

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

---

**IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA  
EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL  
ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2020**

---

**Área de Investigación:**

Gerencia Logistica

**Autor (es):**

Br. Correa Tiznado, Juber Herminio.  
Br. Gonzales Rivera, Lucero de Jesús.

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Flores Cornejo, Humberto.

**Secretario:** Marquez Yauri, Heyner.

**Vocal:** Fiorentini Candiotti, Giovanni.

**Asesor:**

Dr. Soriano Colchado, José Luis  
Código Orcid: 0000-0001-9000-0570

**TRUJILLO – PERU**

**2021**

**Fecha de sustentación: 2021/06/21**

## PRESENTACIÓN

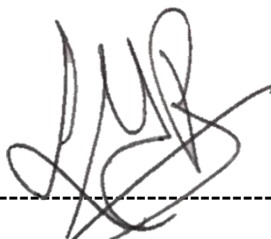
Señores miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2020.”, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad. El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención. Por lo expuesto señores miembros del jurado, y a la espera que la presente Tesis cumpla con los objetivos propuestos, someto a evaluación y sustentación verbal y pública.

Atentamente,



BR. CORREA TIZNADO, JUBER



BR. GONZALES RIVERA, LUCERO DE JESÚS

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mi padre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo.

También está dedicado a mi madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud y reconocimiento a la Universidad Privada Antenor Orrego por la Excelente formación brindada a lo largo de mis años de estudiante.

A todo el personal docente que fue guía en este mi camino brindándome todos los conocimientos y orientación impartidos en el transcurso de mi formación académica profesional.

A mi madre la Sra. Elodia Tiznado Prado, que con su amor supo darme fuerzas para seguir luchando por mis sueños.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo la implementación de un modelo de gestión logística y su efecto en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén, en la empresa SI Courier del Perú en la ciudad de Trujillo.

Se trabajó con un diseño de tipo Aplicada con grado pre experimental, donde la muestra la conformaron 20 colaboradores del área de descarga y despacho de almacén de la empresa. Los resultados obtenidos indican una influencia positiva entre las variables, debido a que se cumple el ciclo de Deming en sus dimensiones: planificar, hacer, verificar y actuar.

Se analizó la realidad problemática del área de descarga y despacho del almacén, encontrándose serias dificultades asociados con el ordenamiento del área; así mismo, se diseñó el modelo de gestión logística mediante el modelo SCORE, el cual consta de 3 niveles: alcance, configuración y actividad. Así mismo, mejoró los indicadores evaluados en el pre y post test; elevándose notoriamente el nivel de compras, nivel de gestión de abastecimiento, nivel de gestión de almacenamiento y el nivel de gestión de distribución; es decir, que pasaron de un nivel malo (15%) a un nivel bueno (85% - 100%) en la evaluación. También se logró aumentar de 20 a 60% los indicadores de pedidos entregados; de 16 a 60%, para el indicador de pedidos completos; de 58 a 83%, para la documentación sin problemas. En cuanto al ciclo de la orden de compra se redujo el tiempo de 24 a 10 horas; y de 75 a 25 horas el tiempo de respuesta de la cadena de abastecimiento. Así mismo, se logró aumentar el nivel de productividad, nivel de diseño y el nivel de operaciones, hasta un 85%.

**Palabras clave:** *modelo de gestión logística, eficiencia organizacional, modelo score*

## **ABSTRACT**

The objective of this research was the implementation of a logistics management model and its effect on the organizational efficiency of the warehouse unloading and dispatch process, in the company SI Courier del Perú in the city of Trujillo.

We worked with an Applied type design with a pre-experimental degree, where the sample was made up of 20 collaborators from the company's warehouse unloading and dispatch area. The results obtained indicate a positive influence between the variables, due to the fact that the Deming cycle is fulfilled in its dimensions: plan, do, verify and act.

The problematic reality of the warehouse's unloading and dispatch area was analyzed, finding serious difficulties associated with the ordering of the area; Likewise, the logistics management model was designed using the SCORE model, which consists of 3 levels: scope, configuration and activity. Likewise, it improved the indicators evaluated in the pre and post test; the purchasing level, supply management level, storage management level and the distribution management level rising notably; that is, they went from a bad level (15%) to a good level (85% - 100%) in the evaluation. It was also possible to increase the indicators of orders delivered from 20 to 60%; from 16 to 60%, for the indicator of complete orders; 58 to 83%, for trouble-free documentation. Regarding the purchase order cycle, the time was reduced from 24 to 10 hours; and 75 to 25 hours the response time of the supply chain. Likewise, it was possible to increase the level of productivity, design level and the level of operations, up to 85%.

***Keywords: logistics management model, organizational efficiency, score model***

## INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>INDICE</b> .....	vii
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA</b> .....	1
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	4
<b>1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL</b> .....	4
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>1.3.1. TEÓRICA:</b> .....	5
<b>1.3.2. PRÁCTICA:</b> .....	6
<b>1.3.3. METODOLÓGICA:</b> .....	6
<b>1.3.4. SOCIAL:</b> .....	6
<b>1.3.5. AMBIENTAL:</b> .....	6
<b>1.4. OBJETIVOS:</b> .....	7
<b>2. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	8
<b>2.1. ANTECEDENTES</b> .....	8
<b>2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL</b> .....	8
<b>2.1.2. A NIVEL NACIONAL</b> .....	9
<b>2.1.3. A NIVEL LOCAL</b> .....	11
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	13
<b>2.2.1. GESTION DE ALMACENES</b> .....	13
<b>2.2.2. Eficiencia organizacional</b> .....	18
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	29
<b>2.4. HIPÓTESIS</b> .....	33
<b>2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL</b> .....	33
<b>2.5. VARIABLES</b> .....	34
<b>3. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	37

<b>3.1. MATERIAL</b> .....	37
<b>3.1.2. POBLACIÓN</b> .....	37
<b>3.1.2. MARCO MUESTRAL</b> .....	37
<b>3.1.3. UNIDAD DE ANÁLISIS</b> .....	37
<b>3.1.4. MUESTRA</b> .....	37
<b>3.2. MÉTODOS</b> .....	37
<b>3.2.1. DISEÑO DE ESTUDIO</b> .....	37
<b>3.2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> 38	
<b>3.2.3. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	42
<b>4. RESULTADOS Y DISCUSION</b> .....	45
<b>4.1. Análisis e interpretación de resultados</b> .....	45
<b>4.1.1. Propuesta</b> .....	45
<b>4.1.2. Resultados del cuadro de operacionalización</b> .....	93
<b>4.1.2.1. Variable independiente - Gestión logística</b> .....	93
<b>4.1.2.2. Variable dependiente – Eficiencia organizacional</b> .....	102
<b>4.2. Prueba de hipótesis</b> .....	104
<b>4.3. Discusión</b> .....	109
<b>CONCLUSIONES</b> .....	111
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	113
<b>REFERENCIAS</b> .....	114
<b>ANEXOS</b> .....	121



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable.....	34
Tabla 2 Operacionalización de la variable.....	36
Tabla 3 Escala.....	38
Tabla 4 Escala por dimensiones .....	39
Tabla 5 Escala.....	40
Tabla 6 Escala por dimensiones .....	40
Tabla 7 Fuerzas externas claves, análisis PESTEL – Macro ambiente .....	46
Tabla 8 La matriz de evaluación de factores externos (EFE) .....	49
Tabla 9 Matriz del perfil competitivo (MPC):.....	51
Tabla 10 Matriz de auditoría interna.....	53
Tabla 11 Matriz de evaluación de factores internos (EFI) .....	55
Tabla 12 Objetivos a largo plazo .....	57
Tabla 13 FODA .....	58
Tabla 14 Identificación de problemas.....	67
Tabla 15 Métricas de gestión de pedidos .....	73
Tabla 16 Métricas de gestión de almacén .....	73
Tabla 17 Identificación de problemas.....	74
Tabla 18 Métricas de transporte.....	74
Tabla 19 Meticas de distribución .....	75
Tabla 20 Zonificación .....	83
Tabla 21 Horarios para transporte de encomiendas al almacén de otras provincias .....	86
Tabla 22 Horarios para transporte de encomiendas entregas a domicilio.....	87
Tabla 23 Nivel de gestión de compras .....	93
Tabla 24 Nivel de gestión de abastecimiento .....	94
Tabla 25 Nivel de gestión de almacenamiento.....	95
Tabla 26 Nivel de gestión de distribución .....	96
Tabla 27 Pedidos entregados a tiempo (On time delivery).....	97
Tabla 28 Pedidos entregados completos (Fill Rate).....	98
Tabla 29 Documentación sin problemas .....	99
Tabla 30 Ciclo de la orden de compra (Lead time).....	100
Tabla 31 Tiempo de respuesta de la cadena de abastecimiento .....	101
Tabla 32 Nivel de productividad .....	102

Tabla 33 Nivel de diseño .....	103
Tabla 34 Nivel de operaciones .....	104

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Planificación De Gestión De Almacenes .....	14
Figura 2: Zonificación de Almacenes .....	16
Figura 3: Justo a tiempo .....	17
Figura 4: Modelo Scord .....	24
Figura 5: Modelo de implementación .....	28
Figura 6: Diseño de estudio.....	37
Figura 7: Alfa de Cronbach.....	41
Figura 8: Alfa de Cronbach.....	41
Figura 9: Modelo SCOR .....	45
Figura 10: Modelo de las cinco fuerzas de Porter .....	48
Figura 11: Cadena de valor .....	54
Figura 12: Organigrama .....	62
Figura 13: Control de inventario para el proceso de embalaje .....	69
Figura 14: Control de recepción y atención de encomiendas.....	70
Figura 15: Formato de comunicación de información del envío de encomiendas .....	71
Figura 16: Formato de rastreo de encomiendas.....	72
Figura 17: Proceso de la gestión de almacén .....	77
Figura 18: Formato de Guía de remisión transportista .....	78
Figura 19: Formato de Guía de remisión remitente .....	79
Figura 20: Formato de constancia de visita.....	80
Figura 21: Seleccionar .....	80
Figura 22: Ordenar .....	81
Figura 23: Limpiar .....	82
Figura 24: Estandarizar .....	83
Figura 25: Zonificación .....	84
Figura 26: Equipo de protección personal.....	85
Figura 27: Proceso de devolución de encomiendas.....	88
Figura 28: Política de devolución y cambios .....	90
Figura 29: Política de cambio de dirección.....	92
Figura 30: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk .....	105
Figura 31: Prueba de Wilcoxon .....	105

Figura 32: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk .....	106
Figura 33: Prueba de Wilcoxon .....	106
Figura 34: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk .....	107
Figura 35: Prueba de Wilcoxon .....	107
Figura 36: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk .....	108
Figura 37: Prueba de Wilcoxon .....	108

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En la época actual el incremento de la demanda de organizaciones que pretenden brindar sus productos orientados hacia un usuario final se ha expandido, esto genera que las organizaciones siempre se encuentren en la búsqueda de mejorar continuamente y también de poseer un porcentaje incremental de utilidades en sus actividades, para que de tal manera les permita mantenerse en la curva empresarial por periodos largos, por tanto, es cada vez mayor el requerimiento de poseer un operador logístico que otorgue el proceso de entrega de paquetes a los usuarios con el fin de cumplir en los tiempos establecidos y satisfacer necesidades.

A partir de los años 80, las organizaciones enfocadas en la fabricación y distribución de servicios y bienes iniciaron a emplear innovadoras tácticas de gestión logística en relación a los gastos de almacenamiento, distribución y entrega al usuario final. La aplicación de tácticas otorga una radical mejora en la cadena logística otorgando la disminución de los gastos de distribución, y de los gastos de stock y otros relacionados, con el objetivo de emplear la metodología "Just in time", los cuales aseguran una entrega rápida de productos a los clientes.

Por todo lo expuesto, la logística es un ítem esencial en la adecuada continuidad de las organizaciones grandes y pequeñas, ocasionado que se incluya una variedad de actividad conectadas entre sí, y también que se encuentren sincronizadas toda la cadena productiva. Asimismo, los clientes finales poseen un amplio conocimiento de información, por ende, su exigencia es mayor de acuerdo a sus requerimientos y los cuales deben de encontrarse en el momento y tiempo establecido.

Sin embargo, una escasa relación entre las distintas actividades logísticas provoca un desorden y elevados costes.

Conforme con Honorato (2019) menciona que, en Latinoamérica, la estructura logística ha generado mejoras y cambios, Sin embargo, todavía existente deficiencia en relación al avance de las industrias, dado la eficiencia no existe en el control de las actividades que otorgan una adecuada unión de los flujos de movimientos físicos y el flujo de información.

En Perú, lo que buscan los operadores es volverse en distribuidores estratégicos que estén en compañía del usuario final. Por ende, deben tener la capacidad de ser flexibles y siempre ser abiertos a adaptarse inmediatamente a los requerimientos del contexto empresarial.

También, Beetrack (2018) señala que, en el contexto peruano se genera un avance y un crecimiento de aproximadamente 5,2% entre el periodo 2012 y 2017, por lo que se ha cambiado la visión de la distribución de logística y de toda la cadena de suministros. Por ello con el objetivo de alcanzar los requerimientos de todo consumidor, este modelo otorga un índice agregado a la adquisición y la calidad de servicios. Sin embargo, aproximadamente el 37% de las organizaciones en Perú genera poca eficacia en relación a recursos como en insumo de logística y carecen de sistemas automatizados en la cadena de suministros como para que sean más productivas. Por otro lado, América Economía (2017) referencia que el 30% de las empresas efectúan la logística enfocada en su trayectoria y esto genera una resistencia al cambio de procesos y/o actividades logísticas. Esto es ocasionado porque el personal no contaba con la capacidad de analizar y encontrar los problemas de la cadena logística, ocasionando cuellos de botella, generando retrasos en las actividades.

Bajo lo establecido, los operadores logísticos deben tener siempre la búsqueda de tácticas y soluciones en relación a los distintos retos que se les presente durante el proceso de atención con el cliente, todo ello con la finalidad de optimizar las entregas oportunas. (García, 2017).

La organización SL Courier empezó sus actividades en Lima alrededor del año 1990, esta se encuentra orientado a dar servicio de entrega de postales y logísticas, efectuando procedimientos de almacenamiento, oficina, colocación, datos online y desarrollo de información como reportes. Actualmente, presenta dificultades en el departamento de almacenamiento, los cuales están asociados con el ordenamiento del área de despacho y descarga de los bienes de envío, esto nace de poseer un área reducida, los cuales al momento de hacer la descarga del camión son amontonados en desorden en dicha zona, no cuentan con el protocolo de cuidado, provocando un reproceso, dado que al extraviarse entre el cumulo de paquetes, deben de efectuar su búsqueda, demandando de un tiempo mayor. También, no efectúan el control de las guías, las cuales solo cuentan con la herramienta Excel para su registro.

En relación al departamento de despacho, las encomiendas que llegan son asignadas de forma desordenada en el piso, no contando con zonas delimitadas especialmente del proceso de despacho, provocando uso inadecuado del tiempo tras tener que ubicar los productos para el proceso de reparto y a su vez generando envíos equivocados a los corresponsales.

En base al contexto actual se desea aplicar el modelo de Gestión Logística para la organización SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Formulación del problema general**

En la época actual el incremento de la demanda de organizaciones que pretenden brindar sus productos orientados hacia un usuario final se ha expandido, esto genera que las organizaciones siempre se encuentren en la búsqueda de mejorar continuamente y también de poseer un porcentaje incremental de utilidades en sus actividades, para que de tal manera les permita mantenerse en la curva empresarial por periodos largos, por tanto, es cada vez mayor el requerimiento de poseer un operador logístico que otorgue el proceso de entrega de paquetes a los usuarios con el fin de cumplir en los tiempos establecidos y satisfacer necesidades. La organización SL Courier empezó sus actividades en Lima alrededor del año 1990, esta se encuentra orientado a dar servicio de entrega de postales y logísticas, efectuando procedimientos de almacenamiento, oficina, colocación, datos online y desarrollo de información como reportes. Actualmente, presenta dificultades en el departamento de almacenamiento, los cuales están asociados con el ordenamiento del área de despacho y descarga de los bienes de envío, esto nace de poseer un área reducida, los cuales al momento de hacer la descarga del camión son amontonados en desorden en dicha zona, no cuentan con el protocolo de cuidado, provocando un reproceso, dado que al extraviarse entre el cumulo de paquetes, deben de efectuar su búsqueda, demandando de un tiempo mayor. También, no efectúan el control de las guías, las cuales solo cuentan con la herramienta Excel para su registro.



En relación al departamento de despacho, las encomiendas que llegan son asignadas de forma desordenada en el piso, no contando con zonas delimitadas especialmente del proceso de despacho, provocando uso inadecuado del tiempo tras tener que ubicar los productos para el proceso de reparto y a su vez generando envíos equivocados a los corresponsales. En base al contexto actual se desea aplicar el modelo de Gestión Logística para la organización SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

¿De qué manera la implementación de un modelo de gestión logística tendrá un efecto positivo en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén en la empresa SL Courier del Perú en Trujillo año 2020?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.3.1. Teórica:**

La presente investigación busca relevar la importancia de la implementación del enfoque de la gestión logística y su impacto en la eficiencia organizacional del área de despacho y descarga de la organización SL Courier del Perú.

Se busca que el modelo aplicado genere un incremento sobre los procesos de servicios de entrega al usuario y en los gastos, ocasionando el incremento de importancia en los procedimientos.

Las grandes organizaciones no solo emplean dichos enfoques, sino también las MYPES, por ello, lo que se pretende es que evidenciar como es el procedimiento en una pequeña organización y los beneficios que genera.

### **1.3.2. Práctica:**

Se justifica de manera práctica, dado que permitirá contar con un conocimiento sobre la necesidad del usuario en relación a las especificaciones del pedido y la entrega en tiempos oportuno, por lo que, otorgará implementar las estrategias en función a las expectativas y necesidades de los clientes.

Asimismo, esto generará un impacto en la eficiencia de los procesos de la organización de la logística en el ingreso y salida del departamento de almacén.

### **1.3.3. Metodológica:**

Se logrará demostrar la importancia de contar un modelo de gestión logística el cual se aplica y presenta instrumentos de medición mostrando información confiable obteniendo resultados concretos en base a lo aplicado.

### **1.3.4. Social:**

La investigación genera beneficios positivos en los colaboradores dado que reduce el nivel de estrés y/o de horas perdidas durante las labores de trabajo, reduce costos en la organización por paradas innecesarias, evitar y prevalecer la salud y seguridad en el trabajo.

### **1.3.5. Ambiental:**

La indagación se sustenta de forma ambiental debido que optimizará la emisión de elementos contaminantes que afectan directamente al medio ambiente. Asimismo, permitirá realizar reciclaje de los cartones.

#### **1.4. OBJETIVOS:**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la implementación de un modelo de gestión logística en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar la realidad problemática del área de descarga y despacho del almacén en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.
- Diseñar el modelo de gestión logística en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.
- Implementar el modelo de gestión logística en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.
- Evaluar el pre test y pos test de la implementación del modelo de gestión logística en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.
- Evaluar la eficiencia organizacional en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

## **2. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Vásquez (2013), en su investigación, “Diseño de un Modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralina-Bolivia”; menciona que la organización que no posee una metodología en relación a un sistema ordenado y eficiente de logística, requiere de procesos e instrumentos para el cumplimiento de la empresa. Los procedimientos externos como internos se tornan más lentos e ineficientes ocasionando pérdidas de ingresos para la organización. La información que se obtuvo de la empresa Corolinas & Pisos permite visualizar la transformación de los datos e información, los cuales permiten el diseño e implementación de una metodología de logística, los cuales les genera como ventaja incrementar la adecuada gestión logística, incluyendo dentro de estos procesos nuevos instrumentos, garantizando una eficiencia organizacional, sostenibilidad y rentabilidad futura.

Latorre (2014), en su investigación, Boceto de una metodología de gestión logística en la organización Megaprofer S.A. en Ecuador menciona que a pesar de tener muchos años en el mercado de ferretería y de contar con un crecimiento exponencial, poseen un déficit en la distribución, dado que su insuficiente stock ocasiona que no puedan cubrir con la demanda alta, ocasionando que tengan pérdidas y elevados costos en los tiempos de entrega de la mercadería. También, la implementación de la metodología de la gestión logística permitirá que la organización pueda mejorar los niveles de productividad, generando como un aporte en la elevación de obtener índices positivos de gestión, incrementar la eficiencia y mejorar en los procesos

de abastecimiento hasta el proceso de distribución en el tiempo y espacio establecido.

Vidal (2015), en la investigación, “Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera”; menciona que de acuerdo a los inconvenientes en la logística de la empresa Compañía Multiexport, ocasiona que sean involucrados en la eficacia y proceso del servicio que involucra a los usuarios de la organización y externos a ellos. Esto se ve visualizado en el incremento de los reclamos efectuados por los centros de costos, manifestando que carecen de los bienes y los cuales son entregados en tiempos indistintos a los estipulados de acuerdo al pedido. Esto es originado por la falta de materia que repercute en el desempeño de las actividades diarias en la siembra del salmón.

Como aporte la investigación otorga técnicas de recolección de datos como la observación y la entrevista, las cuales permiten recopilar los hallazgos de las causas que provocan los cuellos de botella en el proceso.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Gálvez (2014), en su investigación titulado “Rediseño y Optimización de un Almacén del Sector Juguetero”; su finalidad fue incrementar la eficiencia, fiabilidad y velocidad del picking de los productos en tamaños pequeños. La segunda finalidad es la seguridad, un aspecto primordial dado que el valor de los bienes a almacenar en su totalidad representaba una inversión importante y relevante.

Por finalidad esta investigación en la aplicación del modelo de gestión logística de layout otorga a la organización un mayor establecimiento de orden en los bienes, ocasionando así reducción en costes y tiempos, influyendo en el total de la trazabilidad de los artículos, mayor conocimiento de los

datos, de manera rápida, fácil y fiable para la gerencia logística. Y a su vez, todo ello repercutiendo en la productividad, aspecto que es conllevado por un adecuado cambio operativo.

La propuesta permite un alto control sobre los bienes en cantidades de unidades y en costes. A su vez, priorizando la preferencia del personal y la supresión de las rotaciones.

Durand (2003), en su tesis "Diseño de un sistema logístico para una pequeña empresa comercializadora de ferretería" hace referencia algunas finalidades específicas, una de ellas es indagar acerca del proceso real, efectuando un análisis y requerimiento de un software logístico en una MYPE del sector comercialización, mostrando la importancia de esta en dicha organización. En segundo lugar, buscan establecer de qué manera deber los procesos de la gestión de inventarios en una organización que evidencia stock en gran variedad. Tercero, especificar los mínimos cálculos indispensables de análisis operativo asociados a una organización pequeña. Cuarto, determina un diseño organización del área de logística para una organización pequeña, y quinto, establecer la metodología Just in Time. En la investigación se identificaron procesos no establecidos adecuadamente o simplemente no fueron tomadas en el desempeño logístico, asociado con un análisis e idea del sistema, permitiéndole especificar si es viable o no el uso de la metodología en las pequeñas organizaciones. De la misma manera, se logró estimar, a través de un modelo de costeo, que los costos de implementación del sistema logístico no son elevados, por lo que se concluye que la inversión no es relevante ni un inconveniente para las diligencias en el sistema logístico. También, se toma como importante para la investigación que al menos un colaborador capacitado y entrenado maneje todo el

software, en determinadas actividades de organización y que se considere las decisiones en beneficio del área.

Quevedo (2014), en el artículo, se orienta en efectuar un software de administración de almacenes para una organización retail, que abarca la provisión de materia prima y el adecuado a los puntos de entrega que son solicitados por los usuarios. La aplicación de la propuesta del sistema otorgara organizar, gestionar y dirigir, desde el inicio de las actividades, con la finalidad de obtener una mejora continua. Como ventaja es conglomerar datos de proveedores y aprobar en la evaluación, disminuir índice de relación, caracterizar las rutas optimas de la venta y de estructurar los espacios, recurso humano y medios.

### **2.1.3. A nivel local**

Reyes (2017), en el artículo “Análisis y diseño de un sistema de inventarios en la empresa Curtiduría ORION S.A.C.”, menciona que una de las ventajas que otorga un software logístico de almacenamiento de stock, es el incremento de la eficacia de los procesos de administración de la empresa, ocasionando que tengan mayor control acerca de sus existencias.

Esta implementación brinda algunas herramientas automatizadas que al ejecutarlas brindarán un mayor control acerca de los ingresos y salidas de los bienes.

Torres (2017) en el artículo “Aplicación de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia en la Botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017”, establece y detalla los beneficios que logran obtener con un modelo de gestión logística, tal como la reducción de la eficacia de la Botica, asimismo, la finalidad es el de acoplar las

sugerencias en el proceso del core business, enfocándose en la valoración de los proveedores y en el ciclo de compras. Llegó a la conclusión que la incorporación de una metodología de gestión logística cuya empresa esta enfocada en un tipo de bien como los medicamentos, otorga lograr ahorros en un 29%, siendo un indicador significativo, asociado en el costo medio, además, concede enfocar y plasmar logros de mejoras en la eficacia organizacional de la botica.

La investigación aporta que la aplicación no solo sea asociada en el cumplimiento de las metas, sino también, en la reducción de gastos los cuales están involucrados en los procesos.

Ramírez (2017) en el artículo, “Plan Estratégico del área logística de la Universidad Privada Antenor Orrego en el 2016”, menciona como problema; inadecuada administración logística de la universidad privada, estableciendo las especificaciones que deben contar con un plan estratégico del área, empleando instrumentos que parten de la solicitud de las especificaciones al área de almacén y después del traslado a los usuarios internos, generando propuesta a las incógnitas en cuanto a las principales causas de los retrasos en los lapsos de atención de la materia prima y su influencia en el logro del despacho a tiempo de los bienes terminados y materia prima y las actividades que han sido considerados para reducir las mismas.

De la situación descrita previamente, se estableció un planeamiento estratégico para el departamento de logística de la universidad con el objetivo de evidenciar los objetivos asociados con la visión de la organización. Para la cual se empleó como instrumento de análisis documental y la estadística descriptiva. Se llegó a la conclusión que el



departamento de logística de la Universidad, debe optimizar y mejorar los procesos del área de despacho, a través de la innovación de las actividades operativas y el cambio hacia la modernización en sus herramientas de trabajo, para lograr el sustento y progreso en el mundo Competitivo. Como aporte se obtiene que la importancia de cumplir con los tiempos en cada actividad mejorará ya que, todas se encuentran asociadas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Gestión de almacenes**

La administración de almacenes forma parte principal en el cumplimiento de lograr un adecuado uso de las capacidades y recursos, de acuerdo a las características requeridas y la cantidad de los bienes que se van a almacenar. (Lorena, 2014).

Los procedimientos principales involucrados en la distribución logística poseen su característica en la celeridad, accesibilidad y que son realizables. La eficacia en esta administración reside en cumplir con los objetivos del servicio. (Lorena, 2014).

Se puede definir al almacenamiento como el proceso el cual consiste en la adquisición de actividades para el cuidado y protección de stock con la finalidad de impedir su pérdida, ya sea de productos finalizados, en proceso o materia prima, los cuales serán empleados en el servicio de fabricación. (Lorena, 2014).



*Figura 1: Planificación De Gestión De Almacenes*

Fuente: Cordero (2017)

### **2.2.1.1. Procesos de la gestión de almacén**

Es la que se encarga de la recepción, el aprovisionamiento, resguardo que cualquier bien como, por ejemplo: (Materia prima, productos terminados, productos terminados, maquinarias y/o equipos), además la gestión de almacenes se encarga de la correcta planificación de los movimientos y abastecimientos del almacén, así como un estricto control de inventario de lo que se está resguardando. (Polo, 2016)

### **2.2.1.2. Indicadores de la gestión de almacenes**

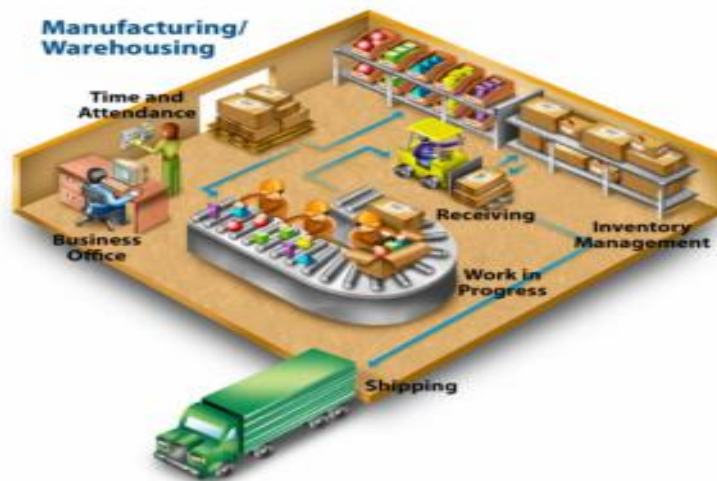
Las ratios de la administración en almacenes permiten medir el funcionamiento de los procesos logísticos, involucrando tanto el proceso de descarga como el de despacho. (Ver tabla 01).

Estos permitirán que se tenga un amplio panorama de la gestión de las actividades, con la finalidad de organizar y asegurar que se cumplan los mismos.

Las ventajas que obtendrá una organización con la administración de estos procesos, es la orientación adecuada hacia el usuario, tácticas y estrategias, y el cumplimiento de las metas establecidas. (Ballou, 2011)

### **2.2.1.3. Zonificación de almacenes**

La zonificación mediante un enfoque, en la adquisición a través de un lapso de tiempos, permite su reducción de la misma, generando productividad en las etapas que se efectúan en los procedimientos asociados directamente al departamento logístico. La adecuada zonificación de un almacén debe de tener las especificaciones de acuerdo a la salida de materiales, por ellos las tiendas están sujetas al inventario de materia prima; por este conocimiento se debe predecir que las bodegas y zonas deben ser adaptables a las necesidades de disposición de escaparate, lugar de elevador y de producto. Ubicación De Mercancías En Una Bodega De Almacenamiento El establecimiento de mercancías en una bodega de acopio depende de la insuficiencia de rotación, demanda y tendencia de estas. (Romero, 2014)



*Figura 2: Zonificación de Almacenes*

Fuente: Santos (2011)

#### **2.2.1.4. Inventario justo a tiempo**

Esta es una filosofía que se aplica en organizaciones cuya finalidad es eliminar todas aquellas actividades que signifiquen pérdidas en los procesos de fabricación, compras y distribución, en cualquier organización.

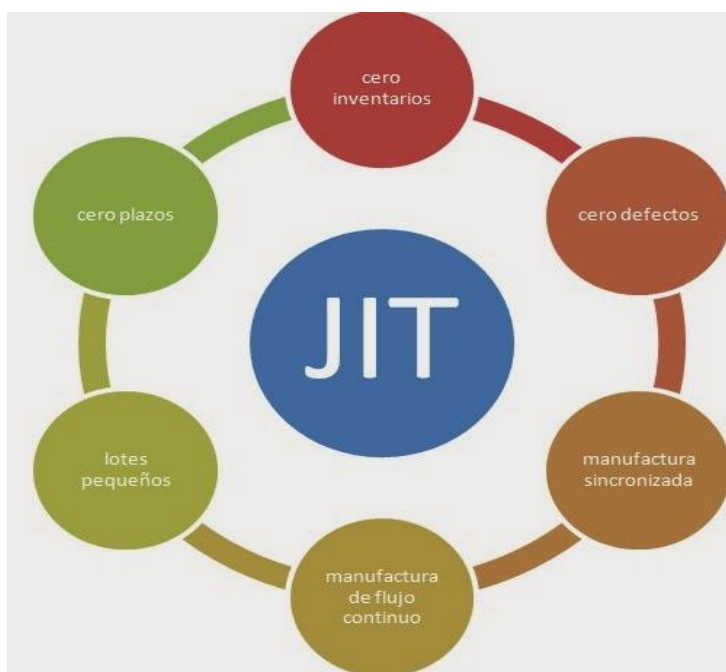
Adquirir este método significa no ver capacidad, personal, actividades y bienes de forma ociosa. Es no obtener nada que no de valor. Esto quiere decir que la organización solo realiza actividades y produce lo necesario. Es como si la producción de la organización se concentrara solo a lo solicitado por el cliente. Esta metodología de inventario tiene ventajas como son:

No se tiene personal que no es necesario ni que este ocioso, no posee costos de almacenaje ni pérdida por vencimiento o deterioro, aumenta la producción solo en paralelo con lo que demanda

el mercado, la mercadería no sufre daños por absorberencia. Esta nueva filosofía se fundamenta en los elementos siguientes:

- Reducción de mermas o perdidas.
- Generar valor al bien o servicio.
- Determinar un valor de flujo.
- La excelencia siempre deber ser la búsqueda de toda organización.

Es adecuado identificar y tener en cuenta que una organización recién se encuentra iniciando sus labores en el mercado les es difícil y complicado implementar una metodología de justo a tiempo originado por el mínimo capital con el que poseen, por aun ser nuevos o por la falta de experiencia que tienen. Sin embargo, con el transcurrir del tiempo se tendrá que recurrir a actividades de mejora continua y esta metodología es una de ellas. (Crousett, 2013)



*Figura 3: Justo a tiempo*

Fuente: Logistico (2015)

#### 2.2.1.5. Medición de la gestión logística

- **Gestión de compras:** Según Mora (2014), manifiesta que, las compras o adquisiciones es el proceso inicial de la cadena de suministro, debido a ello, en base a este proceso dependen de los requerimientos de los materiales y materia prima identificada en las actividades productivas. Asimismo, esta fase importante porque se debe adquirir productos de calidad, pero a bajo costo, este logro se genera de haber analizado y seleccionado a los proveedores.
- **Gestión de abastecimiento:** Es la recepción de las compras o adquisiciones efectuadas mediante la relación con los proveedores.
- **Gestión de almacenamiento:** Sobre este tema Mora (2014) manifiesta que un almacén es una zona determinada en la que se ubican, mantienen y manipulan materia prima, materiales en proceso y terminados.
- **Gestión de distribución:** Chiavenato (1993) lo define como el proceso de manipular y trasladar el bien o servicio desde la fuente de fabricación hasta el punto de venta o al cliente final.

#### 2.2.1.6. Eficiencia organizacional

Es la situación de una organización que despliega y logra al talento humano.

La eficiencia organizacional es obtener un resultado, con el mínimo de cantidad de recursos disminuyendo los costos.

Las tareas que efectúen la organizacional, estará de acorde a la planificación, supervisión, organización y control, para lograr con las metas y objetivos propuestos por cada uno de las empresas.

Las actividades administrativas estas orientadas por un gerente, este estará en base a la eficiencia que será obtenido en el tiempo mínimo y los cuales serán cumplidos para lograr los objetivos y metas. (Ballou, 2011)

Es indispensable resaltar que actualmente las organizaciones efectúan el proceso de mejora continua, con la finalidad de lograr con las exigencias del sector, y hoy en día las exigencias son mayores.

Constantemente las organizaciones están enfocadas a otorgar al usuario un bien de calidad y a un precio inferior al del mercado, adicionando un valor agregado, dado que el sector está siendo más eficiente con el transcurrir del tiempo. Es prescindible indicar que mucha mercadería se encuentra ingresando al territorio peruano sin las evaluaciones ni controles aduaneros eficientemente, ocasionando que estos no cancelen los impuestos, repercutiendo en el costo final de cada producto y que se vea reducido, generándose una competencia desleal en precios.

Lo ideas hoy en día es que las organizaciones deben aplicar la eficiencia organizacional en

las actividades, pero ello no es un fallo que se tome a lo rápido, dado que no es tarea fácil, entre algunas de las cuestiones que se efectúen en la organización para su implementación son: por donde se inicia, que se debe realizar, que debo mejorar. En lo que se enfocan las organizaciones es en la calidad y en el valor de su bien final con la finalidad de obtener que el cliente se fidelice y sea satisfecho. El emplear el 6 sigma, 5S u otras metodologías no garantiza tener éxito en su ejecución, pues no se aplica que todas las actividades trabajen entre sí, uniéndose en una misma meta, sino por lo contrario, se encuentran orientados en zonas erróneas, que en su mayoría han sido confundidas en entregar un bien a un precio menor que a buena calidad, siendo la realidad actual que hoy en día el cliente prefiere pagar un producto a mayor precio por uno de mejor calidad.

En las organizaciones que desean ser eficientes todos los departamentos y funciones deben enfocarse en vincularse agrupándose en los aspectos que hacen superior carga al dominio.

Otro panorama a tomar en cálculo de la exploración de la eficiencia organizacional es el deber de los recursos involucrados de la organización.

#### **2.2.1.7. Cuello de botella**

Este es un inconveniente dentro del desarrollo que se visualiza de manera de sub procesos o



tareas individuales que bloquean o limitan su flujo normal. En este punto, los beneficios son más bajos. También, es la etapa en la que un aspecto de trabajo demora más tiempo en acceder y salir de la fase. El Lead time de esta fase es más largo. (Goldratt, 2010).

#### **2.2.1.8. El método de observación como instrumento de análisis**

Es una técnica de observación directa de donde se logra obtener información sin modificar el área, de tal manera, también se obtienen resultados más reales. Ejemplo, se requiere saber sobre los datos de algún error que sucede en algún proceso en específico, por ende, se visualiza esta actividad de inicio a fin, sin modificarlo ni alterarlo, para así observar errores. (Romero, 2017)

Sucede que este es utilizado en actividades en donde otras metodologías no son efectivas (Como cuestionarios, etc.) y a su vez no son eficientes.

Por ejemplo, es ideal efectuar esta metodología en actividades en donde se requiere conocer cómo se comporta y realiza una actividad durante un lapso de tiempo específico.

Existen 2 alternativas de emplear esta metodología, 1er forma: de forma incógnita, en donde los involucrados desconocen que son observados. 2da forma: en donde los responsables conocen que están siendo

observados. En esta forma no se recomienda dado que las acciones resultan ser más forzadas y premeditadas, a diferencia de la forma 1 que es donde realmente se conoce en limpio las actividades.

**CFR: Case fill rate.** Es un ratio de manera mensual el cual es presentado al CEO de la organización en el cual se indica el índice de pedidos perfectos durante el mes. Para considerar a un pedido perfecto este debe de haber cumplido con todos los procesos en el tiempo establecido, lugar, cantidades y condiciones correctas. Se logra por la separación de la cantidad de pedidos perfectos entre el total de pedidos atendidos.

Dónde:

- Ratio mensual = ICFR
- Encargos perfectos = PP
- Encargos atendidos = PA. (Calderón, 2009)

### **Características de la observación directa:**

#### **No intrusiva:**

Tiene la particularidad de no ser inmiscuida al observador, puesto que adquiere un papel de perfil bajo.

Es como si fuese un alfiler en una alfombra, prácticamente no se visualiza ni es percibido por el área, de tal manera, ocasiona que no se altere o distorsione ninguna actividad, logrando obtener una información más segura y limpia.

#### **Duración larga**

Aproximadamente es alrededor de 7 días, esto es ocasionado a que el observador debe de familiarizarse con las personas involucradas, con la finalidad de que el procedimiento se efectúe de forma limpia y se visualicen los detalles dentro de cada proceso.

Además de poder obtener toda la información requerida.

### **Resultados objetivos y subjetivos**

Estos resultados pueden tener dos tipos de datos obtenidos pueden ser objetivos, en caso se obtenga información cuantitativa como datos que puedan ser medibles en indicadores.

También se pueden tener datos subjetivos, como es estrés que genera cierta actividad (Holmes, 2017)

### **Necesidad de pocos observadores**

Sin duda otras de las ventajas que ocupa este método es que se puede observar a varios objetos como 10, con un solo observador, de manera que ahorra costos y se obtienen buenos resultados. (Holmes, 2017)

#### **2.2.1.9. Modelo de Implementación de la gestión logística scord**

Significado por su nombre SCOR (Supply Chain Operations Reference Model) es un modelo de que se puede utilizar en la gestión de cadena de suministros, desarrollado por (SCC- Supply-Chain Council) como una gran manera de

estudiar, presentar y ordenar la gestión de la cadena de suministros.

Supply-Chain Council, elaboro este modelo con la ayuda de consignatarios, proveedores, manufactureras y servicios de logística, para después transformar en el mejor fardo para las personas en estos niveles de negocios.

El método integra temas de actividades de negocios entre ellos reingeniería, benchmarking e identificación de mejores prácticas.

En donde se estima posición actual y se estiman las mejoras es en la reingeniería.

El benchmarking es la adaptación de las acciones de las competencias e implanta en la propia organización basados en el desarrollo.

La caracterización de buenas prácticas refiere sobre la calificación de las tareas y la resolución que conllevan a mejorar. (Mgson, 2012)



*Figura 4: Modelo Scord*

Fuente: Católica (2018)

### **2.2.1.10. Principales procesos del modelo Scord**

Planificación: Incluye la demanda, la organización de suministros y la gestión.

Las piezas juntan los procesos con las necesidades y el establecimiento de la comunicación durante todo el proceso de la cadena. Asimismo, el planeamiento analiza las políticas y reglas de esta para incrementar eficientemente la cadena de suministro. (Mgson, 2012)

Aprovisionamiento: En este se especifica las fases del apropiamiento y logro del recurso material. También se controla el inventario, productividad y convenios. Asimismo, se pretende estudiar sobre como efectuar los pagos a proveedores, verificar, cuando recibir y transportar. (Mgson, 2012)

Distribución: El suministro o retribución incluye la gestión de pedidos, entregados, almacenamiento y transporte. Pero asimismo se incluye el ingreso de pedidos de clientes y facturación del producto prontamente de recibido. En este camino se implica la gestión de los inventarios terminados, los bienes, el transporte, los ciclos de vida del producto y los requisitos de importación y exportación. (Mgson, 2012)

Devolución: En todas las empresas tienen que tener en cuenta que existen devoluciones por las razones que sean y estas deberán incluir transporte, almacenaje e incluso otro gasto. (Mgson, 2012)

### **2.2.1.11. Niveles del modelo Scord**

Nivel Superior (Procesos). Establece el contenido y el alcance del SCOR. Se analiza la estrategia competitiva, se definen ratios de nivel alto y metas competitivas de rentabilidad. También, se pondera la cadena de suministro.

Nivel de configuración (Categorías de procesos). Se establece la cadena de suministros empleando categorías de procesos que correspondan al Plan (de tipo planificación), Source y Make (actividad de tipo construcción), Deliver y Return (actividad de tipo apoyo).

Nivel de Elementos de Procesos (Descomposición de los procesos). Se determinan los procedimientos a un grado específico, en donde se descomponen los elementos (outputs, inputs, materiales e información).

Nivel de Implementación: en ello la organización incorporan las oportunidades de mejoras en las actividades y procesos. (Panaggio, 2015)

Para la implementación se tomará en cuenta los 3 niveles del modelo, adaptando a la realidad de la organización, y tomando en cuenta que en el nivel 2, en el nivel de configuración se consideran 26 Categorías de Procesos (Process Categories) que corresponden: 5 a Plan, 3 a Aprovisionamiento, 3 a Manufactura, 4 a Distribución, 6 a Devolución (3 de Aprovisionamiento y 3 de Distribución), y 5 a Apoyo (Enable). Las 5 primeras son tipo Planificación (Planning), las 16 intermedias son

tipo Ejecución (Executing) y las 5 últimas son tipo Apoyo (Enabling) (las Enabling dan apoyo a las Planning y Executing: Preparan, preservan y controlan el flujo de Información y las relaciones entre los otros procesos)

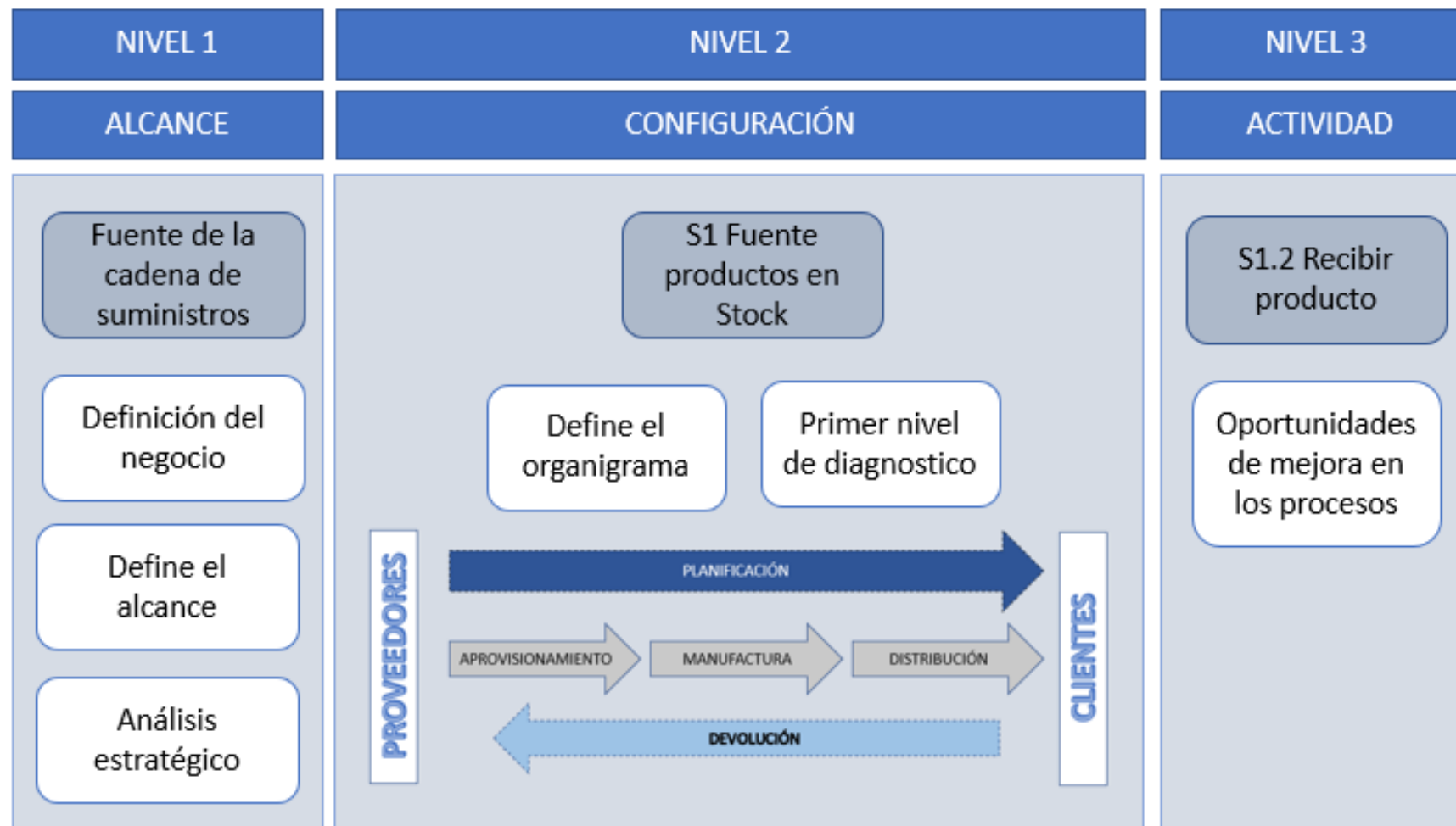


Figura 5: Modelo de implementación

Fuente: Elaboración propia



### 2.2.1.12. Medición de la eficiencia organizacional

Gómez (2010) menciona que para medir la eficacia organizacional debe generarse una buena combinación de la productividad mediante el diseño y uso eficaz de personas, procesos y tecnología, y también seguido del valor de la operación de la organización.

**Productividad:** Gómez (2010) Es la relación entre los recursos que se invierten para generar y la producción económica, ambos que dependen de la capacidad de la innovación de los bienes y servicios, ocasionando que se genere un valor incremental.

**Diseño:** Según Gómez (2010) Es la reunión de elementos y las relaciones entre ellos que se utilizan para gestionar una empresa. Es un medio donde se aplican las tácticas y programas para lograr objetivos empresariales.

**Operaciones:** Para Gómez (2010) son las tareas indispensables donde se fabrican o transforman los servicios y bienes que ofertan las organizaciones

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Gestión:** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.
- **Logística:** Conjunto de los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinado de un proceso complicado.

- **Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función con el menor recurso posible. (Ballou, 2011).
- **Eficacia:** Capacidad para realizar o cumplir una función, aunque no sea lo correcto. (Ballou, 2011).
- **Analizar:** Detallar menudamente una circunstancia, la cual se especifica por apartados los aspectos a presentar como cualidades y/o características, todo ello para lograr establecer conclusiones. (Ballou, 2011).
- **Identificar:** Reconocer, demostrar y/o establecer la identificación de una persona y/o cosa. (Ballou, 2011).
- **Diseñar:** Elaborar una propuesta especificada acerca de la ejecución de una idea y/o acción. (Ballou, 2011).
- **Medir:** Calibrar o calcular la importancia o trascendencia de algo específico.
- **Carga y descarga:** Se requiere de estos procesos para contar con un adecuado control en los procesos de la salida e ingreso. (actualidadempresa, 2014)
- **Traslación dentro del almacén:** Emplear rutas o líneas a seguir para trasladar un bien desde un punto inicial hasta un punto final. (Manene, 2012)
- **Movimiento:** Es el traslado que se efectúan a los bienes de un punto inicial a otro final. Esta actividad es netamente operativa.(Salazar Lòpez, 2011).
- **Despacho** Es el área donde se ubica y almacena los bienes que serán despachados y/o entregados a los distintos proveedores o clientes, todo dependiendo del tipo de solicitud recibida. (Mendoza, 2014).

- **Almacenamiento:** Es el espacio físico en donde se guarda los productos por un lapso de tiempo corto o largo. (Aparicio, 2014).
- **Registro y Control de existencias:** Es vital para efectuar el control y conocer la cantidad de existencias o de bienes almacenados. (agubernamental, 2011).
- **Planificación:** Es el proceso sobre en el que se va a determinar las reglas de negocio con la finalidad de medir y mejorar todo el proceso de la cadena de suministros a un nivel eficiente. (Ballou, 2011).
- **Distribución:** Este proceso incluye que la gestión de almacenes, transporte y pedidos. En ella se tiene en cuenta también la facturación del bien o producto del cliente. (Ballou, 2011).
- **Devolución:** En este proceso se registra las devoluciones que efectúan los clientes sobre los pedidos, indistintamente al motivo que fuese. (House Coopers, 2015).
- **Pedidos entregados:** Evalúa la entrega de los productos a los usuarios finales, en relación a los tiempos establecidos.
- **Pedidos devueltos:** Evalúa el número de pedidos que han sido devueltos ya sea por diferentes motivos y en su mayoría son efectuados por el cliente.
- **Tiempos de transportista:** Evalúa el lapso de tiempo de llegada de los distribuidores con el pedido de entrega en el día.
- **Nivel de pedidos entregados vs servicios rezagados:** Mide el grado en el que los pedidos entregados versus el pedido rezagado, visualizando un número que determina que por productos entregados uno es rezagado.

- **Nivel de pedidos en custodia:** Mide el grado de los pedidos que son rechazados y devueltos por vez tercera, los cuales serán almacenados como máximo por 3 meses.
- **Nivel de pedidos rezagados:** Evalúa el grado de pedidos anulados o cancelados.
- **Rutear:** Es el acto de seguir una ruta indicada para el reparto.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La implementación de un modelo de gestión logística influye significativamente en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Indicador	Instrumento	Escala
<b>Modelo de Gestión logística</b>	Herramienta que integra y permite gestionar, planificar y ejecutar las funciones de la cadena de suministro. (Ballou, 2011)	Integra la cadena de suministro que se encuentra dimensionado mediante la gestión de compras, abastecimiento, almacenamiento y distribución.	<b>Gestión de compras</b>	Nivel de gestión de compras	Pedidos con especificaciones	Cuestionario	Ordinal
					Requerimientos		
					Requerimientos en fechas indicadas		
					Requerimientos adecuados		
			<b>Gestión de abastecimiento</b>	Nivel de gestión de abastecimiento	Satisfacción del desempeño		
					Pedidos en base a necesidades		
					Abastecimiento a tiempo		
			<b>Gestión de almacenamiento</b>	Nivel de gestión de almacenamiento	Medición del abastecimiento		
					Entrega a tiempo del proveedor		
					Productos correctamente embalados		
					Personal necesario		
					Control de almacén		
					Stock en almacén		
					Verificación del ingreso de productos		
					Retorno de productos defectuosos		
					Salida de productos mediante documento		
Productos codificados							
<b>Gestión de distribución</b>	Nivel de gestión de distribución	Medidas preventivas de cuidado de existencias					
		Entrega oportuna					
		Entrega de bienes solicitados					
		Entrega de acuerdo a requerimiento					
				Pedidos en óptimas condiciones			

			Devoluciones			
			Comunicación de bienes solicitados			
			Vehículos abastecidos de combustible			
			Mantenimiento de vehículos			
			Capacidad necesaria			
<b>Fiabilidad en el cumplimiento</b>	Pedidos entregados a tiempo (On time delivery)	$\frac{N \text{ de Pedidos entregados a tiempo en el periodo } T}{\text{Total de pedidos entregados en el periodo } T} \times 100$	%			
		$\frac{N^\circ \text{ de Pedidos recibidos a tiempo en el periodo } T}{\text{Total de pedidos recibidos en el periodo } T} \times 100$	%			
	Pedidos entregados completos (Fill Rate)	$\frac{N^\circ \text{ de Pedidos entregados completos en el periodo } T}{\text{Total de pedidos entregados en el periodo } T} \times 100$	%			
	Documentación sin problemas	$\frac{N^\circ \text{ de Facturas generadas sin errores en el periodo } T}{\text{Total de Facturas generadas en el periodo } T} \times 100$	%			
		$\frac{N^\circ \text{ de Facturas recibidas sin errores en el periodo } T}{\text{Total de Facturas recibidas en el periodo } T} \times 100$	%			
<b>Velocidad de atención</b>	Ciclo de la orden de compra (Lead time)	$\frac{\text{Tiempo de atención de pedido entregado}}{\text{Tiempo de atención de pedido recibido}}$	Horas			
<b>Flexibilidad</b>	Tiempo de respuesta de la cadena de abastecimiento	$\frac{\text{Tiempo de atención de pedido entregado} + \text{Tiempo de atención de pedido recibido}}$	Horas			

Guía de observación  
Nominal

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

**Operacionalización de la variable**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento	Escala de medición	
<b>Eficiencia organizacional</b>	Se define como el logro de resultados con la cantidad mínima de recursos. (Ballou, 2011)	La eficiencia organizacional involucra la productividad originada del proceso, el diseño como calidad y cumplimiento de logros o metas y las operaciones propiamente dichas de la organizacional.	<b>Productividad</b>	Utilidad	Nivel de utilidad	Herramientas adecuadas	Cuestionario	Ordinal	
						Mayor utilidad			
				Costos	Nivel de costos	Conciencia			
						Rentabilidad en base a estrategias			
				<b>Diseño</b>	Calidad	Nivel de calidad			Eficiencia operativa como consecuencia de la calidad
									Relación entre calidad de gestión y logro de metas
			Cumplimiento de metas		Nivel de cumplimiento de metas	Satisfacción del cliente			
						Uso de recursos			
			<b>Operaciones</b>		Eficiencia	Nivel de eficiencia			Requerimiento del personal
									Procesos adecuados
				Utilización de recursos	Nivel de utilización de recursos	Gestión de recursos humanos			
						Impacto en el nivel de rotación del personal			

Fuente: Elaboración propia



### **3. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.2. Población**

Se consideró como población a los 50 trabajadores que laboran en la empresa SL Courier del Perú.

##### **3.1.2. Marco muestral**

- Se consideró a 20 trabajadores del área de descarga y despacho de almacén. Estos datos fueron proporcionados por el área de RRHH de la empresa.

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

- Cada trabajador del área de despacho y descarga de la empresa SL Courier del Perú.

##### **3.1.4. Muestra**

- Serán 20 trabajadores del área de descarga y despacho de almacén.

#### **3.2. MÉTODOS**

##### **3.2.1. Diseño de estudio**

La investigación es de tipo Aplicada, de grado pre experimental.

VD momento 1---→ VI --→ VD momento 2

*Figura 6: Diseño de estudio*

Fuente: Elaboración propia

DONDE:

- VD: Variable dependiente
- VI: Variable independiente

### 3.2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar el presente estudio los datos fueron recolectados haciendo uso de las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos.

- **Técnica: observación**

**Instrumento: Guía de observación**

La cartilla de observación contendrá una lista de indicadores, el cual orientará el trabajo de observación. La cartilla de observación que se usó fue una adaptación de la cartilla de observación diseñada por Yomona Cueva, Karina (2017).

- **Técnica: encuesta**

**Instrumento: cuestionario**

Para la medición de la variable modelo de gestión logística se hizo uso del cuestionario, el cual fue estructurado mediante preguntas cerradas con escala de Likert, dividido en 4 dimensiones con un total de 27 ítems.

Para el análisis se evaluó mediante una escala de Bueno. Regular o Malo, tanto a nivel general, así como para cada dimensión.

*Tabla 3*

*Escala*

ESCALA	INTERVALO
BUENA	99-135
REGULAR	64-98
MALA	27-63

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4**

**Escala por dimensiones**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>VALORACIÓN</b>
Gestión de compras	Del 1 al 5	BUENA	18-25	Puntuación 1 calificativo mínimo  Puntuación 5 calificativo máximo
		REGULAR	12-17	
		MALA	5-11	
Gestión de abastecimiento	Del 6 al 8	BUENA	12-15	
		REGULAR	8-11	
		MALA	3-7	
Gestión de almacenamiento	Del 9 al 18	BUENA	37-50	
		REGULAR	24-36	
		MALA	10-23	
Gestión de distribución	Del 19 al 27	BUENA	33-45	
		REGULAR	22-32	
		MALA	9-21	

Fuente: Elaboración propia.

Para la medición de la variable eficiencia organizacional también se hizo uso del cuestionario, el cual fue estructurado mediante preguntas cerradas con escala de Likert, dividido en 3 dimensiones con un total de 12 ítems.

Para el análisis, se evaluó mediante una escala de Bueno. Regular o Malo, tanto a nivel general, así como para cada dimensión.

**Tabla 5**

**Escala**

ESCALA	INTERVALO
BUENA	44-60
REGULAR	29-43
MALA	12-28

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6**

**Escala por dimensiones**

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA	INTERVALO	VALORACIÓN
Productividad	Del 1 al 4	BUENA	15-20	Puntuación 1 calificativo mínimo Puntuación 5 calificativo máximo
		REGULAR	10-14	
		MALA	4-9	
Diseño	Del 5 al 8	BUENA	15-20	
		REGULAR	10-14	
		MALA	4-9	
Operaciones	Del 9 al 12	BUENA	15-20	
		REGULAR	10-14	
		MALA	4-9	

Fuente: Elaboración propia.

La validación de los instrumentos se realizará por medio de juicio de expertos, quienes tienen conocimiento en relación con las variables de análisis.

En la confiabilidad del instrumento de la investigación se emplea un experimento piloto al total de los trabajadores de la empresa SL Courier en Trujillo. La evaluación es mediante el Análisis de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado que el instrumento es altamente confiable para la variable modelo de gestión logística (97.7%), superando el porcentaje mínimo indispensable (75%). (Ver anexo N° 3). Mientras que para la variable eficiencia organizacional el instrumento es altamente

(91.1%), superando el porcentaje mínimo indispensable (75%). (Ver anexo N° 5).

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	27

*Figura 7: Alfa de Cronbach*

Fuente: Elaboración propia

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	12

*Figura 8: Alfa de Cronbach*

Fuente: Elaboración propia

## **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el cumplimiento de la investigación, se ejecutaron las siguientes tareas:

La realidad problemática es el estudio de las variables en distintos escenarios, ordenado de lo general a lo específico. Por ende, la averiguación se indagó en noticias y en artículos científicos. Seguido de la realidad reconocida en la empresa SL Courier en Trujillo, se procedió a establecer la pregunta del problema, la que está conformada por la interrogante conteniendo los dos indicadores de análisis.

En consecuencia, se deriva la justificación, que es la representación del porque es significativo el progreso de la tesis, esto se compone de acuerdo con la justificación práctica, teórica, social, ambiental y metodológica.

Rápidamente, se instituyeron las finalidades, y de acuerdo con esto, el progreso de la indagación debe lograr. Estos se conformaron en la finalidad general y específica.

En base a la formulación de la pregunta determinada, la hipótesis es la presumida respuesta a la problemática.

Asimismo, se describió los antecedentes, los cuales provienen de trabajos anteriores relacionadas con los dos indicadores, la estructura es de lo global a lo específico. Para obtener este tipo de información se realizó una búsqueda de investigaciones científicas en repositorios de las distintas escuelas. Tomando en recuento que los objetivos se interrelacionan con las metas de la investigación en proceso.

Para la consecución de las bases teóricas se encuentra dividido de acuerdo con las dos variables, seguidamente de su definición, las diferencias, beneficios, tipos e índices de medición. También, para el logro de los datos se ejecutó la investigación en páginas académicas. libros virtuales y físicos.

Igualmente, para la definición de dimensiones de la operacionalización de las variables, provienen de la averiguación de índices alcanzados en las bases teóricas. En la tesis cuantitativa, se creó como herramienta de recolección de información un cuestionario con interrogaciones y graduaciones ordinales para ambas variables.

Asimismo, se establece el **método de análisis de datos**:

La información es almacenada empleando el cuestionario y la hoja de verificación elaborados de acuerdo a la finalidad planificada.

Subsiguientemente, se analiza la confiabilidad del instrumento en uso, obteniendo una fiabilidad del 96%, mayor al rango mínimo establecido. Esto se analizó mediante el Alfa de Cronbach, utilizando el programa SPSS v26.

Luego de corroborar que el instrumento es confiable, se recopiló los efectos del cuestionario en la el sistema Excel 2016.

Cabe resaltar que el pre test se efectuó del 06 al 11 de enero del 2020 y el pos test del lunes 02 al sábado 07 de Marzo del 2020. Para la aplicación de ambos test se efectuó con previa coordinación de los involucrado y dentro de las áreas correspondientes.

- **Estadística descriptiva**

Se empleó los cuadros de colocación de frecuencias absolutas porcentuales y simples para personificar los grados de la variable mejora de procesos operativos y sus elementos en la presentación Excel 2016.

- **Estadística inferencial**

La información fue procesada empleando el sistema SPSS v26, anterior preparativo de la base de datos en el software Excel 2016.

Se empleó el examen de Shapiro-Wilk para identificar si los datos son paramétricos o no. Asimismo, para

establecer si existe una relación entre el mantenimiento de maquinarias y los procesos operativos con sus dimensiones se empleó la prueba de Spearman.



## RESULTADOS Y DISCUSION

### 3.2. Análisis e interpretación de resultados

#### 3.2.1. Propuesta

Para el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta la siguiente metodología:

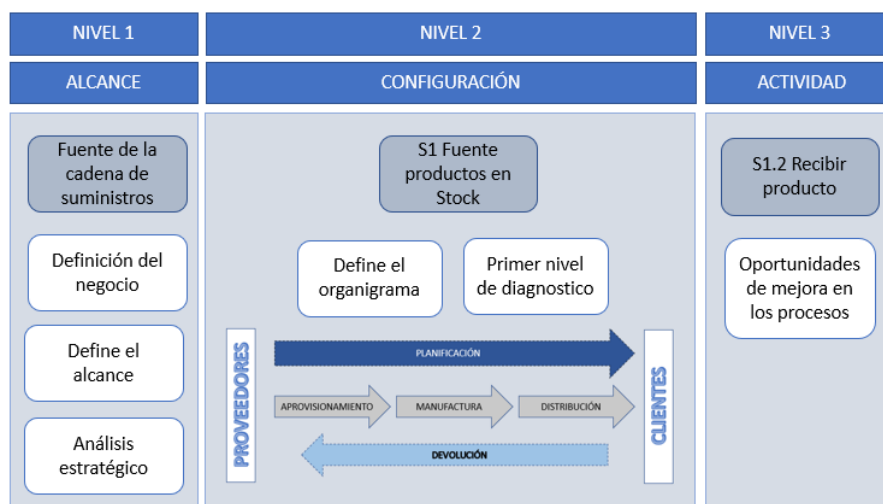


Figura 9: Modelo SCOR

Fuente: Elaboración propia

#### 3.2.1.1. Nivel 1: Alcance

##### A. Definición del negocio

SL COURIER es una organización peruana enfocada en otorgar servicios logísticos, que apoyan al proceso de Supply Chain Management de los clientes.

La empresa efectuó la ampliación de su cartera de servicios para administrar las cadenas de abastecimiento y convertirse en aliados estratégicos.

##### B. Define el alcance

La implementación del modelo SCORE se efectuará en los procesos de descarga y despacho del almacén de la empresa SL COURIER.

## C. Análisis estratégico

### C.1. Misión

Brindar soluciones logísticas con la oportunidad y calidad que el mercado global requiere con personal comprometido con una cultura de servicio al cliente.

### C.2. Visión

Ser una empresa que opera globalmente con una red de servicios logísticos de clase mundial, con la que sea fácil trabajar y en la que las personas quieran trabajar.

### C.3. Auditoría Externa

#### C.3.1. Fuerzas externas claves, análisis PESTEL – Macro ambiente

Tabla 7

*Fuerzas externas claves, análisis PESTEL – Macro ambiente*

MATRIZ PESTEL			
FACTOR	VARIABLES	OPORTUNIDAD	AMENAZA
POLITICO	Protestas contra el gobierno (huelgas o paros regionales, nacionales) que interrumpen el pase por carretera		X
	Gobiernos regionales principales promotores de logística en el país	X	
ECONÓMICO	Inestabilidad económica		X
	Crecimiento del rubro de operadores logísticos	X	
	Mayor facilidad para la adquisición de financiamiento bancario.	X	
	Incremento de la demanda en el norte del país	X	

	Incremento de operadores logísticos formales en el país		X
	Incursión de grupos logísticos informales		X
<b>SOCIAL</b>	Crecimiento de los envíos de productos a nivel nacional	X	
	Hábitos de las empresas por tercerizar la distribución de sus productos.	X	
	Poder de negociación con clientes	X	
<b>TECNOLÓGICO</b>	Nuevos procesos productivos los cuales reducen la intensidad del trabajo manual	X	
	Nuevas maquinaria y tecnología para realizar trabajos.	X	
<b>ECOLÓGICO</b>	Reutilización de mermas	X	
	Contaminación ambiental por el uso de combustible		X
	Aumento de las exigencias medioambientales		X
<b>LEGAL</b>	Leyes que amparan a los operadores logísticos	X	
	Formación de sindicatos		X
	Entrada a nuevos mercados para empresas peruanas mediante los Tratados de Libre Comercio	X	
	Ley del Saco que impide la carga superior de 25kg para hombres y 15kg para mujeres		X

Fuente: Elaboración propia

### C.3.2. Modelo de las cinco fuerzas de Porter



*Figura 10: Modelo de las cinco fuerzas de Porter*

Fuente: Elaboración propia

### C.3.3. La matriz de evaluación de factores externos (EFE)

*Tabla 8*

*La matriz de evaluación de factores externos (EFE)*

<b>MATRIZ EFE</b>				
<b>FACTORES CLAVE</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>TOTAL, PONDERADO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>				
Gobiernos regionales principales promotores de logística en el país	0,07	4	0,28	
Crecimiento del rubro de operadores logísticos	0,08	3	0,24	
Mayor facilidad para la adquisición de financiamiento bancario.	0,05	3	0,15	
Incremento de la demanda en el norte del país	0,07	3	0,21	
Crecimiento de los envíos de productos a nivel nacional	0,07	4	0,28	
Hábitos de las empresas por tercerizar la distribución de sus productos.	0,08	4	0,32	
Poder de negociación con clientes	0,04	2	0,08	
Nuevos procesos productivos los cuales reducen la intensidad del trabajo manual	0,04	4	0,16	
Nuevas maquinaria y tecnología para realizar trabajos.	0,05	3	0,15	
Reutilización de mermas	0,03	3	0,09	
Leyes que amparan a los operadores logísticos	0,04	4	0,16	
Entrada a nuevos mercados para empresas peruanas mediante los Tratados de Libre Comercio	0,03	4	0,12	
	0,65		<b>2,24</b>	
<b>AMENAZAS</b>				

Protestas contra el gobierno (huelgas o paros regionales, nacionales) que interrumpen el pase por carretera	0,04	3	0,12
Inestabilidad económica	0,03	3	0,09
Incremento de operadores logísticos formales en el país	0,05	3	0,15
Incursión de grupos logísticos informales	0,05	3	0,15
Contaminación ambiental por el uso de combustible	0,04	3	0,12
Aumento de las exigencias medioambientales	0,06	3	0,18
Formación de sindicatos	0,04	4	0,16
Ley del Saco que impide la carga superior de 25kg para hombres y 15kg para mujeres	0,04	4	0,16
	0,35		<b>1,13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3,37</b>

Fuente: Elaboración propia

Cabe indicar que el peso aportado a cada factor indica la importancia de este para la empresa y la calificación indica la respuesta estratégica frente a ese factor, asimismo han sido puestos en conjunto con el Gerente General de la empresa.

La empresa tiene un valor de peso ponderado total de las oportunidades de 2.24 el cual es mayor a al peso ponderado de las amenazas de 1.13. Esto indica que el medio ambiente es favorable para la organización. Además, se puede concluir que la empresa se muestra competitiva en su rubro ya que aprovecha las oportunidades ante las amenazas.

### C.3.4. Matriz del perfil competitivo (MPC):

*Tabla 9*

*Matriz del perfil competitivo (MPC):*

MATRIZ MPC							
FACTORES DETERMINANTES	PESO	SL COURIER		OLVA COURIER		DHL	
		CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Calidad del servicio/producto	0.17	3	0.51	3	0.51	3	0.51
Variedad de servicios y productos	0.13	4	0.52	4	0.52	2	0.26
Calidad en atención al cliente	0.13	3	0.39	2	0.26	3	0.39
Puntualidad en la entrega de producto o servicio	0.1	4	0.4	3	0.3	3	0.3
Diversidad en insumos y materiales	0.1	3	0.3	3	0.3	2	0.2
Publicidad	0.1	1	0.1	1	0.1	4	0.4
Servicio Post-Venta	0.07	1	0.07	1	0.07	4	0.28
Diversidad en medios de contactos	0.1	1	0.1	1	0.1	4	0.4
Experiencia en la industria	0.1	2	0.2	4	0.4	2	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.59</b>		<b>2.56</b>		<b>2.94</b>

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	No cumple con todos los requisitos
2	Cumple con algunos requisitos
3	Cumple con la mayoría de requisitos
4	Cumple con todos los requisitos

Fuente: Elaboración propia

La empresa tiene una puntuación total de  $2.59 \geq 2.50$ , lo cual quiere decir que se muestra competitiva en su rubro, ya que aprovecha principalmente los factores: calidad de servicio/productos y variedad de servicios y productos.

Sin embargo, se observa que el competidor con mayor relevancia es DHL pues obtuvo una ponderación de 2.94, peso ponderado mayor en relación con la empresa objeto de estudios con los factores de: Servicio de post – venta, publicidad y diversidad en medios de contacto.

Por último, según el análisis realizado a cada factor de la Matriz del Perfil Competitivo, la empresa SL COURIER deberá realizar estrategias para mejorar los factores de servicio de post – venta, publicidad y diversidad en medios de contacto pues son sus mayores debilidades.



## C.5. Auditoría Interna

### C.5.1. Fuerzas internas

Tabla 10

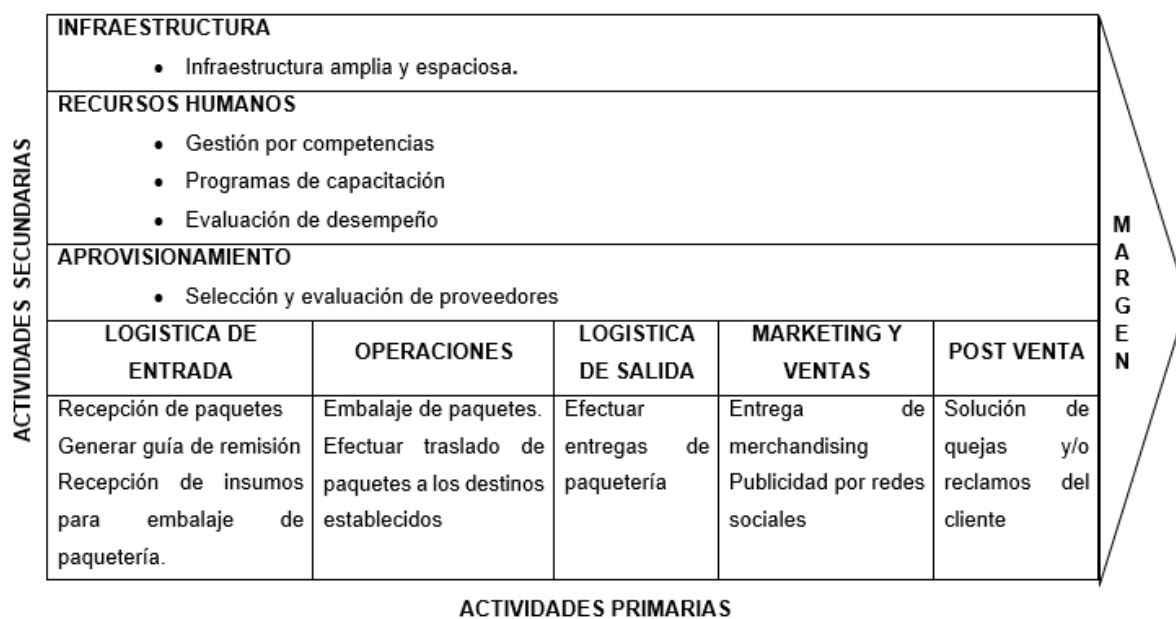
Matriz de auditoría interna

<b>MATRIZ DE AUDITORIA INTERNA</b>			
<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDAD</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Falta de capacitación a los colaboradores del área.		X
	Personal calificado como jefes de áreas	X	
	Personal profesional y calificado en el área administrativa	X	
	Existencia de hurtos y robos.		X
	Falta de compromiso por parte de los empleados.		X
<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	Alta liquidez	X	
	La empresa es solvente	X	
<b>MATERIALES E INSUMOS</b>	Stock disponible.	X	
	Calidad en los materiales e insumos	X	
<b>TECNOLOGÍA</b>	No se cuenta con un sistema de control de inventarios.		X
	Variedad de maquinaria para distribución de paquetes.	X	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Local propio. (Oficina y almacén)	X	
	Amplia instalación	X	
<b>IMAGEN Y MARKETING</b>	El nivel de posicionamiento de la marca es bajo.		X
	Inexistencia de un área encargada de la imagen corporativa y marketing		X
	Déficits para llegar el público objetivo		X

	No se usa redes sociales y medios masivos para llegar al público objetivo	X
	No se tienen estrategias de marketing	X
<b>PRODUCTO O SERVICIO</b>	Servicios de calidad	X
	Productos de proveedores reconocidos	X
<b>ESTRUCTURA</b>	No cuenta con un manual de funciones (MOF, RIT)	X
<b>ORGANIZACIONAL</b>	Procedimientos empíricos	X

Fuente: Elaboración propia

### C.5.2. Cadena de valor



*Figura 11: Cadena de valor*

Fuente: Elaboración propia

### C.5.3. Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

*Tabla 11*

*Matriz de evaluación de factores internos (EFI)*

<b>MATRIZ EFE</b>			
<b>FACTORES CLAVE</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICA CIÓN</b>	<b>TOTAL, PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
Personal calificado como jefes de áreas	0,06	4	0,28
Personal profesional y calificado en el área administrativa	0,04	3	0,15
Alta liquidez	0,06	3	0,21
La empresa es solvente	0,06	4	0,28
Stock disponible	0,04	4	0,32
Calidad en los materiales e insumos	0,06	2	0,08
Variedad de maquinaria para distribución de paquetes.	0,03	4	0,16
Local propio. (Oficina y almacén)	0,02	3	0,15
Amplia instalación	0,03	3	0,09
Servicios de calidad	0,06	4	0,16
Productos de proveedores reconocidos	0,04	4	0,12
	<b>0,5</b>		<b>1,73</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
Falta de capacitación a los colaboradores del área.	0,06	2	0,12
Existencia de hurtos y robos.	0,07	1	0,07
Falta de compromiso por parte de los empleados	0,06	1	0,09
No se cuenta con un sistema de control de inventarios	0,04	1	0,15
El nivel de posicionamiento de la marca es bajo.	0,06	1	0,15
Inexistencia de un área encargada de la imagen corporativa y marketing	0,05	1	0,12

Déficits para llegar el público objetivo	0,06	1	0,18
No se usa redes sociales y medios masivos para llegar al público objetivo	0,05	2	0,16
No se tienen estrategias de marketing	0,05	2	0,16
	<b>0,5</b>		<b>0,66</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,39</b>

Fuente: Elaboración propia

La empresa tiene una puntuación ponderada de 1.73 en cuanto a las fortalezas lo cual resulta superior a las debilidades en un 0.66 indicando que el medio interno es favorable. Asimismo, el total de la puntuación da  $2.39 \leq 2.50$ , lo cual quiere decir que posee más debilidades que fortalezas. Entre las más significativas están: No contar con un sistema de control de inventarios y No se tienen estrategias de marketing.

## C.6. Objetivos a largo plazo

*Tabla 12*

### *Objetivos a largo plazo*

<b>OBJETIVO</b>	<b>DETALLE DEL OBJETIVO</b>
Obtener mayores utilidades	Incrementar los ingresos y reducir costos para tener un crecimiento sostenible en el tiempo.
Mejorar la satisfacción del cliente final	Mejorar la satisfacción del cliente en cuanto al servicio realizado y/o producto vendido.
Incrementar el posicionamiento de la marca	Tener más presencia en el mercado.
Desarrollar soluciones de Tecnologías de la Información (TI).	Implantar soluciones de tecnología de información para el desarrollo de la empresa.
Redefinir la estructura organizacional	Documentar las funciones y organizaciones de la empresa para una mejor gestión de los procesos.
Desarrollar el talento humano	Mejorar las habilidades y competencias de los empleados para elevar su nivel de productividad.

Fuente: Elaboración propia

## C.7. Generar, evaluar y seleccionar las estrategias

### C.7.1. FODA

*Tabla 13*  
*FODA*

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	F1: Personal calificado como jefes de áreas	D1: Falta de capacitación a los colaboradores del área.
	F2: Personal profesional y calificado en el área administrativa	D2: Existencia de hurtos y robos.
	F3: Alta liquidez	D3: Falta de compromiso por parte de los empleados
	F4: La empresa es solvente	D4: No se cuenta con un sistema de control de inventarios
	F5: Stock disponible	D5: El nivel de posicionamiento de la marca es bajo.
	F6: Calidad en los materiales e insumos	D6: Inexistencia de un área encargada de la imagen corporativa y marketing
	F7: Variedad de maquinaria para distribución de paquetes.	D7: Déficit para llegar al público objetivo
	F8: Local propio. (Oficina y almacén)	D8: No se usa redes sociales y medios masivos para llegar al público objetivo
	F9: Amplia instalación	D9: No se tienen estrategias de marketing
	F10: Servicios de calidad	
	F11: Productos de proveedores reconocidos	

OPORTUNIDADES	FO	DO
O1: Gobiernos regionales principales promotores de logística en el país		Crear el área de Marketing e imagen institucional.
O2: Crecimiento del rubro de operadores logísticos		Implantar un sistema de control de inventarios a fin de tener un mayor control del paquete y su distribución.
O3: Mayor facilidad para la adquisición de financiamiento bancario.		Realizar capacitaciones continuas al personal técnico, así como en el uso de nuevas maquinarias.
O4: Incremento de la demanda en el norte del país	Efectuar publicidad.	Desarrollar programas de compensación y mejora del clima laboral.
O5: Crecimiento de los envíos de productos a nivel nacional	Establecer alianzas estratégicas con proveedores.	Crear el área de Recursos Humanos y crear el MOF y RIT para lograr seleccionar un capital humano adecuado alineado a los valores institucionales.
O6: Hábitos de las empresas por tercerizar la distribución de sus productos.	Distribuir volantes con información relevante de la empresa.	Desarrollar estrategias de marketing digital
O7: Poder de negociación con clientes		Implementar el modelo SCOR en el proceso de descarga y despacho del almacén.
O8: Nuevos procesos productivos los cuales reducen la intensidad del trabajo manual		
O9: Nuevas maquinaria y tecnología para realizar trabajos.		
O10: Reutilización de mermas		

O11: Leyes que amparan a los operadores logísticos

O12: Entrada a nuevos mercados para empresas peruanas mediante los Tratados de Libre Comercio

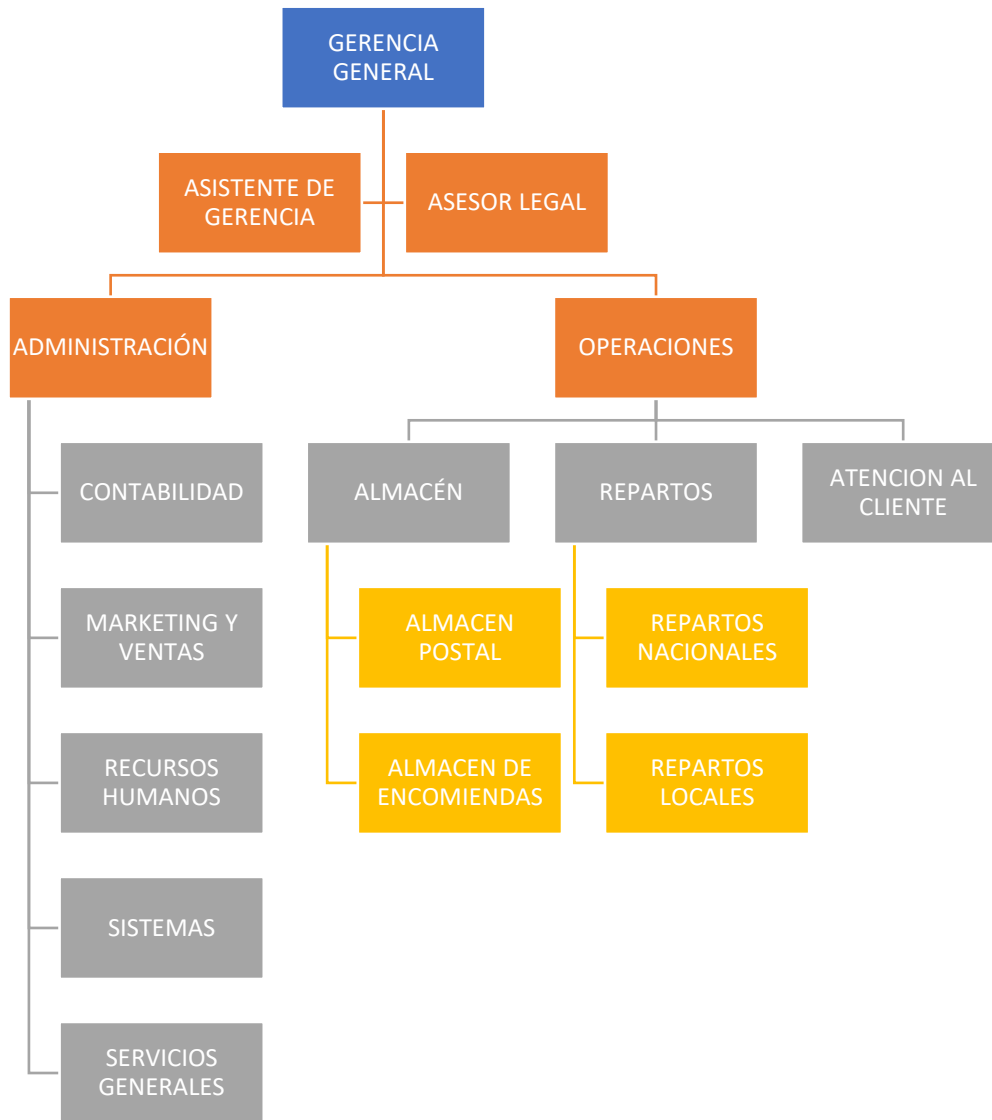
AMENAZAS	FA	DA
A1: Protestas contra el gobierno (huelgas o paros regionales, nacionales) que interrumpen el pase por carretera		
A2: Inestabilidad económica		
A3: Incremento de operadores logísticos formales en el país		
A4: Incursión de grupos logísticos informales	Establecer el área de post - venta.	Crear una nueva cultura organizacional en los colaboradores.
A5: Contaminación ambiental por el uso de combustible		
A6: Aumento de las exigencias medioambientales		
A7: Formación de sindicatos		



A8: Ley del Saco que impide la carga superior de 25kg para hombres y 15kg para mujeres

Fuente: Elaboración propia

**3.2.1.2. Nivel 2: Configuración**  
**A. Define el organigrama**



**Figura 12: Organigrama**

Fuente: Elaboración propia

## **B. PRIMER NIVEL DE DIAGNÓSTICO**

Mediante las fases del modelo SCORE se describirá la situación actual del proceso de descarga y despacho del almacén.

### **B.1. Situación actual de la planificación**

- No se efectúa una planificación ni a corto ni a largo plazo.
- No se efectúa una proyección de insumos requeridos para el proceso de descarga y despacho del almacén.
- No se efectúa una proyección de pedidos ni en corto ni largo plazo.
- La programación del despacho de efectúa por los pedidos en el almacén y no por los que estén por llegar, por lo que se genera mayor retraso en la entrega.
- No cuentan con un procedimiento detallado.
- La planificación lo efectúan una vez que el pedido ya llegó.
- No cuentan con indicadores ni información histórica para la planificación.
- No planifican la indumentaria ni los equipos de protección personal de los colaboradores.
- No planifican las horas de salida ni de llegada de la carga al almacén.
- No planifican la zonificación para los pedidos.
- No planifican el personal que debe estar para la descarga de los pedidos.

## **B.2. Situación actual del Abastecimiento**

- El único encargado de efectuar los requerimientos al área de compras es el jefe del área.
- El medio en el que se efectúan los requerimientos al área de compras es mediante llamada telefónica y/o correos electrónicos.
- No se efectúa ningún monitoreo después del requerimiento.
- No se efectúa un control rutinario de la calidad de los insumos que se solicita al área de compras.
- Los insumos solicitados para el proceso no son almacenados correctamente ni en orden.

## **B.3. Situación actual de la Manufactura**

- En esta etapa se efectúa los embalajes de los pedidos por enviar.
- No se efectúan capacitaciones a los colaboradores. Se presume que ellos conocen sobre el proceso.
- No se efectúa el control de calidad de los pedidos empacados.

## **B.4. Situación actual de la Distribución**

- No cuenta con un manual de actividades.
- Los pedidos son recibidos y distribuidos de forma inadecuada, poniendo en peligro la conservación el buen estado

de esta, dado que lo realizan de manera brusca y sin el menor cuidado posible.

- No se dispone de zonas establecidas en donde se puedan colocar la mercadería de acuerdo al cliente y/o lugar de destino.
- La salida de reparto se efectúa en horas tardías, generando un retraso en la entrega de los pedidos.
- Los mensajeros no efectúan las rutas que deben de seguir para la entrega de correos, por lo que genera retrasos por la pérdida de ubicación en ciertas zonas.
- No se coordina la entrega con el cliente, por lo que en ocasiones se hace dos viajes al mismo cliente.
- No se efectúan las coordinaciones para las rutas de entrega.
- No cuentan con un sistema que permita el ruteo del paquete enviado.
- No llenan correctamente la guía de remisión.

#### **B.5. Situación actual de la Devolución**

- No existe un procedimiento formalizado ni políticas de devolución de pedidos.
- Las devoluciones dependerán de las negociaciones entre la empresa y su cliente cuando no haya sido contemplado en el contrato.
- La devolución por error de entrega de pedidos erróneos se efectúa tomando en cuenta la integridad del paquete.

- Se han presentado escasas devoluciones de pedidos.
- Cuando no se recibe la conformidad del pedido, existe comunicación vía correo sobre el acontecimiento y las razones del rechazo.

### Nivel 3: ACTIVIDAD

#### A. Oportunidades de mejora en los procesos

##### a. Proceso de distribución

##### i. Modelo sugerido para la gestión de pedidos e infraestructura

*Tabla 14*

*Identificación de problemas*

PROBLEMA	PROPUESTA
<b>Inadecuada gestión en la atención de pedidos</b>	Ofrecer indicadores de gestión que midan el desempeño en la atención de pedidos y plantear soluciones a medida
<b>Ineficiente gestión de almacén</b>	Implementar indicadores de gestión de almacén y plantear la necesidad de reordenamiento de infraestructura

Fuente: Elaboración propia

En la información analizada de la organización se evidenció que poseen una plataforma de base de datos donde registran los pedidos y su respectiva atención, no refieren con indicadores que les otorguen examinar una eficaz y eficiente atención de estas. Igualmente, otro de los inconvenientes es que no puede encontrar de forma rápida cuales son los pedidos pendientes de entrega. Otro inconveniente es

que la empresa no gestiona una comunicación adecuada con sus clientes, pues no notifica la llegada o entrega de los pedidos. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se plantea efectuar un manejo de inventario tipo Kardex en Excel, donde otorgue conocer acerca del stock del inventario de los productos que emplean dentro del área para el proceso de embalaje de las encomiendas, y otro de acerca del control de recepción y atención de pedidos.

Asimismo, para efectuar una comunicación eficiente, se elaborará plantillas digitales que contengan información acerca del estado de pedidos de los clientes, con la finalidad de mantener una relación constante y que estos tengan conocimiento de cómo va el proceso de su pedido.



### CONTROL DE INVENTARIO PRODUCTOS PARA EL PROCESO DE EMBALAJE DE ENCOMIENDAS

FECHA DE HOY	TOTAL	CANTIDAD						
09/02/2021	Cinta de embalaje transparente	25						
	Papel Film	5						
CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO	PRESENTACIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	COSTE TOTAL	FECHA DE ENTRADA	STOCK MINIMO	STATUS
1	Cinta de embalaje transparente	Unidad	1	5	5	08/01/2021	10	SIN STOCK
2	Papel Film	Rollo	20	5	100	15/11/2020	10	SIN STOCK
3	Cinta de embalaje transparente	Unidad	1	20	20	15/11/2020	10	CON STOCK

*Figura 13: Control de inventario para el proceso de embalaje*

Fuente: Elaboración propia

CONTROL DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE ENCOMIENDAS																
FECHA DE HOY																
09/02/2021																
TIPO DE ENCOMIENDA	GUIA NUMERO	ORIGEN	CANTIDAD	DESTINO	COSTE	COSTE TOTAL	CONTRAENTREGA	FECHA DE ENTREGA	HORA	DESTINATARIO	DNI DESTINATARIO	OBSERVACIONES	DOMICILIO	REMITENTE	DNI REMITENTE	ESTADO
CAJA	1159	TRUJILLO	2	LIMA	20	S/ 40,00	SI	03/01/2021	09:00 AM	AURORA VARGAS TORRES	18191637	A DOMICILIO	JR NICARAGUA 208	JOSE LUIS MONCAYO SOBRINO	65489824	PENDIENTE
SOBRE	4563	TRUJILLO	1	CHICLAYO	10	S/ 10,00	NO	03/01/2021	10:00 AM	JHULIANA VELASCO VALLEJOS	56234174	A DOMICILIO	LA VICTORIA 520	LUIS ENRIQUE MONTOYA	45123784	ENTREGADO

Figura 14: Control de recepción y atención de encomiendas

Fuente: Elaboración propia

**FORMATO DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DEL ENVÍO DE ENCOMIENDAS**

**SL COURIER**

Nº de referencia \_\_\_\_\_

Cliente: Torre Santillán Carlos

Trujillo – La Libertad

12 de Noviembre de 2020

Estimad@:

De acuerdo con su orden de pedido nº \_\_\_\_\_, nos complace comunicarles que ya se han remitido lo siguiente:

TIPO DE ENCOMIENDA	GUIA NÚMERO	ORIGEN	CANTIDAD	DESTINO	COSTE	COSTE TOTAL	CONTRAENTREGA	FECHA DE ENTREGA	HORA	DESTINATARIO	DNI DESTINATARIO

Dicho envío se efectuará de acuerdo a sus especificaciones el día 12 de noviembre del 2021. Para dar seguimiento a su encomienda se adjunta el siguiente link:  
[www.seguimientodeencomienda.com.pe](http://www.seguimientodeencomienda.com.pe)

Un saludo atentamente

\_\_\_\_\_

**JEFE DE DESPACHO**

*Figura 15: Formato de comunicación de información del envío de encomiendas*

Fuente: Elaboración propia

**FORMATO DE RASTREO DE ENCOMIENDAS**

**SL COURIER**

Nº de referencia \_\_\_\_\_

Cliente: Torre Santillán Carlos

Trujillo – La Libertad

12 de Noviembre de 2020

Estimad@:

De acuerdo con su orden de pedido nº \_\_\_\_\_, nos complace comunicarle lo siguiente:

**SEGUIMIENTO DE ENCOMIENDA**

01/01/2020-6:32-pm  
1. REGISTRADO

01/01/2020-6:35-pm  
3. EN CAMINO

↓

↓

↓

↓

01/01/2020-6:34-pm  
2. EN OFICINA

01/01/2020-6:35-pm  
4. ENTREGADO

Hoja de seguimiento

FECHA Y HORA	ORIGEN	DESTINO	ESTADO	DETALLES
01/01/2020-6:32-pm			1. REGISTRADO	
01/01/2020-6:34-pm			2. EN OFICINA	
01/01/2020-6:35-pm			3. EN CAMINO	
01/01/2020-6:35-pm			4. ENTREGADO	

Un saludo atentamente

\_\_\_\_\_  
**JEFE DE DESPACHO**

*Figura 16: Formato de rastreo de encomiendas*

Fuente: Elaboración propia

Se trazaron dos indicadores que otorgan analizar y mediar la confiabilidad y la exactitud del procesamiento de pedidos. Esto con la finalidad de no perder de

vista ningún pedido recibido y que asimismo logren ser atendidos de forma correcta.

**Tabla 15**  
*Métricas de gestión de pedidos*

<b>GESTIÓN DE PEDIDOS</b>	
<b>CONFIABILIDAD EN PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS</b>	
Objetivo	Medir la confiabilidad de procesamiento de pedidos
Indicador	% de confiabilidad en atención de pedidos
Fórmula	$\text{N}^\circ \text{ de pedidos procesados correctamente en el mes} / \text{Total de pedidos} \times 100$
Revisión	Mensual
<b>EXACTITUD EN EL REGISTRO DE PEDIDOS</b>	
Objetivo	Medir la exactitud de procesamiento de pedidos Indicador % de pedidos registrados correctamente
Indicador	% de pedidos registrados correctamente
Fórmula	$\text{N}^\circ \text{ de pedidos atendidos} / \text{Total de pedidos registrados} \times 100$
Revisión	Mensual

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16**  
*Métricas de gestión de almacén*

<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>	
<b>COSTO DE UNIDAD ALMACENADA</b>	
Objetivo	Controlar el valor unitario del costo por almacenamiento
Indicador	Costo en soles por encomienda almacenada
Fórmula	$\text{Costo de almacenamiento (alquiler)} / \text{Numero de prendas almacenadas}$
Revisión	Mensual
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ATENCIÓN DE PEDIDOS</b>	
Objetivo	Medir la eficacia en la atención de pedidos de Almacén
Indicador	% de pedidos cumplidos del total de atenciones
Fórmula	$\text{N}^\circ \text{ de pedidos cumplidos} / \text{Total de pedidos} \times 100$
Revisión	Mensual

Fuente: Elaboración propia

## Modelo sugerido para el Transporte y la Distribución

*Tabla 17*  
*Identificación de problemas*

PROBLEMA	PROPUESTA
<b>Inadecuada gestión en el transporte de pedidos</b>	Implementar indicadores de gestión de transporte y plantear la necesidad de reordenamiento.
<b>Ineficiente gestión de distribución</b>	Ofrecer indicadores de gestión que midan el desempeño de tiempos de entrega y plantear soluciones a medida

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información recolectada en el análisis del área se identificó que cuentan con movilidad propia que se encarga de la distribución de las encomiendas. Sin embargo, no efectúan planificaciones anticipadas de la distribución por pedido. Además, es indispensable la optimización del combustible, por lo que debería ser medido los pagos tanto de este insumo como el del personal.

También, se recomienda diseñar un procedimiento sobre distribución en donde se empleen comprobantes de entrega y su conformidad.

*Tabla 18*  
*Métricas de transporte*

TRANSPORTE	
COMPARATIVO DE COSTO DE TRANSPORTE	
Objetivo	Controlar los gastos propios por transporte propio respecto a lo que el mercado ofrece
Indicador	% de costo de transporte propio respecto al mercado
Fórmula	$(\text{Costo de transporte propio} \times \text{unidad} / \text{Costo de transporte mercado} \times \text{unidad}) \times 100$

Revisión Mensual

---

**COSTO DE TRANSPORTE RESPECTO A VENTAS**

---

Objetivo Controlar los costos de transporte respecto a las ventas

Indicador % de costo de transporte propio respecto a las ventas mensuales

Fórmula  $\text{Costo total de transporte al mes} / \text{Ventas totales} \times 100$

Revisión Mensual

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19**

**Métricas de distribución**

**DISTRIBUCIÓN**

**ENTREGA PERFECTA DE PEDIDOS**

Objetivo Conocer la eficiencia en despachos efectuados considerando variables como calidad, cantidad y tiempo de entrega

Indicador  $\text{Entrega Perfecta} = \% \text{ de cumplimiento en cantidad} \times \% \text{ de cumplimiento en calidad} \times \% \text{ de cumplimiento en tiempo}$

Fórmula % de pedidos entregados perfectamente

Revisión Mensual

**NIVEL DE ENTREGAS A TIEMPO**

Objetivo Mide la eficacia en las entregas respecto al total de envíos

Indicador % de entregas a tiempo

Fórmula  $\text{N}^\circ \text{ de pedidos entregados a tiempo en el mes} / \text{Total de pedido entregado} \times 100$

Revisión Mensual

**NIVEL DE ENTREGAS COMPLETAS/CONFORMES**

Objetivo Mide el nivel de conformidad en la entrega de pedidos

Indicador % de pedidos conformes entregados

Fórmula  $\text{N}^\circ \text{ de entregas completas o conformes en el mes} / \text{Total de entregas} \times 100$

Revisión Mensual

**DOCUMENTACIÓN SIN PROBLEMAS**

Objetivo	Mide la exactitud de la entrega de documentos como facturas y guías de remisión
Indicador	% de documentos sin error
Fórmula	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos generados sin error en el mes}}{\text{Total de documentos emitidos}} \times 100$
Revisión	Mensual

Fuente: Elaboración propia



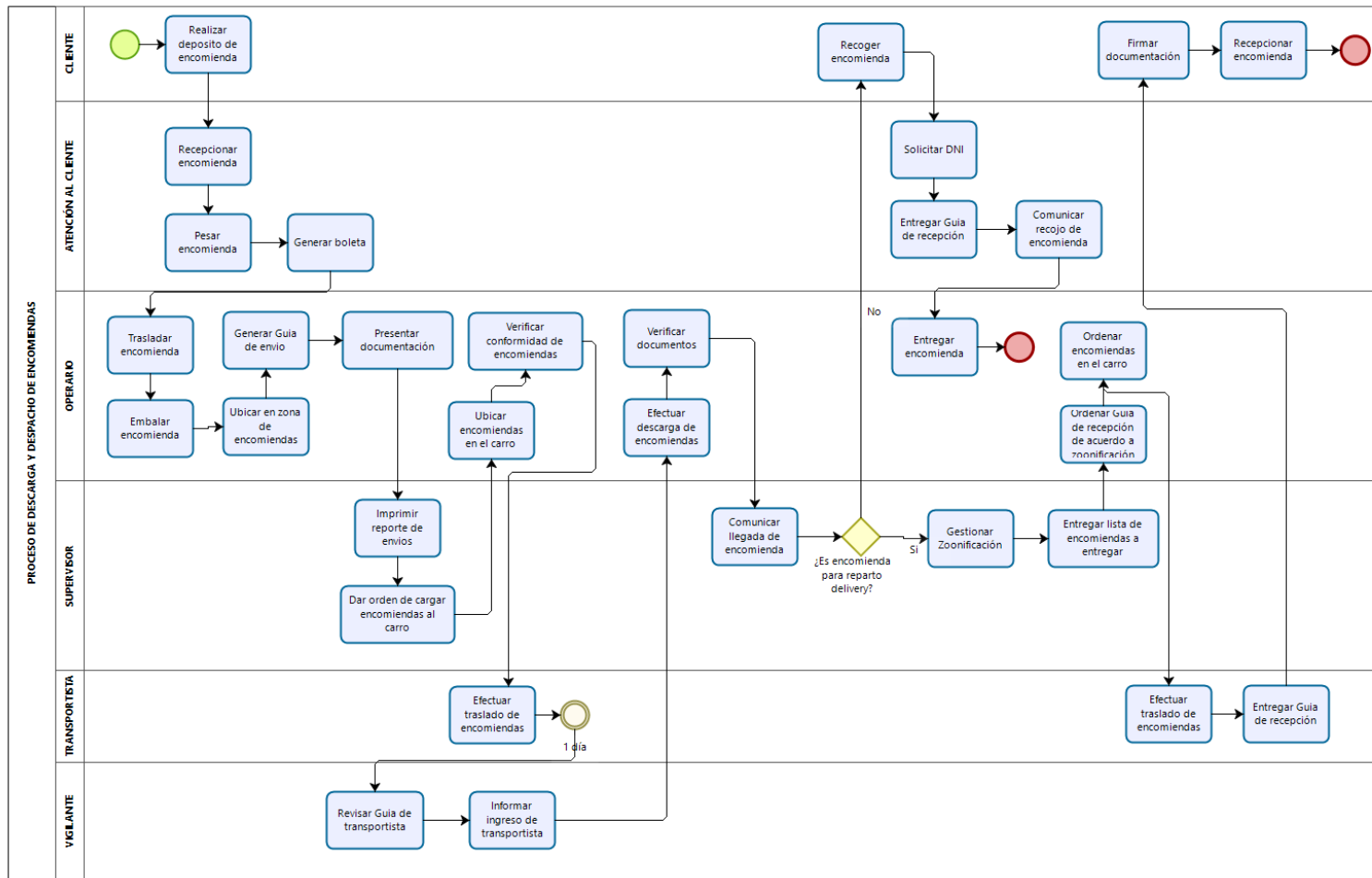


Figura 17: Proceso de la gestión de almacén

Fuente: Elaboración propia

<h2 style="margin: 0;">SL COURIER</h2> <p style="margin: 5px 0;">Av. Oscar R. Benavides 4160, Bellavista</p> <p style="margin: 5px 0;">Teléfono: 980 747 558</p>	<p>RUC N° 20502454545</p> <p><b>GUIA DE REMISIÓN TRANSPORTISTA</b></p> <p>N° 001-00001212</p>										
<p>Fecha de inicio del traslado:.....</p>											
Destinatario:.....	Punto de partida:.....										
RUC:.....	Punto de llegada:.....										
N° de Doc de identidad:.....											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">                 Documento que sustenta el traslado de bienes:.....             </div>											
<b>Datos del bien transportado:</b>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Descripción:</th> <th style="width: 20%;">Cantidad:</th> <th style="width: 20%;">Unidad de medida:</th> <th style="width: 30%;">Peso:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 80px;"> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				Descripción:	Cantidad:	Unidad de medida:	Peso:				
Descripción:	Cantidad:	Unidad de medida:	Peso:								
<b>Datos del remitente:</b>											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                 RUC o Doc de Identidad:                 <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%; margin: 2px 0;"></div> </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                 Denominación, apellidos y nombres:                 <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%; margin: 2px 0;"></div> </div>									
<b>Datos de la unidad de Transporte y Conductor:</b>											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                 Marca y Placa:                 <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%; margin: 2px 0;"></div> </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">                 Licencia de conducir:                 <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%; margin: 2px 0;"></div> </div>									
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">                 N° de constancia de inscripción del vehículo MTC:                 <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 80%; margin: 2px 0;"></div> </div>											

*Figura 18: Formato de Guía de remisión transportista*

Fuente: Elaboración propia

# SL COURIER

Av. Oscar R. Benavides 4160, Bellavista

Teléfono: 980 747 558

RUC N° 20502454545

**GUIA DE REMISIÓN  
REMITENTE**

N° 001-00001212

Punto de partida:.....

Punto de llegada:.....

Fecha de inicio del traslado:.....

Costo Mínimo:.....

Destinatario:.....

RUC:.....

N° de Doc de identidad:.....

Empresa de transportes:.....

Tipo y numero de comprobante de pago:.....

Código:	Descripción:	Cantidad:	Unidad de medida:	Peso total:

**Motivo de traslado:**

Venta	Traslado entre establecimientos de la misma empresa	
Venta sujeta a confirmación del comprador	Traslado de bienes para transformación	
Compra	Recejo de bienes transformados	
Designación	Traslado por emisor liberante de comprobante de pago	
Devolución		

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Conformidad del cliente

**DESTINATARIO**

*Figura 19: Formato de Guía de remisión remitente*

Fuente: Elaboración propia

Se implementó también una constancia de visita que ermita la identificación de pedido, con la finalidad de evidenciar que si se cumplió el proceso de visita para la entrega de las encomiendas a domicilio y que no se encontró al destinatario.


Se dejo aviso a				 <p>Constancia de Visita</p> <p>Urgente Constancia de Visita</p> <p>Por encargo de Nuestro Cliente</p> <p>Hora visia _____ Fecha Vistia _____</p> <p>Comuniquese _____</p> <p>Lo visitamos y no encontramos, por favor se tan amable de comunicarse a los telefonos colocados en este papel, gracias.</p>		
Familiar	<input type="checkbox"/>	Bajo Puerta	<input type="checkbox"/>		Otro	<input type="checkbox"/>
Nombre / Telefono	_____					
Fecha	<input type="text"/>	Hora	<input type="text"/>			
Cod-Mensajero	_____					
Descripcion	_____					
Casa	<input type="checkbox"/>	Color	<input type="text"/>			
Dept.	<input type="text"/>					
Edificio	<input type="checkbox"/>					
Quita	<input type="checkbox"/>					
Hora	<input type="text"/>					
FEcha	<input type="text"/>					

Figura 20: Formato de constancia de visita

Fuente: Elaboración propia

Dentro del ambiente de almacén se estableció las ubicaciones y señalizaciones de los pedidos de acuerdo al lugar de procedencia, incluyendo tanto para las encomiendas en cajas como para las casillas de mensajería.

Para este proceso de implementó la metodología 5S.

### APLICACIÓN DE LAS 5S

#### a) SELECCIONAR

En el área de almacén se aplicará las 5s, lo cual permitirá tener orden y cuidado de las encomiendas de la empresa.

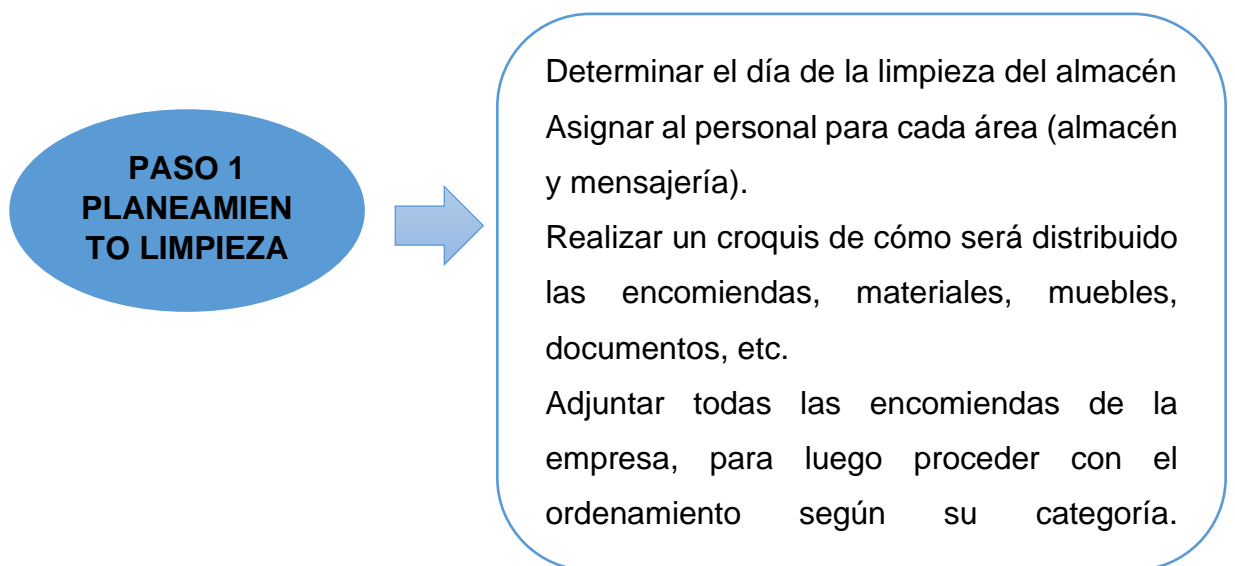


Figura 21: Seleccionar

Fuente: Elaboración propia

**b) ORDENAR**  
**ANTES**



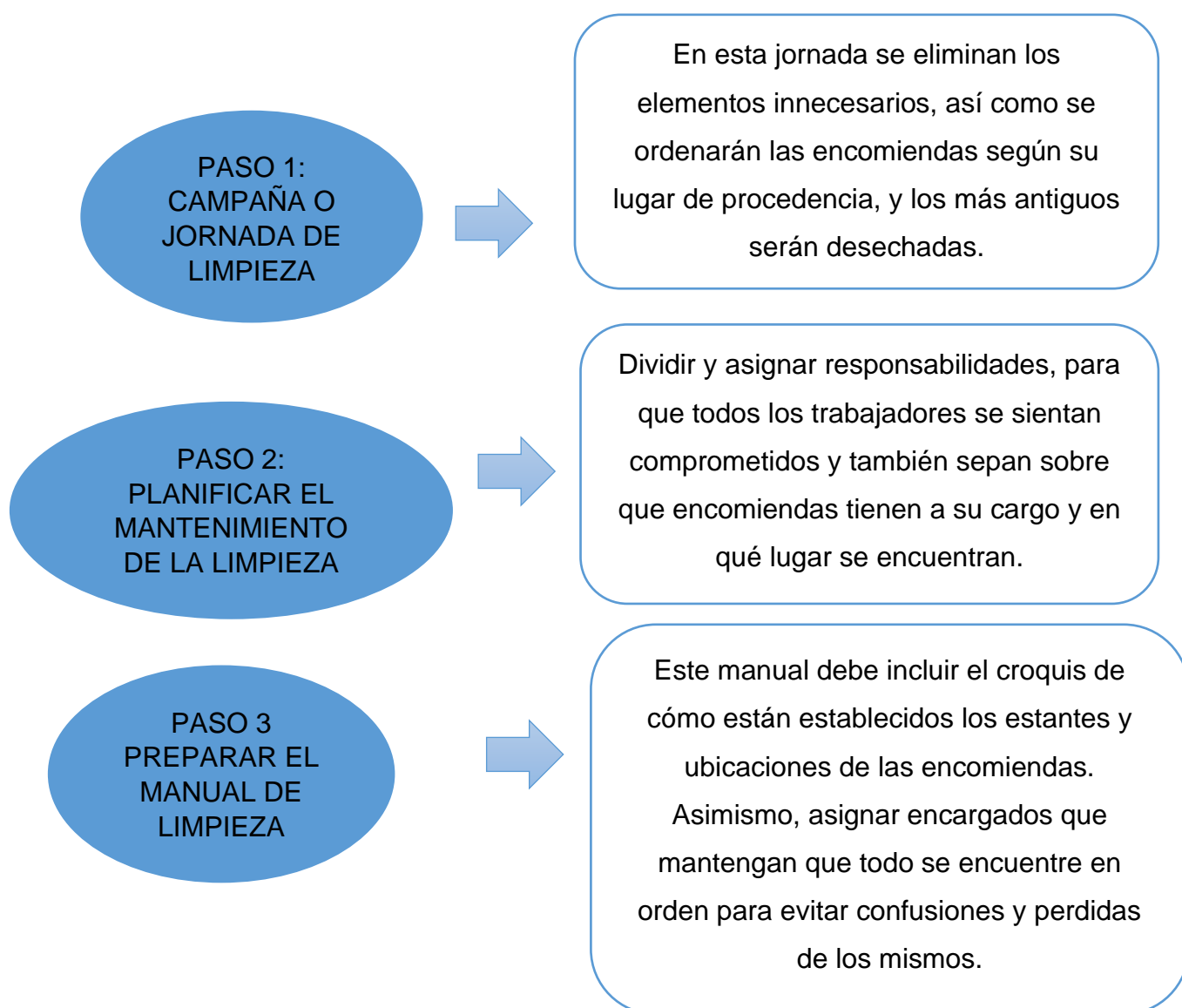
**AHORA**



*Figura 22: Ordenar*

Fuente: Elaboración propia

### c) LIMPIAR



*Figura 23: Limpiar*

Fuente: Elaboración propia

#### d) ESTANDARIZAR

Colocar avisos de peligro, advertencias, etc. a una cierta distancia visible.

Avisos que ayuden a los trabajadores sobre las ubicaciones de los recursos

Fotos mostrando mejoras.

Ejecutar el plan y manual de limpieza.

Recordatorios sobre requisitos de limpieza en cada espacio.



Figura 24: Estandarizar

Fuente: Elaboración propia

#### e) MANTENER

Se realizará una revisión cada dos semanas para comprobar que todo lo planificado se está realizando.

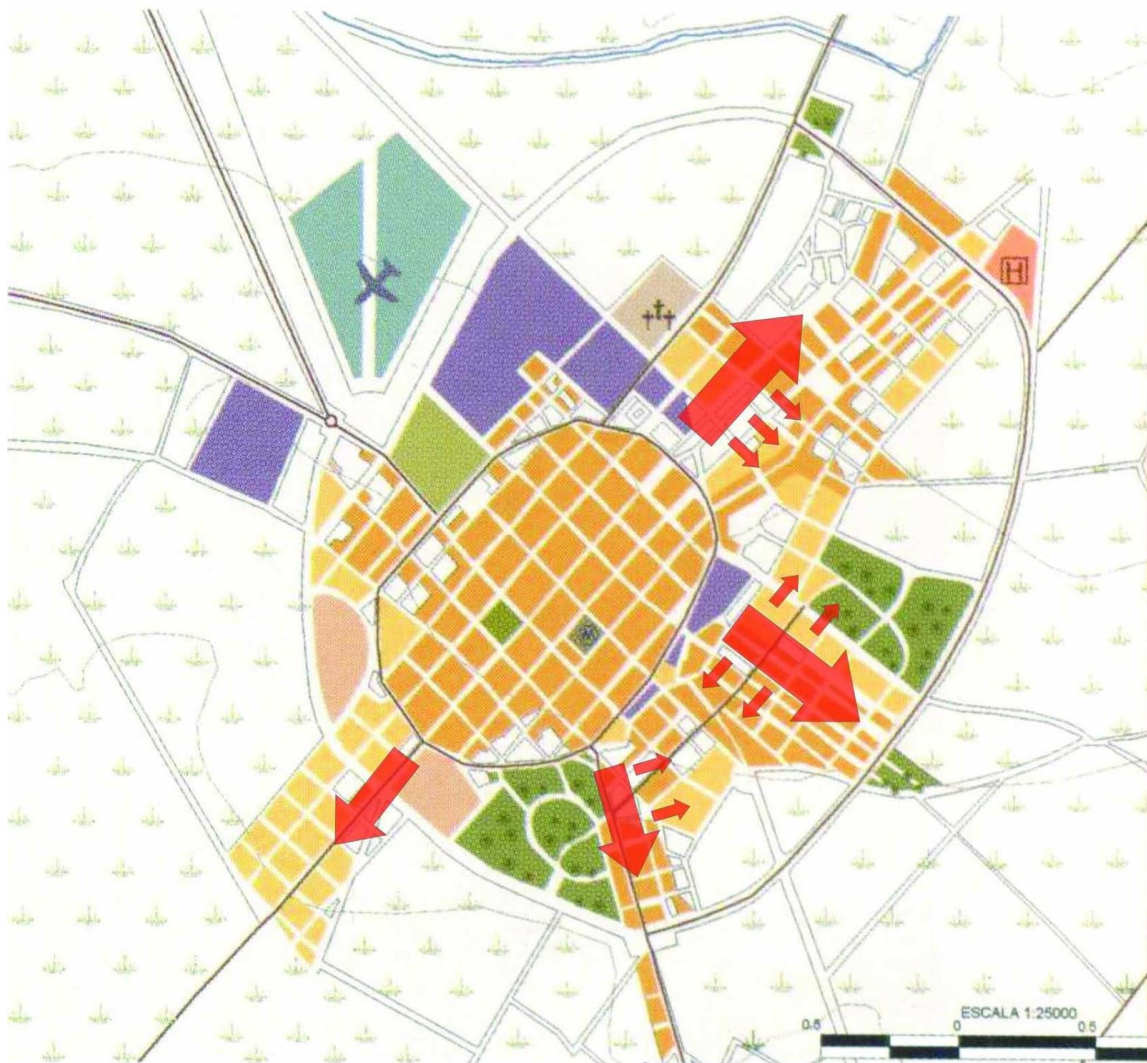
También, se planificó las rutas externas de distribución para la entrega de los pedidos.

Tabla 20  
Zonificación

ZONA	DESCRIPCIÓN DE LA ZONA
Zona 1	Toda la mercadería con dirección de centro Trujillo. Inicia en la zona desde Av. España cuadra 22 hasta
Zona 2	Laredo. Inicia en la zona desde Av. España cuadra 25 hasta
Zona 3	Huanchaco.

Zona 4	Inicia en la zona de Quintanas hasta el Milagro.
Zona 5	Inicia en California, vista Alegre y el Golf.
Zona 6	Salaverry, carretera, Moche.
Valle Sur	Viru, Chao.
Valle Norte	Ascope, Chocope, Paiján.
Vehículo 1	Todo Trujillo mercadería de gran valor y peso
Vehículo 2	Todo Trujillo mercadería de gran valor y peso.

Fuente: Elaboración propia



*Figura 25: Zonificación*

Fuente: Elaboración propia



Se estableció como parte de los requisitos de las funciones de todos los colaboradores del área de almacén contar con el equipamiento de protección personal (EPP) que contribuya a la prevención de accidentes laborales dentro de la organización.



**Figura 26: Equipo de protección personal**

Fuente: Elaboración propia

También se establecieron horarios de salida a cada destino, con la finalidad de tener mayor control y gestión del horario de llegada de las encomiendas y de las entregas de las misma de acuerdo a la guía de remisión.

**Tabla 21**  
**Horarios para transporte de encomiendas al almacén de otras provincias**

**HORARIOS PARA TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS AL ALMACEN DE OTRAS PROVINCIAS**

<b>HASTA DE</b>	<b>ICA</b>	<b>LIMA</b>	<b>CHIMBOTE</b>	<b>TRUJILLO</b>	<b>CHICLAYO</b>	<b>PIURA</b>	<b>TACNA</b>
<b>ICA</b>		7:00 AM	22:00 PM	22:00 PM	22:00 PM	14:00 PM	14:00 PM
<b>LIMA</b>	7:00 AM		22:00 PM	22:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM
<b>CHIMBOTE</b>	22:00 PM	22:00 PM		22:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM
<b>TRUJILLO</b>	22:00 PM	22:00 PM	22:00 PM		14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM
<b>CHICLAYO</b>	22:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	22:00 PM		14:00 PM	14:00 PM
<b>PIURA</b>	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM		14:00 PM
<b>TACNA</b>	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	14:00 PM	

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 22*

*Horarios para transporte de encomiendas entregas a domicilio*

HORARIOS PARA TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS ENTREGAS A DOMICILIO							
	ICA	LIMA	CHIMBOTE	TRUJILLO	CHICLAYO	PIURA	TACNA
DESDE	11:00 AM	10:00 AM	11:00 AM	10:00 AM	11:00 AM	10:00 AM	11:00 AM
HASTA	16:00 PM	18:00 PM	16:00 PM	18:00 PM	16:00 PM	18:00 PM	16:00 PM

Fuente: Elaboración propia

## ii. Modelo sugerido para la gestión de clientes

Para mejorar la gestión con los clientes, se implementó las políticas de devolución de las encomiendas y de cambios de dirección, así como el proceso del mismo.

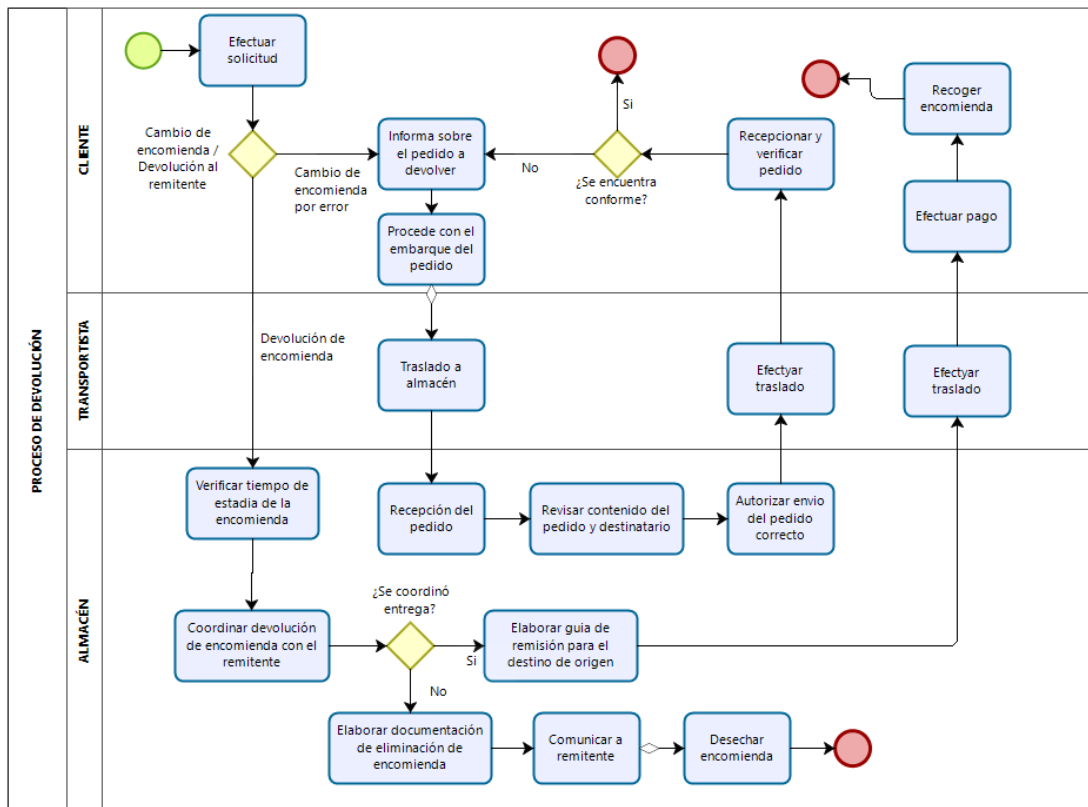


Figura 27: Proceso de devolución de encomiendas

Fuente: Elaboración propia

## POLITICA DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS

### A. GENERALIDADES

SL COURIER desea brindarte la mejor experiencia de envíos de encomiendas, por eso te informamos de nuestras políticas de cambios y/o devoluciones.

Para ejercer el derecho de devolución o cambio de encomienda, deberá seguir con las siguientes condiciones generales:

### B. CONDICIONES GENERALES

- Todo cambio o devolución de encomienda se efectuará en la misma oficina de almacén.
- Las devoluciones y/o cambios se deben realizar en la oficina de lunes a domingo de 8:00am a 10:00pm todos los días, excepto el 1 de enero.
- Es requisito indispensable presentar el ticket de envío y/o la guía de remisión para gestionar un cambio y/o devolución. Además, se deberá presentar el documento de identidad físico del titular (Remitente) o del titular del destinatario en caso exista algún cambio de encomienda.
- El producto debe estar en óptimo estado: en su empaque, con sus etiquetas debidamente legibles, con accesorios y componentes completos.
- El producto no debe estar deteriorado o presentar manipulaciones que afecten su condición.

### C. DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS

- **Para devolución de encomienda:**
  - Para la devolución de las encomiendas a al remitente se podrá hacer la solicitud desde las 168 horas (7 días) hasta los 14 días posterior del envío. Luego de ello, la encomienda será desechada por motivos de no haber sido recogido.
  - Para la devolución de encomiendas al remitente este deberá de cancelar el traslado de retorno al lugar de origen.

- **Para cambios de encomienda:**
  - Si recibes una encomienda distinta al que corresponde debes reportarlo como máximo luego de 2 días calendario de recibir el producto.
  - Para proceder al cambio el cliente deberá enviar un correo al email [logistica@slcourier.pe](mailto:logistica@slcourier.pe) con copia a [almacen@slcourier.pe](mailto:almacen@slcourier.pe) con los siguientes datos: Número de encomienda, nombre y apellidos, adjuntar fotografías de la encomienda recibida. El correo deberá ir con asunto: Reclamo – (colocar su nombre y apellidos).
  - Una vez recibido la queja el área de logística se comunicará contigo para continuar con el proceso de cambio.
  - El cambio se realizará dentro de 3 días hábiles.
  - Tener en cuenta que, de no seguir con las indicaciones establecidas, el cambio y/o devolución no serán válidos, se procederá solo bajo los lineamientos establecidos.

**D. TARDANZA DE ENTRAGA DEL PEDIDO**

- E. Si tu pedido no llega pasado las 72 horas hábiles, deberás reportarlo por correo a [almacen@slcourier.pe](mailto:almacen@slcourier.pe) con copia a [logística@slcourier.pe](mailto:logistica@slcourier.pe) con lo siguiente: Número de encomienda, nombre y apellidos. El correo deberá ir con asunto: Reclamo – (colocar su nombre y apellidos).

*Figura 28: Política de devolución y cambios*

Fuente: Elaboración propia

## **POLITICA DE CAMBIO DE DIRECCIÓN**

### **A. CAMBIO DE DIRECCIÓN o ANULACION DEL ENVIO CUANDO LA MERCADERIA ESTA EN ALMACÉN (Mismo día que se generó el remito)**

El cliente podrá realizar el cambio de dirección presencialmente acercándose el mismo día que realizo el envío, a alguna de nuestras tiendas en Lima:

- De lunes a viernes: De 9.00am a 6.00pm en cualquiera de nuestras oficinas.
- Los sábados: De 9.00am a 1.00pm en cualquiera de nuestras oficinas.

Los cambios de dirección de envíos solo aplican para las rutas de LIM-LIM y de LIM-PROV.

Para realizar el cambio de dirección el remitente es quien debe solicitar el cambio. No se aceptarán cambios de dirección si son solicitadas por el consignado, para lo cual el remitente debe acercarse a una de nuestras oficinas y presentar el comprobante de pago del envío (OBLIGATORIO)

El Cliente podrá realizar el cambio de dirección, se pueden presentar cuatro escenarios:

- SI EL DESTINO ESTA EN UNA ZONA CON EL MISMO COSTO Se modifica el ubigeo en el sistema y se mantiene el mismo comprobante de pago.
- SI EL DESTINO ESTA EN UNA ZONA MAS COSTOSA Se modifica el ubigeo en el sistema y se genera una nota de débito por el costo adicional registrado en el comprobante de pago.
- SI EL DESTINO ESTA EN UNA ZONA MENOS COSTOSA Se modifica el ubigeo en el sistema y se genera una nota de crédito por la diferencia entre el costo de la zona original y el costo de la nueva zona, la cual podrá ser utilizada por el cliente en futuros envíos.
- SI EL CLIENTE QUIERE ANULAR EL ENVIO Se anula el envío y se genera una nota de crédito a favor del cliente la cual podrá ser utilizada en futuros envíos.

**NOTA: LA DEVOLUCION DE DINERO EN EFECTIVO SOLO PROCEDE EN CASO SEA EL MISMO DIA DE EMITIDO EL COMPROBANTE DE PAGO Y EN LOS HORARIOS DE ATENCION ESPECIFICADOS EN LA PRESENTE POLITICA.**

## **B. CAMBIO DE DIRECCIÓN CUANDO LA MERCADERIA ESTA EN TRANSITO O LLEGO A DESTINO**

El cliente podrá realizar el cambio de dirección presencialmente acercándose a alguna de nuestras tiendas en Lima:

- De lunes a viernes: De 9.00am a 6.00pm en cualquiera de nuestras oficinas.
- Los sábados: De 9.00am a 1.00pm en cualquiera de nuestras oficinas.

Los cambios de dirección de envíos solo aplican para las rutas de LIM-LIM y de LIM-PROV.

Para realizar el cambio de dirección el remitente es quien debe solicitar el cambio. No se aceptarán cambios de dirección si son solicitadas por el consignado, para lo cual el remitente debe acercarse a una de nuestras oficinas y presentar el comprobante de pago del envío (OBLIGATORIO).

El Cliente podrá realizar el cambio de dirección, se pueden presentar dos escenarios:

- SI EL CLIENTE QUIERE ENVIAR A UN NUEVO DESTINO: Se genera un nuevo envío y se emite un nuevo comprobante de pago por el costo del nuevo envío.
- SI EL CLIENTE QUIERE QUE EL ENVIO RETORNE A LIMA: Se genera un nuevo envío de PROV.-LIM y se emite un nuevo comprobante de pago por el costo del nuevo envío.

*Figura 29: Política de cambio de dirección*

Fuente: Elaboración propia



### 3.2.2. Resultados del cuadro de operacionalización

A continuación, se analiza mediante la **estadística descriptiva** los resultados los cuales serán mostrados según las dimensiones de cada variable y según su instrumento.

#### 3.2.2.1. Variable independiente - Gestión logística

##### 3.2.2.1.1. Cuestionario

##### A. Nivel de gestión de compras

La tabla N° 23 muestra que el nivel de gestión de compras antes y después de la implementación en SL COURIER. En el pre test, la opinión de los trabajadores en relación a la gestión de compras es mala en un 85% y regular en un 15%. Después de la implementación, los porcentajes aumentaron a una opinión buena en un 100%.

*Tabla 23*  
*Nivel de gestión de compras*

NIVEL	RANGO		PRE TEST		POST TEST	
	DESDE	HASTA	Nº	%	Nº	%
BUENA	19	25	0	0%	20	100%
REGULAR	12	18	3	15%	0	0%
MALA	5	11	17	85%	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

## B. Nivel de gestión de abastecimiento

La tabla N° 24 muestra que el nivel de gestión de abastecimiento antes y después de la implementación en SL COURIER. En el pre test, la opinión de los trabajadores en relación a la gestión de compras es mala en un 85% y regular en un 15%. Después de la implementación, los porcentajes aumentaron a una opinión buena en un 100%.

*Tabla 24*  
*Nivel de gestión de abastecimiento*

NIVEL	RANGO		PRE TEST		POST TEST	
	DESDE	HASTA	Nº	%	Nº	%
BUENA	12	15	0	0%	20	100%
REGULAR	8	11	3	15%	0	0%
MALA	3	7	17	85%	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

### C. Nivel de gestión de almacenamiento

La tabla N° 25 muestra que el nivel de gestión de almacenamiento antes y después de la implementación en SL COURIER. En el pre test, la opinión de los trabajadores en relación a la gestión de compras es mala en un 85% y regular en un 15%. Después de la implementación, los porcentajes aumentaron a una opinión buena en un 100%.

*Tabla 25*  
*Nivel de gestión de almacenamiento*

NIVEL	RANGO		PRE TEST		POST TEST	
	DESDE	HASTA	Nº	%	Nº	%
BUENA	37	50	0	0%	20	100%
REGULAR	24	36	3	15%	0	0%
MALA	10	23	17	85%	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

#### D. Nivel de gestión de distribución

La tabla N° 26 muestra que el nivel de gestión de distribución antes y después de la implementación en SL COURIER. En el pre test, la opinión de los trabajadores en relación a la gestión de compras es mala en un 85% y regular en un 15%. Después de la implementación, los porcentajes aumentaron a una opinión buena en un 100%.

**Tabla 26**  
*Nivel de gestión de distribución*

NIVEL	RANGO		PRE TEST		POST TEST	
	DESDE	HASTA	Nº	%	Nº	%
BUENA	33	45	0	0%	20	100%
REGULAR	22	32	3	15%	0	0%
MALA	9	21	17	85%	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2.1.2. Guía de observación

#### A. Pedidos entregados a tiempo

##### (On time delivery)

La tabla N° 27 muestra el % de Pedidos entregados a tiempo (On time delivery) antes y después de la implementación en SL COURIER. En el pre test, el n° de pedidos entregados a tiempo es del 20% y después se incrementó al 60%, generando una variación positiva del 200%.

En el pre test, el n° de pedidos recibidos a tiempo es del 16% y después se incrementó al 83%, generando una variación positiva del 418%.

**Tabla 27**  
**Pedidos entregados a tiempo (On time delivery)**

DIMENSIÓN		Fiabilidad en el cumplimiento			
INDICADOR	FORMULA	PRE TEST		POST TEST	
		Nº	%	Nº	%
Pedidos entregados a tiempo (On time delivery)	$\frac{N \text{ de Pedidos entregados a tiempo en el periodo } T}{\text{Total de pedidos entregados en el periodo } T} \times 100$	300		900	
		1500	20%	1500	60%
		= 0,20		= 0,60	
	$\frac{N^\circ \text{ de Pedidos recibidos a tiempo en el periodo } T}{\text{Total de pedidos recibidos en el periodo } T} \times 100$	100		500	
		600	16%	600	83%
		= 0,16		= 0,83	

Fuente: Elaboración propia

## B. Pedidos entregados completos (Fill Rate)

La tabla N° 28 muestra el % de Pedidos entregados completos antes y después de la implementación en SL COURIER. En el pre test, el n° de pedidos entregados completos es del 16% y después se incrementó al 60%, generando una variación positiva del 275%.

**Tabla 28**  
**Pedidos entregados completos (Fill Rate)**

DIMENSIÓN		Fiabilidad en el cumplimiento			
INDICADOR	FORMULA	PRE TEST		POST TEST	
		Nº	%	Nº	%
Pedidos entregados completos (Fill Rate)	$\frac{\text{Nº de Pedidos entregados completos en el periodo T}}{\text{Total de pedidos entregados en el periodo T}} \times 100$	250	16%	900	60%
		1500		1500	
		= 0,16		= 0,60	

Fuente: Elaboración propia

### C. Documentación sin problemas

La tabla N° 29 muestra el % de Documentación sin problemas antes y después de la implementación en SL COURIER.

En el pre test, el % de facturas generadas sin errores es del 58% y después se incrementó al 83%, generando una variación positiva del 43,10%.

Asimismo, en el pre test, el % de facturas recibidas sin errores es del 40% y después se incrementó al 81%, generando una variación positiva del 102,5%.

**Tabla 29**  
**Documentación sin problemas**

DIMENSIÓN		Fiabilidad en el cumplimiento			
INDICADOR	FORMULA	PRE TEST		POST TEST	
		Nº	%	Nº	%
Documentación sin problemas	$\frac{N^{\circ} \text{ de Facturas generadas sin errores en el periodo } T}{\text{Total de Faturas generadas en el periodo } T} \times 100$	880		1250	
		1500	58%	1500	83%
		= 0,58		= 0,83	
	$\frac{N^{\circ} \text{ de Facturas recibidas sin errores en el periodo } T}{\text{Total de Faturas recibidas en el periodo } T} \times 100$	240		490	
		600	40%	600	81%
		= 0,4		= 0,81	

Fuente: Elaboración propia

#### D. Ciclo de la orden de compra (Lead time)

La tabla N° 30 muestra el tiempo de Ciclo de la orden de compra antes y después de la implementación en SL COURIER.

En el pre test, el tiempo de atención de pedidos entregados es de 24 horas y después se redujo a 10 horas.

Asimismo, en el pre test, el tiempo de atención de pedidos recibidos es de 24 horas y después se redujo a 10 horas.

**Tabla 30**  
**Ciclo de la orden de compra (Lead time)**

DIMENSIÓN		Velocidad de atención	
INDICADOR	FORMULA	PRE TEST	POST TEST
		Nº	Nº
Ciclo de la orden de compra (Lead time)	<i>Tiempo de atención de pedido entregado</i>	24 HORAS	10 HORAS
	<i>Tiempo de atención de pedido recibido</i>	24 HORAS	10 HORAS

Fuente: Elaboración propia



### E. Tiempo de respuesta de la cadena de abastecimiento

La tabla N° 31 muestra el tiempo de Ciclo de la orden de compra antes y después de la implementación en SL COURIER.

En el pre test, el tiempo de atención de pedidos entregados es de 72 horas y después se redujo a 24 horas.

Asimismo, en el pre test, el tiempo de atención de pedidos recibidos es de 72 horas y después se redujo a 24 horas.

**Tabla 31**  
*Tiempo de respuesta de la cadena de abastecimiento*

DIMENSIÓN		Flexibilidad	
INDICADOR	FORMULA	PRE TEST	POST TEST
		Nº	Nº
Tiempo de respuesta de la cadena de abastecimiento	<i>Tiempo de atención de pedido entregado</i>	72 HORAS	24 HORAS
	<i>Tiempo de atención de pedido recibido</i>	75 HORAS	24 HORAS

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2.2. Variable dependiente – Eficiencia organizacional

#### 3.2.2.2.1. Cuestionario

##### A. Nivel de productividad

La tabla N° 32 muestra que el nivel de productividad en SL COURIER según la opinión de los trabajadores, en el pre test, es mala en un 85% y regular en un 15%, Posteriormente, se generó un aumento de nivel a buena en un 100%.

*Tabla 32*  
*Nivel de productividad*

NIVEL	RANGO		PRE TEST		POST TEST	
	DESDE	HASTA	Nº	%	Nº	%
BUENA	15	20	0	0%	20	100%
REGULAR	10	14	3	15%	0	0%
MALA	4	9	17	85%	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

## B. Nivel de diseño

La tabla N° 33 muestra que el nivel de diseño en SL COURIER según la opinión de los trabajadores, en el pre test, es mala en un 85% y regular en un 15%, Posteriormente, se generó un aumento de nivel a buena en un 100%.

*Tabla 33*  
*Nivel de diseño*

NIVEL	RANGO		PRE TEST		POST TEST	
	DESDE	HASTA	Nº	%	Nº	%
BUENA	15	20	0	0%	20	100%
REGULAR	10	14	3	15%	0	0%
MALA	4	9	17	85%	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

### C. Nivel de operaciones

La tabla N° 34 muestra que el nivel de operaciones en SL COURIER según la opinión de los trabajadores, en el pre test, es mala en un 85% y regular en un 15%, Posteriormente, se generó un aumento de nivel a buena en un 100%.

*Tabla 34*  
*Nivel de operaciones*

NIVEL	RANGO		PRE TEST		POST TEST	
	DESDE	HASTA	Nº	%	Nº	%
BUENA	15	20	0	0%	20	100%
REGULAR	10	14	3	15%	0	0%
MALA	4	9	17	85%	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Prueba de hipótesis

A continuación, se analiza mediante la **estadística inferencial** los resultados los cuales serán mostrados según los objetivos planteados en la investigación.

- Determinar la influencia de la **Gestión Logística** en la **Productividad** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

Mediante la prueba de Shapiro Wilk permite identificar si se cuenta con datos paramétricos o no. Como resultado, en la investigación se obtuvo que tiene datos no paramétricos, por lo tanto, para la contratación se hará uso de la prueba de Wilcoxon.

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRODUCTIVIDAD	,353	21	,000	,808	21	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Figura 30: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk*

Fuente: Salida de SPSS v26

Con el análisis de la prueba de Wilcoxon se obtuvo un nivel de significancia menos al 5%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa, concluyendo que si existe influencia significativa de la **Gestión Logística** en la **Productividad** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

**GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA PRODUCTIVIDAD<sup>a</sup>**

	POSTEST - PRETEST
Z	-3,968 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

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

*Figura 31: Prueba de Wilcoxon*

Fuente: Salida de SPSS v26

- Determinar la influencia de la **Gestión Logística** en el **Diseño** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

Mediante la prueba de Shapiro Wilk permite identificar si se cuenta con datos paramétricos o no. Como resultado, en la investigación se obtuvo que tiene datos no paramétricos, por lo tanto, para la contratación se hará uso de la prueba de Wilcoxon.

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DISEÑO	,207	21	,020	,902	21	,038

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 32: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk**

Fuente: Salida de SPSS v26

Con el análisis de la prueba de Wilcoxon se obtuvo un nivel de significancia menos al 5%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa, concluyendo que si existe influencia significativa de la **Gestión Logística** en el **Diseño** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

**GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL DISEÑO<sup>a</sup>**

	POSTEST - PRETEST
Z	-4,128 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

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

**Figura 33: Prueba de Wilcoxon**

Fuente: Salida de SPSS v26

- Determinar la influencia de la **Gestión Logística** en las **Operaciones** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

Mediante la prueba de Shapiro Wilk permite identificar si se cuenta con datos paramétricos o no. Como resultado, en la investigación se obtuvo que tiene datos no paramétricos, por lo tanto, para la contratación se hará uso de la prueba de Wilcoxon.

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
OPERACIONES	,289	21	,000	,695	21	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 34: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk**

Fuente: Salida de SPSS v26

Con el análisis de la prueba de Wilcoxon se obtuvo un nivel de significancia menos al 5%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa, concluyendo que si existe influencia significativa de la **Gestión Logística** en las **Operaciones** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

**GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL DISEÑO<sup>a</sup>**

	POSTEST - PRETEST
Z	-3,962 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

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

**Figura 35: Prueba de Wilcoxon de la gestión logística en el diseño**

Fuente: Salida de SPSS v26

- Determinar la influencia de la **Gestión Logística** en la **Eficiencia Organizacional** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

Mediante la prueba de Shapiro Wilk permite identificar si se cuenta con datos paramétricos o no. Como resultado, en la investigación se obtuvo que tiene datos no paramétricos, por lo tanto, para la contratación se hará uso de la prueba de Wilcoxon.

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	,275	20	,000	,823	20	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 36: Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk**

Fuente: Salida de SPSS v26

Con el análisis de la prueba de Wilcoxon se obtuvo un nivel de significancia menos al 5%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa, concluyendo que si existe influencia significativa de la **Gestión Logística** en la **Eficiencia Organizacional** del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.

**GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL<sup>a</sup>**

	POSTEST - PRETEST
Z	-3,947 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

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

**Figura 37: Prueba de Wilcoxon de la gestión logística en la eficiencia organizacional**

Fuente: Salida de SPSS v26



### **3.4. Discusión**

Conforme a los datos alcanzados, se obtuvo que la implementación de la gestión logística como el modelo SCORE influye directamente en la eficiencia organizacional de la empresa, y esto se evidencia en la mejora de los indicadores. Cabe resaltar que Cano & García (2013) del mismo modo que esta investigación efectuó las mejoras de la gestión de la cadena de abastecimiento en una empresa de servicios, esto contempló propuestas de acciones orientadas en el análisis de la demanda, mejoras en el proceso de adquisiciones y establecimiento de una política de stock, asimismo, propuso la implantación de un ERP con el objetivo de sistematizar todos los procedimientos indispensables de la organización, alcanzando logros favorables.

También, se tiene a Espinoza (2014) que opina que con el rediseño de una cadena de suministro permite una reducción de gastos logísticos, logrando cumplir resultados favorables económicos.

Asimismo, Alemán (2014) establece un programa de mejoras en el departamento de logística de una organización del rubro construcción y menciona que para reducir el estancamientos de productos, se detallan políticas de abastecimiento.

Estos autores buscan mejorar la variable gestión logística desde distintas perspectivas, ya sea diseñando nuevos procesos o mejorando los procesos existentes, estableciendo políticas de abastecimiento o implementando algún sistema de apoyo al proceso, los mismos como los que dentro de la investigación se estableció dentro del modelo SCORE que se vieron reflejados en la mejora de los indicadores del cuadro de operacionalización.

Los resultados de la investigación corroboran que en cuanto no se gestione adecuadamente los procedimientos internos del área de descarga y despacho, se continuará presentando falencias en la

eficiencia de su accionar de cada colaborador. Por lo que, una adecuada gestión logística es apoyo significativo en la eficiencia de los procesos económicos de la organización, resultados que concuerdan con Káiser y Young (2009).

Lo anterior se asocia con lo hallado por Francisco (2014) con su investigación de propuesta de mejora de un sistema de gestión de almacén, en este se efectuó una apropiada catalogación de los productos, los cuales aporta a la identificación más rápida, disminuyendo a la vez, lapsos de tiempos muertos de operación en cuanto al despacho. Lo cual este antecedente permitió para la investigación desarrollada puesto que dio la pautas para las catalogaciones de las encomiendas por destino y por tipo de encomienda.

El logro de estas mejoras también está asociado con los entrenamientos al departamento de logística.

## CONCLUSIONES

- La implementación de un modelo de gestión logística influye positivamente en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén de la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020.
- Se analizó la realidad problemática del área de descarga y despacho del almacén, encontrándose dificultades asociados con el ordenamiento del área; esto era debido a tener un área reducida, los cuales, al momento de hacer la descarga de paquetes del camión, eran amontonados en forma desordenada en dicha zona; sin contar con un protocolo de cuidado, provocando un reproceso dado que al extraviarse entre el cumulo de paquetes, debían de efectuar su búsqueda, demandando un mayor tiempo. También, no efectuaban el control de las guías de remisión, las cuales solo cuentan con la herramienta Excel para su registro. Y en el área de despacho no contaban con zonas delimitadas, por lo que confundían las encomiendas, enviando y transportando paquetes equivocados a los corresponsales.
- Se diseñó el modelo de gestión logística en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020 mediante el modelo SCORE, el cual consta de 3 niveles: alcance, configuración y actividad.
- Se implementó el modelo de gestión logística SCORE en el área de descarga y despacho, permitiendo mejorar los indicadores evaluados en el pre test.
- Se evaluó la implementación del modelo de gestión logística en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020 logrando que el nivel de compras, nivel de gestión de abastecimiento, nivel de gestión de almacenamiento y el nivel de gestión de distribución; pasen de

tener un nivel malo al 85% y de regular al 15%, a obtener un nivel bueno del 100% en el post test. Asimismo, los indicadores de pedidos entregados a tiempo en el pre test, obtuvieron 20% y se incrementó al 60%. Para el indicador de pedidos completos paso de tener 16% a lograr un incremento al 60%. Para la documentación sin problemas se incrementó de 58% al 83%. En cuanto al ciclo de la orden de compra se redujo el tiempo de 24 horas a 10 horas. Y finalmente, en cuanto al tiempo de respuesta de la cadena de abastecimiento se redujo de 75 horas a 25 horas.

- Se evaluó la eficiencia organizacional en la empresa de SL Courier del Perú en Trujillo año 2020, logrando que el nivel de productividad, nivel de diseño y el nivel de operaciones pasen de tener un nivel malo al 85% y de regular al 15%, a obtener un nivel bueno al 100% en el post test.

## RECOMENDACIONES

- La empresa SL Courier del Perú - Trujillo debe gestionar la realización de auditorías internas durante periodos cortos con la finalidad de corroborar que todos los procesos establecidos en la propuesta se cumplan y de no ser el caso hacer las mejoras correspondientes de acuerdo al indicador evaluado.
- Capacitar a los colaboradores de la empresa en cuanto a herramientas de gestión logística, con el objetivo que todos los procesos se lleven a cabo de forma adecuada y responsable.
- Implementar un área exclusivamente para recepcionar las devoluciones de paquetería (logística inversa), que no ha sido reclamada por el destinatario.
- Implementar el modelo SCORE en otras áreas de la organización, dado que las mejoras obtenidas en el área de descarga y despacho han sido muy positivas y favorables.

## REFERENCIAS

- Actualidadempresa. (17 de 06 de 2014). *actualidadempresa*. Obtenido de actualidadempresa: [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://actualidadempresa.com/gestion-de-existencias-su-importancia-tipos-clasificacion-evaluacion-y-control/>
- Agubernamental. (2011). *agubernamental*. Obtenido de agubernamental: [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [http://www.agubernamental.org/web/libro\\_online/libro/2011-02-19\\_1\\_sistemadeabastecimiento.pdf](http://www.agubernamental.org/web/libro_online/libro/2011-02-19_1_sistemadeabastecimiento.pdf)
- Alemán, K. (2014). Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L. de la ciudad de Tumbes. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- América Economía (31 de mayo de 2017). Outsourcing logístico: Mayor rentabilidad para las empresas peruanas. [Mensaje en un blog]. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/outsourcing-logistico-mayorrentabilidad-para-las-empresas-peruanas>
- Aparicio, M. (2014). *Gestión Logística y Comercial*. España: McGrawHill Interamericana de España S.L.
- Aquino, A. (2017). *Propuesta de mejora en los procesos de producción y medio ambiente para reducir los costos operativos de la empresa Curtiduría Orión S.A.C.* Trujillo: repositorio.upn. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11602>
- Ballou, H. (2011). *Logística. Administración de la cadena de*. México: Pearson Educación.
- Beetrack (4 de mayo de 2016). La logística de distribución y la cadena de suministros en Perú. [Mensaje en un blog]. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [e https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-de-distribucion-y-la-cadena-desuministros](https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-de-distribucion-y-la-cadena-desuministros)

- Calderón Fornaris, A. (12 de 02 de 2003). *Metodología de la investigación Científica*. Obtenido de Metodología de la investigación Científica: [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/200/1/metodologia\\_investigacion.pdf](http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/200/1/metodologia_investigacion.pdf)
- Calderón, J. (2009). *Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión*. Lima: Tesis.pucp.edu.pe/repositorio. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/851/MORENO\\_CALDERON\\_EMILIO\\_GESTION\\_ALMACENES\\_OPERADOR\\_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/851/MORENO_CALDERON_EMILIO_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cano, M. y García, L. (2013) Propuesta de mejoramiento de la gestión de la cadena de abastecimiento enfocada en la planeación de la demanda, proceso de compras y gestión de inventarios para la línea de negocio de pollo en canal de la empresa Pollo Andino S.A. (Tesis de Licenciatura) Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. [En línea] Recuperado el 18/02/2021 de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/.../CanoRamosMariaCamila2013.pdf>
- Catolica, U. (2018). *desarrolloempresarial*. Obtenido de desarrolloempresarial: [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://www.usat.edu.pe/ies/desarrolloempresarial.php>
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la administración de materiales*. México: McGraw Hill.
- Cohen, M. (24 de 05 de 2012). *slideshare*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://es.slideshare.net/selene1524/muestreo-por-conveniencia>
- Cordero, D. (30 de 06 de 2017). *mejoramientocontinuoblog.wordpress.com*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://mejoramientocontinuoblog.wordpress.com/2017/06/30/tecnologia-en-gestion-de-almacenes/>

Crousett, D. (22 de 02 de 2013). *inventario-justo-a-tiempo*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/02/22/inventario-justo-a-tiempo/>

Espinoza, C. (2014) Diseño y Planeación de la Cadena de Suministro para empresa de comercialización de tractores agrícolas a nivel nacional (Tesis de Licenciatura) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. [En línea] Recuperado el 16 de Julio del 2017, de [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiwtc8ubVAhXGQCYKHZ\\_\\_DWMQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F5411%2FESPINOZA\\_CESAR\\_DISE%25C3%2591O\\_CADEENA\\_SUMINISTRO\\_EMPRESA\\_COMERCIALIZACION\\_TRACTORES\\_AGRICOLAS\\_NACIONAL.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNHZR1zvHETexRVJasI9xFtB2qQc4g](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiwtc8ubVAhXGQCYKHZ__DWMQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F5411%2FESPINOZA_CESAR_DISE%25C3%2591O_CADEENA_SUMINISTRO_EMPRESA_COMERCIALIZACION_TRACTORES_AGRICOLAS_NACIONAL.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNHZR1zvHETexRVJasI9xFtB2qQc4g)

Francisco (2014). Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico (Tesis para Magíster, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/FRANCISCO\\_LORENA\\_ANALISIS\\_PROPUUESTA\\_MEJORA\\_SISTEMA\\_GESTION\\_ALMACENES\\_OPERADOR\\_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gallardo Vidal, A. (2015). *“Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera*. Chile. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2015/bpmfcig163d/doc/bpmfcig163d.pdf>

Gálvez, G. (2014). *Rediseño y Optimización de un Almacén del Sector Juguetero*. Peru: Universidad Ricardo Palma Facultad de Ingeniería.

Garcia, A. (8 de 03 de 2016). <https://gestion.pe>. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://gestion.pe>:



<https://gestion.pe/suplemento/comercial/almacenamiento-operadores-logisticos/4-expertos-nos-comparten-su-opinion-rubro-1001901>

- Goldratt, M. (2010). *La Meta: Un Proceso De Mejora Continua*. Fortune.
- Gómez, L. (2010). Procesos y Eficiencia operacional. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de: <https://lynettegomez.com/2010/10/14/procesos-y-eficiencia-operacional/>
- González, G. (22 de 07 de 2010). *Método de inventarios ABC para mejorar los resultados empresariales*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <https://www.gestiopolis.com/metodo-de-inventarios-abc-para-mejorar-los-resultados-empresariales/>
- Holmes, H. (18 de 09 de 2017). *ww.lifeder.com*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>
- Honorato, M. (1 de junio de 2016). Análisis de la industria logística y transporte en América Latina. [Mensaje en un blog]. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-y-transporte>
- House Coopers, P. (26 de 03 de 2015). *Logística inversa. Concepto, ventajas y desventajas*. Obtenido de Logística inversa. Concepto, ventajas y desventajas: [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://www.gestiopolis.com/logistica-inversa-concepto-ventajas-y-desventajas/>
- Latorre Gabriela, V. (2 de Febrero de 2014). *Diseño De Un Modelo De Gestión Logística En La Empresa megaprofer s.a. de la ciudad de ambato, para mejorar los niveles de productividad*. Ecuador. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/932/1/75584.pdf>
- Logistico, M. (10 de 2015). <http://mundologicokys.blogspot.com>. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://mundologicokys.blogspot.com/2015/10/planificacion-justo-tiempo.html>

- Manene, M. (21 de 06 de 2012). *http://www.luismiguelmanene.com/*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/06/21/logistica-transporte-almacenaje-y-manutencion/>
- Mendoza, A. (17 de 03 de 2014). *Despdemer.blogspot*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de Despdemer.blogspot: <http://despdemer.blogspot.com/>
- Mgson, C. (06 de 11 de 2012). *www.eoi.es*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://www.eoi.es/blogs/scm/2012/11/06/modelo-supply-chain-operations-reference-scor/>
- Mora, L. (2014). *Gestión logística integral*. Bogotá. ECOE
- Muñoz, P.; Rodríguez, E y Domínguez, A. (2003). *METODOLOGÍA CUANTITATIVA. MÉTODOS Y TÉCNICAS*. España: GALEGO-PORTUGUESA DE. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/6936/RGP\\_9-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/6936/RGP_9-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palacios, A. (2003). *Diseño De Un Sistema Logístico Para Una Pequeña empresa comercializadora de ferretería*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5905>
- Panaggio, A. (2015). *Procesos Industriales*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/supply-chain/el-modelo-scor>
- Plusempresarial.com*. (07 de 2015). [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [plusempresarial.com: http://plusempresarial.com/los-10-problemas-mas-comunes-en-logistica/](http://plusempresarial.com/los-10-problemas-mas-comunes-en-logistica/)
- Poirier, C. (1996). *Supply Chain Optimization: Building the strongest total business*. San Francisco: CA: Berrett- Koheler.
- Polo, D. (2016). <https://www.gestionar-facil.com>. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://www.gestionar-facil.com>: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-de-almacenes-10-pasos/>

- Rago, J. (17 de 01 de 2018). *ingenieriafacilonline.blogspot*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://ingenieriafacilonline.blogspot.com/2017/04/clasificacion-de-inventario-metodo-abc.html>
- Ramirez, J. (2017). *Plan Estratégico Del Área Logística De La Universidad Privada Antenor Orrego En El 2016*. Trujillo. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3472/1/RE\\_ADMI\\_JOS\\_HUE.RAMIREZ\\_VICTOR.HUAMAN\\_PLAN.ESTRATEGICO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3472/1/RE_ADMI_JOS_HUE.RAMIREZ_VICTOR.HUAMAN_PLAN.ESTRATEGICO_DATOS.PDF)
- Romero, C. (03 de 05 de 2014). <https://prezi.com>. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <https://prezi.com/vvv3mjdezxt/zonificacion-de-almacenes/>
- Romero, C. (12 de 05 de 2017). *zonificacion-de-almacenes*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [zonificacion-de-almacenes: https://prezi.com/vvv3mjdezxt/zonificacion-de-almacenes/https://prezi.com/vvv3mjdezxt/zonificacion-de-almacenes/](https://prezi.com/vvv3mjdezxt/zonificacion-de-almacenes/)
- Salazar López, B. 2. (2011). *www.logisticayabasttecimiento.jimdo.com*. [En línea] 2011.
- Santos, J. (2011). <http://eldiariodeunlogistico.blogspot.com>. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://eldiariodeunlogistico.blogspot.com/2011/09/funciones-del-almacen.html>
- Lorena, F. (2014). *Análisis y Propuestas de Mejora des Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. San Miguel, Lima. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5279/FRANCISCO\\_LORENA\\_ANALISIS\\_PROPUESTA\\_MEJORA\\_SISTEMA\\_GESTION\\_ALMACENES\\_OPERADOR\\_LOGISTICO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1)
- Summers., D. (2006). *Administración de la calidad, Primera Edición, Año 2006*. FreeLibros.com.

- Torres, J. (2017). *Aplicación De Un Modelo De Gestión Logística Para Mejorar La Eficiencia En La Botica Farma Fe De La Ciudad De Trujillo En El 2017*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9383/TORRES%20ZAVALA%20FERNANDO%20JAVIER%3B%20YSLA%20MOSTACERO%20LUIS%20ABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vasquez, E. (2013). *Diseño de un Modelo de Gestion Logistica para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos s.a. corpisos s.a. en el municipio de turbaco,Bolivar*. Bolivar. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Vermorel, J. (25 de 04 de 2018). *Metodo de Inventario Fifo*. [En línea] Recuperado el 18/06/2019 de Universidad de la salle: <https://www.gerencie.com/metodo-peps.html>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS LA EMPRESA SL COURIER



ANEXO N° 1 AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS EN LA EMPRESA SL COURIER DEL  
PERU SAC.

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Trujillo, 14 abril de abril del 2019

SRS.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO – TRUJILLO

Atención:

Mg. Isaac Zuñiga Aguilar  
Director Escuela de Administración.

De mi mayor consideración

Por medio del presente hago de conocimiento que el Sr. Juber Correa Tiznado identificado con dni 45769269 y la Srta. Lucero De Jesús Gonzales Rivera identificado con dni 70763625, está autorizado para realizar el trabajo y proyecto de tesis "IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2019".

Firma y sello del  
Jefe inmediato de la empresa  
Luis Milla Camacho

## ANEXO Nº 2: FORMATO DE CUESTIONARIO PARA MEDICION DE LA VARIABLE MODELO DE GESTION LOGISTICA

### CUESTIONARIO

Estimado trabajador, el presente instrumento del cuestionario es de forma anónima. Lo indispensable es que usted se sienta libre a lo que usted cree conveniente de una forma sincera. Al realizarlo, piense en lo que sucede en la mayoría de las veces en su trabajo.

**Sexo** Masculino \_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_

**Área de trabajo** \_\_\_\_\_

ECALA	
1	CASI NUNCA
2	NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

GESTIÓN DE COMPRAS		1	2	3	4	5
1	Se realizan las adquisiciones mediante especificaciones técnicas					
2	Se realizan los requerimientos cada cierto tiempo					
3	Se emiten las especificaciones en tiempos indicados					
4	Recepciona pedidos adecuados					
5	Se encuentra contento con el responsable del proceso de compras					
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		1	2	3	4	5
6	Se adquiere de acuerdo a las necesidades					
7	Abastecimiento a tiempo					
8	Se efectúa la medición del proceso de abastecimiento					
GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO		1	2	3	4	5
9	Se efectúan a tiempo los pedidos del proveedor					

10	Se encuentra adecuadamente embalados los pedidos					
11	Existe personal idóneo en el proceso de almacenamiento					
12	Se efectúa un control de los productos que salen de almacén					
13	Existe stock disponible en el almacén					
14	Se verifica al ingresar los productos					
15	Se retornan los pedidos defectuosos					
16	Se realizan las salidas de los pedidos mediante documento					
17	Los pedidos se encuentran codificados para su identificación					
18	Se toman las medidas preventivas correspondientes para el cuidado de existencias					
<b>GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Se realiza la entrega oportuna					
20	Se realiza la entrega de bienes solicitados					
21	Se realiza la entrega de acuerdo a requerimiento					
22	Se realiza la entrega del pedido en óptimas condiciones					
23	Se realiza las devoluciones oportunamente					
24	Se realiza la comunicación de bienes solicitados					
25	Se encuentran los vehículos llenos de combustible para la distribución oportuna					
26	Se realiza el mantenimiento oportuno de vehículos					
27	Se cuenta con la capacidad necesaria para la distribución de pedidos					

### ANEXO Nº 3: FIABILIDAD DE CUESTIONARIO

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
4	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
7	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
8	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
9	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
10	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
12	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
13	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
14	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
15	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
16	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
17	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
18	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
19	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
20	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1

#### ➔ Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	27



## ANEXO Nº 4: FORMATO DE CUESTIONARIO PARA MEDICION DE LA VARIABLE EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO

El actual cuestionario es incógnito, por ende, es confidencial. Lo importante es que usted sienta la confianza y responda libremente a lo que usted cree conveniente de una forma sincera. Al realizarlo, piense en lo que sucede en la mayoría de las veces en su trabajo.

**Sexo** Masculino \_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_

**Área de trabajo** \_\_\_\_\_

ECALA	
1	CASI NUNCA
2	NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

<b>PRODUCTIVIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Posee los recursos adecuados para la ejecución de una apropiada gestión					
2	La organización otorga la mayor utilidad a los recursos de gestión					
3	Toma conciencia acerca de que la administración y la toma de decisiones que efectúa tiene una influencia en los costos de operación					
4	La utilidad de la organización se ve reflejado en cuanto a las tácticas establecidas de acuerdo a la efectividad.					
<b>DISEÑO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Las especificaciones con las que se administra cada proceso generan una eficacia operativa					
6	Coexiste una relación entre el logro de metas y la calidad de la administración					
7	La administración efectuada genera como logro que se cumplan los objetivos y la satisfacción del cliente					
8	Se tiene en cuenta todos los recursos a su alcance para el logro de una apropiada táctica					
<b>OPERACIONES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Posee un personal responsable de las operaciones					
10	Las actividades que efectua el área de operaciones son los adecuados					
11	Existe una adecuada administración de recurso humano logrando una operación apropiada					
12	La administración efectuada influye en la rotación del personal					

## ANEXO Nº 5: FIABILIDAD DE CUESTIONARIO

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2
4	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2
5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
6	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
7	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2
8	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
9	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2
10	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2
11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
12	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
13	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2
14	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
15	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2
16	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2
17	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
18	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
19	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2
20	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2

### ➔ Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos


		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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


##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	12

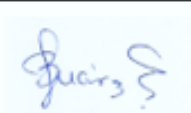
## ANEXO Nº 6: VALIDACIÓN – APROBACION EXPERTO 1

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<b>Título de la investigación:</b>	IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2019			
<b>Línea de investigación:</b>	Experimental - Pre Experimental			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Edward Vega Gavidia			
<b>El instrumento pertenece a la variable:</b>	MODELO DE GESTION LOGISTICA			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto</b>				
				

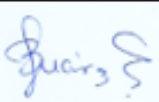
## ANEXO N° 7: VALIDACIÓN – APROBACION EXPERTO 2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<b>Título de la investigación:</b>	IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2019			
<b>Línea de investigación:</b>	Experimental - Pre Experimental			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Luciana, Chávez Paz			
<b>El instrumento pertenece a la variable:</b>	MODELO DE GESTION LOGISTICA			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto</b>				
				


## ANEXO Nº 8: VALIDACIÓN – APROBACION EXPERTO 3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<b>Título de la investigación:</b>	IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2019			
<b>Línea de investigación:</b>	Experimental - Pre Experimental			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Betty Suarez Torres			
<b>El instrumento pertenece a la variable:</b>	MODELO DE GESTION LOGISTICA			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto</b>				
				

## ANEXO Nº 9: VALIDACIÓN – APROBACION EXPERTO 1

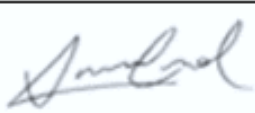
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<b>Título de la investigación:</b>	IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2019			
<b>Línea de investigación:</b>	Experimental - Pre Experimental			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Betty Suarez Torres			
<b>El instrumento pertenece a la variable:</b>	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto</b>				
				

## ANEXO N° 10: VALIDACIÓN – APROBACION EXPERTO 2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<b>Título de la investigación:</b>	IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2019			
<b>Línea de investigación:</b>	Experimental - Pre Experimental			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Edward Vega Gavidia			
<b>El instrumento pertenece a la variable:</b>	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto</b>				
				



## ANEXO N° 11: VALIDACIÓN – APROBACION EXPERTO 3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
<b>Título de la investigación:</b>	IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION LOGISTICA Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PROCESO DE DESCARGA Y DESPACHO DEL ALMACEN EN LA EMPRESA SL COURIER DEL PERU EN TRUJILLO AÑO 2019			
<b>Línea de investigación:</b>	Experimental - Pre Experimental			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Luciana, Chávez Paz			
<b>El instrumento pertenece a la variable:</b>	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>  <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>				
<b>Firma del experto</b>  <div style="text-align: center;">  </div>				

**ANEXO N° 12: FORMATO DE OBSERVACIÓN PARA MEDICIÓN DE LA  
VARIABLE MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA – DIMENSIÓN DE  
FIABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO**

RESPONSABLE:

FECHA:

INDICADOR: PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO

<b>PEDIDOS ENTREGADOS</b>	<b>TIEMPO REAL</b>	<b>TIEMPO ESPERADO</b>
1		
2		
3		
4		
5		

<b>PEDIDOS RECIBIDOS</b>	<b>TIEMPO REAL</b>	<b>TIEMPO ESPERADO</b>
1		
2		
3		
4		
5		

INDICADOR: PEDIDOS ENTREGADOS COMPLETOS

PEDIDOS ENTREGADOS	TIEMPO REAL	TIEMPO ESPERADO
1		
2		
3		
4		
5		

PEDIDOS RECIBIDOS	TIEMPO REAL	TIEMPO ESPERADO
1		
2		
3		
4		
5		

INDICADOR: DOCUMENTACIÓN SIN PROBLEMAS

FACTURAS GENERADAS	ESTADO	
	CON ERRORES	SIN ERRORES
1		
2		
3		
4		
5		
TOTAL		

FACTURAS RECIBIDAS	ESTADO	
	CON ERRORES	SIN ERRORES
1		
2		
3		
4		
5		
TOTAL		

**ANEXO N° 13: FORMATO DE OBSERVACIÓN PARA MEDICION DE LA  
VARIABLE MODELO DE GESTION LOGISTICA – DIMENSIÓN DE  
VELOCIDAD DE ATENCIÓN**

RESPONSABLE:

FECHA:

INDICADOR: CICLO DE LA ORDEN DE COMPRA (LEAD TIME)

PEDIDO	TIPO DE PEDIDO		TIEMPO REAL	TIEMPO ESPERADO
	ENTREGADO	RECIBIDO		
1				
2				
3				
4				
5				
<b>TOTAL</b>				

**ANEXO N° 13: FORMATO DE OBSERVACIÓN PARA MEDICION DE LA  
VARIABLE MODELO DE GESTION LOGISTICA – DIMENSIÓN DE  
FLEXIBILIDAD**

RESPONSABLE:

FECHA:

INDICADOR: TIEMPO DE RESPUESTA DE LA CADENA DE  
ABASTECIMIENTO

PEDIDO	TIPO DE PEDIDO		TIEMPO REAL	TIEMPO ESPERADO
	ENTREGADO	RECIBIDO		
1				
2				
3				
4				
5				
<b>TOTAL</b>				