERADOR LOGÍSTICO	VENTANAS HORARIOS	CLIMA ORGANIZACIONAL	PROCESOS INTERNOS
Rho de Spearman	CONTROL GENERAL DE LA RECEPCION	Coefficiente de correlación	1,000	,548**	,916**	,593**	,569**	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,001	,000	,000	,000	,000
		N	35	35	35	35	35	35
	CARGA Y DESCARGA DE TRANSPORTE	Coefficiente de correlación	,548**	1,000	,828**	,485**	,469**	,502**
		Sig. (bilateral)	,001	.	,000	,003	,005	,002
		N	35	35	35	35	35	35
	OPERADOR LOGÍSTICO	Coefficiente de correlación	,916**	,828**	1,000	,602**	,615**	,644**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	35	35	35	35	35	35
	VENTANAS HORARIOS	Coefficiente de correlación	,593**	,485**	,602**	1,000	,673**	,891**
		Sig. (bilateral)	,000	,003	,000	.	,000	,000
		N	35	35	35	35	35	35
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,569**	,469**	,615**	,673**	1,000	,925**
		Sig. (bilateral)	,000	,005	,000	,000	.	,000
		N	35	35	35	35	35	35
	PROCESOS INTERNOS	Coefficiente de correlación	,616**	,502**	,644**	,891**	,925**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,002	,000	,000	,000	.
		N	35	35	35	35	35	35

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

Fuente: Elaboración propia, SPSS Versión 26

Según la tabla 12 visualizamos la relación de la variable operador logístico y procesos internos, que la significancia es de ,000 al ser menor que 0,01, podemos concluir que existe relación entre operador logístico y procesos internos con un coeficiente del Rho de Spearman de ,644 con un nivel de error de 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa.

Con respecto con la dimensión control general de la recepción y procesos internos vemos que la significancia es de ,000 al ser menor que 0,01, por lo que concluimos que existe relación entre control general de la recepción y procesos internos con un coeficiente del Rho de Spearman de ,616 con un nivel de error de 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa.

Con respecto a la dimensión carga y descarga de transporte y procesos internos vemos que la significancia es de ,002 al ser menor que 0,01, por lo que concluimos que existe correlación entre carga y descarga de transporte y procesos internos con un coeficiente del Rho de Spearman de ,502 con un nivel de error de 0,01 por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa.

**Tabla 13***Estadística inferencial resumen de modelo*

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,692 <sup>a</sup>	,479	,463	1,36785

a. Predictores: (Constante), Operador logístico

Fuente: Elaboración propia, SPSS Versión 26

Podemos visualizar que el R cuadrado o coeficiente de determinación es de ,479 el cual lo convertimos en porcentaje y es 47,9 % y decimos que la gestión del operador logístico es responsable de 47,9 % de los procesos internos de la empresa de venta por catálogo.

**Tabla 14***Estadística inferencial Anova*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	56,656	1	56,656	30,281	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	61,744	33	1,871		
	Total	118,400	34			

a. Variable: Procesos Internos

b. Predictores: (Constante), Operador logístico

Fuente: Elaboración propia, SPSS Versión 26

Visualizamos que la significancia es de ,000 al ser menos que 0,01, indicamos, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa indicando que existe relación entre la variable operador logístico y la variable procesos internos con un nivel de error de 0,05.

**Tabla 15***Estadística inferencial coeficientes*

<b>Coeficientes<sup>a</sup></b>								
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			99.0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
1 (Constante)	14,465	4,211		3,435	,002	2,956	25,974	
Operador logístico	,617	,112		,692	5,503	,000	,311	,924

a. Variable: Procesos Internos

Fuente: Elaboración propia, SPSS Versión 26

Se establece la siguiente ecuación de regresión:

$$Y = a + b X$$

Y= variable

a= constante

b= coeficiente de regresión

X= variable

$$\text{Procesos internos} = 14,465 + 0,617 \text{ Operador logístico}$$

Interpretación b = 0,617 (cuando b es positivo)

Por cada punto que aumenta el operador logístico, los procesos internos también aumentan 0,617 puntos.

## 4.2 Discusión

En el trabajo de investigación se determinó que existe relación entre la variable operador logístico y procesos internos, con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de ,644 con un nivel de error del 0,01. Así mismo el R cuadrado es de ,479, por lo que se determina que el operador logístico es responsable del 47,9% de los procesos internos, en la medida que el operador logístico mejore, este tendrá un impacto positivo con los procesos internos de la empresa de venta directa por catálogo.

Existe relación entre la dimensión control general de la recepción y la variable procesos internos, con un coeficiente del Rho de Spearman de ,616 con un nivel de error del 0.01.

Existe relación entre la dimensión carga y descarga de transporte y la variable procesos internos, con un coeficiente del Rho de Spearman de ,502 con un nivel de error del 0,01.

Así mismo se determina en las tablas de análisis descriptivas que del total de 35 encuestados, tuvo como resultado un nivel alto con un 57,14% en la variable operador logístico, mientras que en la variable procesos internos de los 35 encuestados tuvo un nivel alto con un 25,71%, por lo que se determina que en la medida que el operador logístico sea eficientemente alto como realizar un mapeo del flujo operativo y así no generar retrasos como atenciones de solicitudes y realizar el picking con anticipación, un buen manipuleo, charlas de BPA con los estibadores, mantener un orden en la recepción para su despacho en línea, y así todos los pallets solicitados tendrán un destino óptimo, por tal acción a ejecutar, estos tendrán una repercusión positivamente alta en la variable procesos internos, por lo cual se mejorara la productividad, ordenamiento según el Layout, el clima laboral será agradable, se cumplirá con los tiempos y los flujos operativos no tendrán reprocesos. Por lo tanto, tendremos una eficiencia de acuerdo con lo esperado por la organización y una satisfacción en el destino final, que vendrían a ser nuestros clientes internos y el usuario final el cliente.

Ante los resultados obtenidos en la presente investigación, existen algunos autores cuyos estudios muestran un grado de relación y coincidencia:

Paiva y Yataco (2019) menciona en su trabajo de investigación la relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico, tuvo como objetivo principal la mejora de los servicios de tal manera que incrementara la rentabilidad, como consecuencia de la eficiencia de la calidad del servicio del operador logístico así poder cumplir con un rol de intermediario y promocionar el desarrollo de servicios logísticos, y fomenten un progreso en la región Lima. El método de investigación fue de tipo cuantitativo, desarrollándose cuestionarios para obtener resultados cuantificables y corroborar los objetivos. El tipo de investigación es correlacional, de acuerdo con el estudio que se elabora se llegó a usar el diseño No experimental y transversal, la población fue de 171 y la muestra a considerar fue de 119 gerentes y/o jefe de operaciones de los clientes de Ransa de Lima. La validez de estos instrumentos se realizó con el juicio de expertos mediante el coeficiente de Aiken y la fiabilidad ha sido comprobado con el Alfa de Cronbach con lo siguiente: Calidad de servicio logístico ,946 y satisfacción del cliente ,961. En la hipótesis general se aprueba la hipótesis alterna con un Rho de Spearman de ,804 con un nivel de significancia de 0,05 con lo que concluye que la calidad de servicios logísticos si se relaciona con la satisfacción del cliente de Ransa, así mismo se recomienda a los gerentes o administradores la empresa Ransa dar la mayor importancia a la calidad del servicio logístico que ofrecen, desde el primer contacto hasta que se realiza la entrega, capacitar al personal de contacto y así tener el conocimiento comercial y técnico, se recomienda prestar atención a la calidad de personal, de información, de los producto puesto que juegan un rol importante en la satisfacción de sus clientes, por otro lado es recomendable dar la importancia a la puntualidad ya que es un factor clave para que el cliente se sientan satisfecho, y deberán cumplir con los tiempos de entrega, a pesar de que puedan existir factores internos y externos que puedan afectar los

mismos, para esto deberán de comunicarles a los clientes el status en línea con la intención de que el clientes sienta seguridad y tranquilidad con su solicitud.

Por lo tanto, el presente trabajo tiene relación con los procesos internos por ejemplo la oportunidad de entrega, así no generar reprocesos, mal clima laboral. y en la medida que los procesos internos desde la recepción, almacén y despacho se lleven adecuadamente el cliente se sentirá satisfecho.

Coincidentemente, García (2019), en el cual el investigador demostró que los costos operativos y resultados económicos de las empresas de operadores logísticos tienen relación y como objetivo permite identificar las causas por diversas áreas o procesos como los despachos, transporte y manipuleo. La metodología usada es de tipo aplicada, nivel explicativo, con diseño No experimental, de enfoque cuantitativo, por lo cual se utilizó como instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert, como hipótesis es plantear si los costos operativos tienen efecto en los resultados económicos en las empresas de operadores logísticos, ubicadas en el Callao – 2018, la muestra fue de 35 personas, para medir la confiabilidad se utilizó la técnica del Alpha de Cronbach, obteniendo un coeficiente de las variables como resultado de 0,843. El cual indica que es un muy bueno, así mismo el resultado de significancia es de 0,000 el cual es menor 0,05 por lo que acepta la hipótesis alternativa, como conclusión indican que los costos operativos tienen un efecto muy importante en los resultados económicos en empresas operadores logísticos del Callao - 2018. Por tal motivo se recomienda trabajar las órdenes con un nivel de eficiencia de servicio e identificar los costos operativos realizados así tener mejores resultados económicos, y crecimiento organizacional.

Por lo tanto, se pudo relacionar con mi trabajo y concluir que al mejorar los procesos internos como las ordenes de los clientes tendremos mejores resultados económicos y por consiguiente mejoraremos la eficiencia en cuanto a la calidad de servicio del operador logístico.

Complementando a su vez, Fajardo (2017) en su investigación menciona como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de los operadores logísticos Caso Scharff 2010-2016. La investigación se fundamenta en el hecho de que la calidad de servicio tiene relación positivamente con la satisfacción del cliente. La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo porque permite inferir a través de estadísticas. El tipo de investigación usada es básica transversal, tipo de estudio es hipotético - deductivo con un diseño No experimental. Así mismo se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento de cuestionario tipo Likert que está dirigido a todos clientes de los operadores logísticos, con una muestra de 128. La confiabilidad de la variable Calidad de servicio obtuvo como resultados de alfa de Cronbach un valor de 0,899 se puede decir que la confiabilidad es buena, la confiabilidad de la variable Satisfacción del cliente obteniendo un valor de 0,884 se puede decir que la confiabilidad es buena, con un Rho de Spearman que muestra el valor de relación de 0,863 por lo que acepta la hipótesis alternativa, indicando que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de los operadores logísticos, como conclusión se menciona la relación de la calidad de servicio fiabilidad, así como la comunicación, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía de esta manera se obtendrá mejores resultados en la variable satisfacción al cliente.

Por lo tanto, se relaciona con mi trabajo y se pudo concluir que la calidad de servicio tiene relación con los procesos internos como la exactitud de las existencias, trazabilidad, seguridad, así generar la satisfacción, eficiencia al usuario final.

De la misma forma, Soto (2017) menciona en su trabajo cuyo objetivo de investigación es determinar la relación entre el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral, se realizó con una población de 150 y una muestra de 108 de colaboradores del operador logístico RANSA, la técnica mediante encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación se realizó



mediante juicio de expertos con una confiabilidad muy alta en ambas variables a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Así mismo en la prueba de correlación general tuvo como resultado 0.926 lo cual tiene una correlación positiva alta aceptando la hipótesis alternativa, teniendo como resultado que el Clima Organizacional tiene una fuerte relación con la Satisfacción Laboral en los colaboradores del operador logístico RANSA. Como conclusión se demostró la relación con todas las variables como: clima organizacional, actitud, satisfacción en el trabajo, y eficiencia en el trabajo. Con recomendaciones como: capacitaciones y actividades integradoras, cordialidad y empatía entre los colaboradores, pausas activas y recreación, y recursos para que su producción fluya como herramientas tecnológicas. Por lo tanto, se relaciona con mi trabajo indicando que el presente trabajo clima laboral abarca a nivel macro a toda la organización, no sin mencionar que los procesos internos tienen relación con las actividades en mención los cuales tendrán repercusión positiva, mejora de los procesos, en producción, así lograr la satisfacción laboral esperada de los colaboradores.

Por otro lado, Torre (2017) en su trabajo de investigación tiene como objetivo, demostrar la función de los operadores logísticos y los beneficios al integrar en la cadena logística. para dicha investigación se ha tenido que demostrar mediante un incremento en la rentabilidad entre el servicio de los operadores logísticos y los costos logísticos de las empresas importadoras en la aduana marítima del Callao, el diseño de la investigación es descriptivo No experimental, con una población de 195 importadores y una muestra de 75 empresas importadoras. Así mismo la correlación de Pearson fue de ,548 con una significancia de ,000 por lo que se aprueba la hipótesis alternativa, concluyendo que existe relación positiva entre los operadores logísticos y costos logísticos para las importaciones marítimas del Callao. El propósito es proponer mejoras en los procesos y que una empresa que cumple el rol de operador Logístico Internacional es la mejor opción para garantizar, seguridad, bajos costos,

y mejor tiempo. Por lo tanto, se determina que el presente trabajo tiene relación con los procesos internos, dado que al mejorar las áreas operativas estas tendrán relación con los costos, desde la salida de los productos a exportar, comunicación en línea, y mejora de procedimientos. Así garantizar que el servicio sea fluido y no repercute en incremento de costos.

### Conclusiones

1. Se determino que existe relación entre el servicio del operador logístico y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020, con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de ,644 y un nivel de error de 0,01, aceptando la hipótesis alternativa.
2. Se determino que existe relación entre control general de la recepción y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020, con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de ,616 y un nivel de error de 0,01, aceptando la hipótesis alternativa.
3. Se determino que existe relación entre carga y descarga de transporte y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020, con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de ,502 y un nivel de error de 0,01, aceptando la hipótesis alternativa.

## Recomendaciones

Una vez concluido el trabajo de investigación respecto a la variable operador logístico y procesos internos, se brindan las siguientes recomendaciones:

1. Con respecto a la relación entre la variable general operador logístico y los procesos internos, se realizara un cronograma de actividades a realizar, esto revisando el tipo de contrato y en beneficio para ambas empresas, como son: indicadores de inventario, tiempo de entregas, seguimiento de las unidades, trazabilidad en línea, auditoria por parte de la empresa contratadora, revisión y actualización de los procedimientos, capacitación hacia los colaboradores, y sobre todo el seguimiento de las actividades por parte de los lideres o supervisores. De esta manera lograr reducir los impactos encontrados y la confiabilidad que se requiere en estos tiempos, así garantizar que las solicitudes de pedidos sean optimas, confiables, y en los plazos acordados.
2. Con respecto a la relación entre la dimensión control general de la recepción y la variable procesos internos, es de suma importancia el compromiso dado que la recepción es el inicio de matrícula de las existencias y la trazabilidad debe ser en línea, por lo cual debe realizarse un compromiso de ventanas horarias en un rango determinado y que este se cumpla por parte del operador logístico, para que esto se cumpla el operador logístico debe garantizar que las solicitudes sean enviadas con anticipación un día antes, y estas a su vez atendidas, por otro lado se debe garantizar el monitoreo en tiempo real y que los estibadores quienes realizan la labor de carga y descarga se presente con anticipación, de esta manera el proceso fluirá y garantizara que el área de recepción esté liberada de nuevos ingresos, así se podrá divulgar a las áreas internas de la empresa y disponer de los activos para su destino dentro de los flujos de la organización.

3. Con respecto a la relación entre la dimensión carga y descarga de transporte y la variable procesos internos, esta debe ser de comunicación constante como charlas previas de BPA de cinco minutos sobre el proceso de carga y descarga el cual debe seguir los estándares de medidas, pallets certificados, numero de cajas por pallet, determinación de la carga según Layout, y generación de matrícula por la radiofrecuencia en línea, de esta manera se garantizara la estandarización del procesos, se evitara la merma producto del mal manipuleo, mejoraremos en la productividad, logrando no generar horas extraordinarias.

## Referencias

- Alfaro Bedoya, I. A. y Toulhier Asenjo, J. L. (2017). *Impacto de los procesos logísticos en los costos operativos y nivel de servicio de una empresa de Retail Peruana del 2014 al 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao].  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3232/Alfaro%20Bedoya%20y%20Toulhier%20Asenjo\\_POSGRADO\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3232/Alfaro%20Bedoya%20y%20Toulhier%20Asenjo_POSGRADO_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ángeles Méndez, M. I. (2018). *Lean Manufacturing para incrementar la productividad en el proceso de Cross Docking de un cliente Retail* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1508/T030\\_47190776\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1508/T030_47190776_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias Odón, F. G. (2012), *El Proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. (Sexta edición). EDITORIAL EPISTEME, C.A.  
[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Arias Vera, J. L. (2019). *Modelo logístico para optimizar la eficiencia en la gestión logística de la empresa Perfumería Arias* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13304/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-576.pdf>

Avendaño Palacios, C. A. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de recepción de mercadería en el servicio de atención de proveedores en Ransa Comercial S.A.*, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad san Ignacio de Loyola].  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3499/1/2017\\_Avenda%C3%B1o-Palacios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3499/1/2017_Avenda%C3%B1o-Palacios.pdf)

Baca Grandez, R. J. y Torres Rengifo, D. (2019). *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín].  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3623/ADMINISTRACION%20-%20Ronald%20Junior%20Baca%20Grandez%20%26%20Diego%20Torres%20Rengifo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barriga Cavagnaro, M. V. y Farfán Vera, F. A. (2016). *Análisis de los procesos logísticos y comerciales de pitahaya, en zona 8 y el diseño para la difusión del OEA* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16172/1/Tesis%20Barriga%20-%20Farf%C3%A1n.pdf>

Bedor Carpio, D. E. (2016). *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria Ecuatoriana de cables Incable S.A. de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf>

Bendezú Polanco, M. R. (2018). *Impacto de la implementación del sistema de gestión de calidad y Balanced Scorecard en el desempeño global de empresa logística* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria La Molina].

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3822/bendezu-polanco-max-rafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabezas Mejía, E. D. y Andrade Naranjo, D. y Torres Santamaria, J. (2018). *Introducción a la metodología de la Investigación Científica* (primera edición). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Catuche Campo, D. y Benavides Molina, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana de Cali].

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o\\_sistema\\_a\\_control\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_a_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Chocano Schuler, M. Chura Lucar, R. G. A. Cordova Román, J. M. Oyola Riojas, L. R. y Nieto Lazo, R. A. (2019). *Plan de negocio para la implementación de un operador logístico 2pl en la ruta Yurimaguas, Tarapoto, Jaén y Paita* [Tesis de maestría, Universidad ESAN].

[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1649/2019\\_MASCM\\_16-2\\_03\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1649/2019_MASCM_16-2_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chozo Dávalos, J. A. y Diaz Córdova, R. M. (2019). *Análisis, evaluación, propuesta de mejora e implementación en el flujo del proceso de VAS para un operador logístico* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo].

[https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16089/1/CHOZO\\_DAVALOS\\_JOE\\_VAS.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16089/1/CHOZO_DAVALOS_JOE_VAS.pdf)

Contreras Contreras, F. Olaya Guerrero, J. C. Matos Uribe, F.F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información* [Archivo PDF].

<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>

De La Cruz Trucíos, K P. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio De Loyola].

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018\\_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf)

Deceno Rojas, D. A. y Romero Colquichagua, L. A. (2020). *La certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651625/Deceno\\_RD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651625/Deceno_RD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Diaz Contreras, A. C. (2018). *Proyecto de mejora de procesos en la recepción y supervisión de mercadería de la empresa ROAND servicios logísticos EIRL - Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad san Ignacio de Loyola].  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3525/3/2018\\_Diaz-Contreras.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3525/3/2018_Diaz-Contreras.pdf)

Fabio Maximiliano, M. (2016). *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Sur].  
<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2602/1/Tesis%20Fabio%20Miguel%20%28BC.UNS-calidad%29.pdf>

Fajardo Cortez, F. A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010 – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23306/Fajardo\\_CFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23306/Fajardo_CFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Falcón Cusinga, J. D. y Huari Chávez, E. R. (2016). *Efectos de la implementación de un sistema informático especializado sobre la gestión de desaduanaje para carga bajo régimen de importación definitiva o para el consumo en empresas operadoras logísticas del Callao* [Tesis de pregrado, Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau].  
<http://repositorio.enamm.edu.pe/bitstream/ENAMM/72/1/TESIS%2063-%20FALC%C3%93N%20-%20HUARI.pdf>

Gallo Panizo, A.R. y Ipanaqué Valdiviezo, F.L. (2019). *El posicionamiento de los operadores logísticos CLP Operador Logístico SAC y A&S International Logistic SAC en el comercio exterior 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43706/Gallo\\_ARP-Ipanaqu%c3%a9\\_VFL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43706/Gallo_ARP-Ipanaqu%c3%a9_VFL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García Acaro, L. R. (2019). *Costos operativos y su efecto en los resultados económicos de las empresas operadores logísticos, ubicadas en el Callao, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46310>

Guzmán Rojo, A. C. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R. y Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta edición). Mc GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huamani Gonzales, H. J. (2018). *Análisis del Sistema de Almacén para optimizar gestión logística de la empresa G&B, Chimbote 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5894/Tesis\\_58093.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5894/Tesis_58093.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jimenez Alvarado, A. I. (2018). *Implementación de integración entre operador logístico y pyme en procesos que forman parte de la cadena de abastecimientos* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima].

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8657/Jimenez\\_Alvarado\\_Alberto\\_Iv%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8657/Jimenez_Alvarado_Alberto_Iv%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mansilla Arenas, B. B. (2016). *Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TEISIS%20-%20FINAL%2028-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Martelo Gonzalez, B. J. y Hernandez Guerrero, M. A. y Blanco Barriosnuevo, W. P. (2019). *El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector Bananero*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019\\_control\\_interno\\_e\\_strategia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_control_interno_e_strategia.pdf)
- Melgarejo Nizama, M. A. A. (2020). *Cadena de suministros y mejora de la distribución logística del almacén CENTELSA de la empresa AGUNSA IMUDESA S.A. - Callao, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3976/MIGUEL%20ANGEL%20ALEXIS%20MELGAREJO%20NIZAMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miñano Gálvez, A. L. E. (2018). *Los mecanismos de control interno de los operadores logísticos en el Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6366/MECANISMOS\\_DE\\_CONTROL\\_INTERNO\\_OPERADOR\\_LOGISTICO\\_MINANO\\_GALVEZ\\_ANA\\_LIZ\\_ESTHEFANY.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6366/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_OPERADOR_LOGISTICO_MINANO_GALVEZ_ANA_LIZ_ESTHEFANY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Molina Llerena, E. J. y Ramírez, R. V. (2019). *Procesos internos y su impacto en la calidad del servicio de la empresa Sepricarga CIA. LTDA*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42617/1/TESIS%20MOLINA%20RAMIREZ%20CASO%20DE%20ESTUDIO%2018%20DE%20ENERO%20CON%20APAModificada%20al%2017-03.pdf>

Montes García, F. M. (2017). *Análisis de la satisfacción del cliente y las buenas prácticas de gestión logística de almacén en transporte logístico MARY S.C.R.L., distrito de Juliaca* [Tesis de pregrado, Universidad nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4497/Montes\\_Garcia\\_Fernando\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4497/Montes_Garcia_Fernando_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreno Caldas, K. A. Soncco Soto, S. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de recepción, almacenaje y despacho de vehículos nuevos en la empresa Neptunia* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1811/Katya%20Moreno\\_Silma%20Soncco\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1811/Katya%20Moreno_Silma%20Soncco_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Narváez Pereda, C. P. (2018). *Diseño de un Modelo de Administración de Procesos de Negocio para mejorar la Gestión del Área de transportes de un Operador Logístico* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/MAESTRIA/tesis5.pdf>

Paiva Ramírez, J. y Yataco Marcos, R. (2020). *Relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico de Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10434/1/2020\\_Paiva%20Ramirez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10434/1/2020_Paiva%20Ramirez.pdf)

Paredes Fernández, D. F. y Vargas Llerena, R. A. (2018). *Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo].  
[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES\\_FERN%C3%81NDEZ\\_DAN\\_PRO.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%C3%81NDEZ_DAN_PRO.pdf)

Ponce Herrera, K. C. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas].  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis%20Textil%20S.A.C.%20-%20Katherine%20Ponce%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pulido Rodriguez, J. A. (2018). *Mencionar Estrategias para Optimizar los Sistemas de Distribución de los Operadores Logísticos Integrales de la Ciudad de Bogotá, dentro de la Cadena de Abastecimiento* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional abierta y a distancia escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios administración de empresas].  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/19116/1090368516.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiñones Velásquez, J. A. (2020). *Gestión de Procesos Logísticos y su Incidencia en la Productividad de los Colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1236/QUI%  
c3%91ONES%20VELASQUEZ%2c%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1236/QUI%c3%91ONES%20VELASQUEZ%2c%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe Estela, P. E. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera Porras, D. A. Hernández Lalinde, J. D. Forgiony Santos, J. O. Bonilla Cruz, N. J. y Rozo Sánchez, A. C. (2018) *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Revista Espacios, 39 - 17.*

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Soto Figueroa, J. E. (2017). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del operador logístico Ransa distrito Callao, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16038/Soto\\_FJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16038/Soto_FJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Tirado Calle, G. S. (2020). *Control de procesos para la gestión logística en una empresa de distribución, Surquillo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Norbert Wiener].  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4107/T061\\_45520605\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4107/T061_45520605_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torre Padilla, R. J. (2017). *Operadores logísticos y los costos logísticos en las importaciones marítimas del Callao* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1987/Torre\\_PRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1987/Torre_PRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urday Jauregui, C. A. y Cebreros Gutierrez, P. (2017). *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017\\_Urday\\_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf)
- Velásquez Rojas, E. (2019). *La logística de distribución y los servicios de atención al cliente en la empresa AJEPER del Oriente s.a. – Pucallpa* [Tesis de pregrado, Universidad nacional Agraria de la Selva].  
[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1479/EVR\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1479/EVR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Apéndice

### Apéndice 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se relaciona el servicio del Operador Logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita – Lima 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿De qué manera se relaciona el control general de la recepción y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la de carga y descarga de transporte y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación del servicio del Operador Logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la relación entre control general de la recepción y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.</p> <p>Determinar la relación entre carga y descarga de transporte y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe relación entre el servicio del operador logístico y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> Existe relación entre control general de la recepción y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.</p> <p>Existe relación entre carga y descarga de transporte y los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo Sta. Anita - Lima 2020.</p>	<p>Operadores Logístico.</p> <p>Procesos Internos.</p>	<p>Control general de la recepción.</p> <p>Carga y descarga de transporte.</p> <p>Ventanas horarias.</p> <p>Clima organizacional.</p>	<p><b>TIPO</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b> No Experimental</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Empleados que laboran en la empresa de consumo masivo del área administrativa y operativa.</p> <p><b>MUESTRA</b> Se trabajará con una muestra de 35 empleados de la empresa.</p> <p><b>TECNICA</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionarios.</p>

**Apéndice 2: Cuestionario de la variable operador logístico.**

UNIVERSIDAD PERUANA LAS AMÉRCIAS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES																				
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS																				
CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: "OPERADOR LOGÍSTICO"																				
El cuestionario tiene como objetivo determinar el servicio de un operador logístico con los procesos interno de una empresa de venta directa por catalogo.																				
Lea usted con atención y marque con "X" una sola alternativa.																				
Apellidos y Nombres: _____		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Escala</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Totalmente de acuerdo</td> </tr> </tbody> </table>				Escala					1	2	3	4	5	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala																				
1	2	3	4	5																
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo																
Edad: _____																				
VARIABLE : OPERADOR LOGISTICO																				
Dimensión: Control general de la recepción																				
1	¿Considera el envío de las existencias mensualmente, con relación a los item con mayor rotación en el operador logístico?																			
2	¿Considera oportuno realizar un inventario de las existencias como parte de la auditoria de la empresa contratante?																			
3	La visibilidad en línea de las unidades de transporte via (GPS) facilitaría la carga y descarga oportuna.																			
4	Contar con información anticipada del personal y chofer del operador logístico mejoraría el proceso.																			
Dimensión: Carga y descarga de transporte																				
5	Determinar un Layout específico para la carga y descarga de las unidades de transporte mejoraría el proceso.																			
6	Considera mantener un espacio adecuado en la recepción para las referencias en cuarentena hasta su liberación.																			
7	Considera importante mantener reunión de coordinación antes de iniciar las tareas en las BPA.																			
8	Considera importante en cuanto a las etiquetas master, mantener un modelo estandar en todas las categorías.																			

### Apéndice 3: Cuestionario de la variable procesos internos.

UNIVERSIDAD PERUANA LAS AMÉRCIAS FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES																				
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS																				
CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: "PROCESOS INTERNOS"																				
El cuestionario tiene como objetivo determinar el servicio de un operador logístico con los procesos interno de una empresa de venta directa por catalogo.																				
Lea usted con atención y marque con "X" una sola alternativa.																				
Apellidos y Nombres: _____		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Escalas</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>En desacuerdo</td> <td>Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo</td> <td>De acuerdo</td> <td>Totalmente de acuerdo</td> </tr> </tbody> </table>				Escalas					1	2	3	4	5	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escalas																				
1	2	3	4	5																
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo																
Edad: _____																				
VARIABLE : PROCESOS INTERNOS																				
Dimensión: Ventanas horarias																				
9	La recepción de productos debería tener un rango determinado en las ventanas horarias.																			
10	Mantener el área de recepción despejada facilitaría su labor de descarga.																			
11	Facilitaría su labor tener la orden de compras con una anticipación de 24 horas.																			
12	Considera todo ingreso al sistema no debe exceder la 1/2 hora, asi mejorar el flujo operativo.																			
Dimensión: Clima organizacional																				
13	La alocaón a la bodega de los SKU debe ser no mayor a 24 horas luego de la descarga.																			
14	La comunicación oportuna de las probaciones, mejora el proceso en cuanto al almacenaje en el almacen.																			
15	Es importante comunicar a todas las áreas implicadas, sobre la recepción de toods los item.																			
16	Comunicar toda observación de manera oportuna al equipo de calidad facilitaría mejoras de ocupabilidad en el área de recepción.																			

## Apéndice 4: Fichas de validación de juicio de expertos

### Ficha de Validación de Juicio de Expertos N°01

#### VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

**TÍTULO DE TESIS:** Servicio de un operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2020

VARIABLE “OPERADOR LOGISTICO”

#### JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

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

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad.				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.			X		
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Vega Sepúlveda Bárbara-Denise*  
DNI: 001311761

Especialidad de Juez Experto: *Ingeniería Industrial y Administración*

Grado del juez-experto: *Doctora en gerencia*

Decisión del juez experto: *Instrumento válido*

Fecha: 06-02-2020

Firma *Bárbara Vega*

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

**TÍTULO DE TESIS:** Servicio de un operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2020

**VARIABLE “PROCESOS INTERNOS”**

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

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

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad.			X		
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Vegas Sepitveda Bárbara Deive*

DNI: *001311761*

Especialidad de Juez Experto: *Ingeniería Industrial y Administración*

Grado del juez experto: *Doctora en Gerencia*

Decisión del juez experto: *Instrumento válido*

Fecha: *06-02-2020*

Firma: 

## Ficha de Validación de Juicio de Expertos N°02

### VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

**TÍTULO DE TESIS:** Servicio de un operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2020

**VARIABLE “OPERADOR LOGISTICO”**

#### JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.
  1. Totalmente en desacuerdo.
  2. En desacuerdo.
  3. Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo.
  4. De acuerdo.
  5. Totalmente de acuerdo.

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad.				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Victorio Rodríguez Haseo Antonio*

DNI: *4065493*

Especialidad de Juez Experto: *Mg. Gestión de Riesgo y Auditoría Integral*

Grado del juez experto: *Licenciado en Administración*

Decisión del juez experto: *Aprobado*

Fecha: *05/02/20*

Firma

*[Firma manuscrita]*

### VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

**TÍTULO DE TESIS:** Servicio de un operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2020

VARIABLE “PROCESOS INTERNOS”

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

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

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad.				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

Apellidos y Nombres del Juez Experto: VELORIO RODRIGUEZ HORCO ANTONIO

DNI: 40654183


Especialidad de Juez Experto: Mg. Gestión de Riesgo y Auditoría Integral

Grado del juez experto: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Decisión del juez experto: APROBADO

Fecha: 05/02/20

Firma





## Ficha de Validación de Juicio de Expertos N°03

### VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

**TÍTULO DE TESIS:** Servicio de un operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2020

**VARIABLE “OPERADOR LOGISTICO”**

#### JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

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

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**Apellidos y Nombres del Juez Experto:** DÍAZ CONQUELO JOSÉ MARCOS

**DNI:** 09649022

**Especialidad de Juez Experto:** ADMINISTRACIÓN

**Grado del juez experto:** LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**Decisión del juez experto:** APROBADO

**Fecha:** 03/02/20

**Firma**

*Juicio*

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO

**TÍTULO DE TESIS:** Servicio de un operador logístico con los procesos internos de una empresa de venta directa por catálogo. Sta. Anita – Lima 2020

VARIABLE “PROCESOS INTERNOS”

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

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

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *DÍAZ CONSUELO JOSÉ MARCOS*

DNI: *09649022*

Especialidad de Juez Experto: *ADMINISTRACIÓN*

Grado del juez experto: *LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN*

Decisión del juez experto: *APROBADO*

Fecha: *03/02/20*

Firma

*Juicio*

**Apéndice 5: Base de datos cuestionario operador logístico.**

Variable: operador Logístico										Dimensiones		Total
Edad	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	Control general de la recepción	Carga y descarga de transporte	
43	1	4	4	4	4	4	4	5	4	16	17	33
29	2	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
46	3	4	5	5	4	5	4	4	5	18	18	36
45	4	4	5	4	5	4	5	4	5	18	18	36
42	5	5	5	5	5	5	5	3	5	20	18	38
48	6	3	4	4	4	4	5	5	5	15	19	34
42	7	4	4	5	4	4	4	5	5	17	18	35
43	8	4	5	5	4	4	4	5	5	18	18	36
40	9	5	5	4	5	5	5	4	5	19	19	38
46	10	5	4	5	5	4	5	5	5	19	19	38
50	11	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	39
52	12	5	5	5	4	5	5	5	5	19	20	39
45	13	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	32
39	14	4	4	5	4	5	4	5	5	17	19	36
35	15	4	4	5	4	5	4	5	5	17	19	36
45	16	4	5	5	5	5	4	5	5	19	19	38
31	17	5	5	4	5	4	5	5	5	19	19	38
31	18	4	5	5	4	5	5	5	5	18	20	38
55	19	4	5	4	4	5	4	5	5	17	19	36
27	20	4	5	4	5	5	5	5	4	18	19	37
42	21	4	5	4	5	5	5	5	5	18	20	38
49	22	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
61	23	4	5	4	5	5	5	4	5	18	19	37
27	24	4	5	5	5	4	5	4	5	19	18	37
58	25	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	39
28	26	4	5	5	5	4	5	5	5	19	19	38
23	27	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
24	28	3	5	5	5	4	5	4	4	18	17	35
32	29	5	4	4	4	5	5	5	5	17	20	37
44	30	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
37	31	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
19	32	5	5	4	5	5	5	5	4	19	19	38
39	33	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
47	34	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
34	35	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40

**Apéndice 6: Base de datos cuestionario procesos internos.**

Variable: Procesos internos										Dimensiones		Total
Edad	N°	PREGUNTAS								Ventanas Horarias	Clima organizacional	
		9	10	11	12	13	14	15	16			
43	1	4	5	5	4	5	4	4	5	18	18	36
29	2	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
46	3	4	5	5	5	4	4	5	5	19	18	37
45	4	4	4	5	5	4	4	5	5	18	18	36
42	5	4	5	5	4	5	5	4	4	18	18	36
48	6	4	4	4	5	4	4	4	5	17	17	34
42	7	4	5	5	4	4	4	5	4	18	17	35
43	8	4	5	5	4	5	5	5	4	18	19	37
40	9	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	39
46	10	5	4	4	5	5	5	4	5	18	19	37
50	11	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
52	12	5	4	4	5	4	5	4	4	18	17	35
45	13	5	4	4	4	4	4	4	5	17	17	34
39	14	4	5	5	5	5	5	5	4	19	19	38
35	15	4	5	5	5	4	5	5	4	19	18	37
45	16	4	5	5	4	4	5	5	5	18	19	37
31	17	5	5	4	4	5	5	5	4	18	19	37
31	18	5	5	3	5	5	4	5	4	18	18	36
55	19	4	5	5	4	5	4	4	5	18	18	36
27	20	5	5	5	4	4	5	4	5	19	18	37
42	21	5	5	5	4	5	5	5	5	19	20	39
49	22	5	5	5	4	4	5	4	4	19	17	36
61	23	5	5	5	4	5	5	5	5	19	20	39
27	24	5	5	5	5	4	4	5	5	20	18	38
58	25	4	5	4	5	5	5	4	5	18	19	37
28	26	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
23	27	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
24	28	4	5	5	5	4	5	4	5	19	18	37
32	29	5	5	5	4	4	4	5	5	19	18	37
44	30	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
37	31	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
19	32	5	5	4	5	5	5	5	5	19	20	39
39	33	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
47	34	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40
34	35	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	40

## Apéndice 7: Cuadros de fiabilidad de la variable Operador logístico

### Fiabilidad

#### Escala: NIVEL DE SERVICIO DE OPERADOR LOGÍSTICO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	8

#### 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
PREGUNTA1	32,9000	4,100	,364	,727
PREGUNTA2	32,8000	3,733	,579	,681
PREGUNTA3	32,7000	4,456	,229	,751
PREGUNTA4	32,8000	3,956	,454	,708
PREGUNTA5	32,7000	4,456	,229	,751
PREGUNTA6	32,8000	3,733	,579	,681
PREGUNTA7	32,6000	4,267	,408	,717
PREGUNTA8	32,5000	4,056	,785	,671

## Apéndice 8: Cuadros de fiabilidad de la variable Procesos Internos

### Fiabilidad

#### Escala: PROCESOS INTERNOS

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	00,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	8

#### 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 de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	31,5000	6,722	,323	,737
PREGUNTA2	31,0000	7,778	,463	,687
PREGUNTA3	31,1000	7,656	,495	,681
PREGUNTA4	31,0000	8,889	,072	,747
PREGUNTA5	31,2000	6,622	,630	,642
PREGUNTA6	30,9000	7,433	,650	,659
PREGUNTA7	31,2000	7,511	,359	,704
PREGUNTA8	31,3000	7,122	,500	,673

## Apéndice 9: Herramienta de originalidad Turnitin

### TESIS PAREJA HUARHUA LITO

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

5%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Tecnológica del Peru

Trabajo del estudiante

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado