



## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

# **“PROCESAMIENTO DE PEDIDOS *ONLINE* EN ALMACENES A NIVEL NACIONAL DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA, AÑO 2023”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

### **Autores:**

Karol Madeleine Sciolli Chucare

Ledy Viviana Valencia Merino

### **Asesor:**

Mg. Elmer Enrique Gutierrez Villacorta

<https://orcid.org/0000-0003-0289-7993>

Lima - Perú

2024

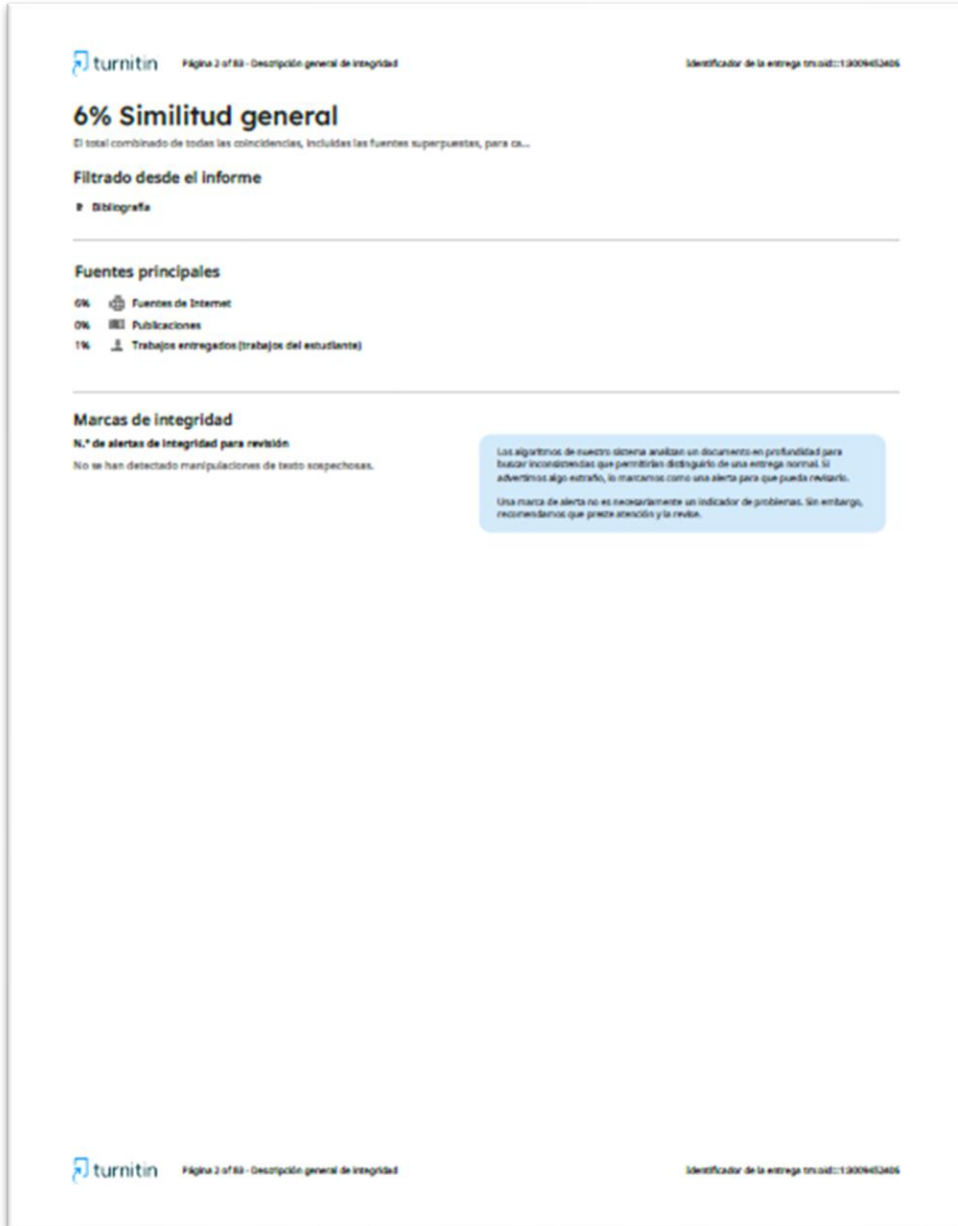
**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Blanca Delia Pasco Barriga</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>Ana Zoila Nomberto Luperdi</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>Elmer Enrique Gutierrez Villacorta</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud



turnitin Página 2 of 82 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega tmsuid:1300643406

### 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el...

**Filtrado desde el informe**

- Bibliografía

---

**Fuentes principales**

- OK Fuentes de Internet
- OK Publicaciones
- 1W Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

**Marcas de integridad**

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar incongruencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algún fraude, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

turnitin Página 2 of 82 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega tmsuid:1300643406

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a nuestras familias que de manera desinteresada siempre nos brindaron su apoyo, consejos y palabras de aliento, para no declinar en este propósito.

### **Agradecimiento**

*En primer lugar, a Dios, por su amor infinito y por permitirnos ir cumpliendo con nuestros proyectos de vida. También agradecer a nuestros docentes, que durante nuestra formación académica siempre nos han brindado el soporte necesario para poder cumplir con los requerimientos que la carrera y globalización lo exige.*

## Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR.....	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenidos .....	6
Índice de tablas .....	9
Índice de Figuras.....	10
Resumen .....	11
Palabras Claves .....	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
Realidad problemática .....	12
Objetivos.....	17
Bases Teóricas .....	17
El almacén y sus procesos operativos.....	17
Procesamiento de pedidos online.....	18
Dimensiones del procesamiento de pedidos online .....	19
Antecedentes.....	22
Hipótesis .....	28
Justificación .....	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	30

Tipo.....	30
Participantes.....	31
Técnica e instrumento de recolección de datos .....	32
Análisis de datos .....	33
<i>Nota.</i> Diseñado a través de Excel. ....	34
Aspectos éticos .....	34
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
Resultados sociodemográficos.....	36
Resultados descriptivos .....	39
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
Limitaciones .....	59
Implicancias.....	59
Conclusión.....	60
Recomendación.....	61
Referencias .....	63
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>
Anexo 1. <i>Matriz de consistencia</i> .....	70
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable .....	71
Anexo 3. <i>Validación de instrumentos</i> .....	73
Anexo 4. <i>Cuestionario</i> .....	76
Anexo 5. <i>Matriz de datos</i> .....	79

Anexo 6. <i>Carta de autorización de empresa</i> .....	81
Anexo 7. Fotografías de recolección de datos .....	82

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Resumen de prueba piloto</i> .....	33
Tabla 2 <i>Estadístico de fiabilidad</i> .....	33
Tabla 3 <i>Tabla de baremo de tres niveles</i> .....	34
Tabla 4 <i>Tabulación cruzada 1: Sexo de operarios Vs. Variable</i> .....	40
Tabla 5 <i>Tabulación cruzada 2: Edad de operarios Vs. Variable</i> .....	41
Tabla 6 <i>Tabulación cruzada 3: Grado de educación de operarios Vs. Variable</i> .....	42
Tabla 7 <i>Tabulación cruzada 4: Años de servicio de operarios Vs. Variable</i> .....	43
Tabla 8 <i>Tabulación cruzada 5: Años de experiencia laboral de operarios Vs. Variable</i> .....	45
Tabla 9 <i>Dimensión 1. Preparación del pedido</i> .....	47
Tabla 10 <i>Dimensión 2. Transmisión del pedido</i> .....	47
Tabla 11 <i>Dimensión 3. Entrada del pedido</i> .....	48
Tabla 12 <i>Dimensión 4. Surtido de pedido</i> .....	49
Tabla 13 <i>Dimensión 5. Informe sobre el estado de pedido</i> .....	50

## Índice de Figuras

Figura 1 Proceso de pedidos online de la empresa logística en estudio .....	15
Figura 2 <i>Sexo de los participantes</i> .....	36
Figura 3 <i>Edad de los participantes</i> .....	36
Figura 4 <i>Grado de educación de los operarios</i> .....	37
Figura 5 <i>Tiempo de servicio en la empresa de los operarios</i> .....	38
Figura 6 <i>Años de experiencia laboral de los operarios</i> .....	38
Figura 7 <i>Variable: Procesamiento de pedidos online</i> .....	39
Figura 8 <i>Dimensión 1. Preparación del pedido</i> .....	47
Figura 9 <i>Dimensión 2. Transmisión del pedido</i> .....	48
Figura 10 <i>Dimensión 3. Entrada del pedido</i> .....	49
Figura 11 <i>Dimensión 4. Surtido de pedido</i> .....	49
Figura 12 <i>Dimensión 5. Informe sobre el estado de pedido</i> .....	50

## Resumen

El enorme avance de la logística y la transformación digital ha impactado a todo el mundo y se ha erigido como uno de los principales motores de esta revolución. Los almacenes y sus procesos han ido adquiriendo toda esa tecnología, en todas las organizaciones y muy especialmente en empresas operadoras logísticas. El siguiente estudio en relación a ello, tiene como objetivo analizar cómo perciben el procesamiento de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. Para tal propósito, se diseñó un estudio de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo, no experimental y transversal, a una población conformada por 62 operarios que laboraban en los almacenes de la operadora logística transnacional ubicados en sus 28 almacenes que realizan actividades de pedidos *online*. Los principales resultados arrojaron que la mayoría de los operarios (67.7%) perciben el procesamiento de pedidos *online* como “regular”, 24.2% como “alto” y 8.1% como “bajo”; además, el mayor porcentaje que respondieron como “regular” corresponde a la población masculina. Se concluye que el 24% de operarios son altamente competitivos, el resto de la población tiene ineficiencias con el procesamiento de pedidos debido principalmente a la falta de competencias técnicas.

## Palabras Claves

“Procesamiento de pedidos”, “proceso de pedidos”, “*online*”, “gestión de pedidos”, “gestión de almacenes”, “operadores logísticos”.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### **Realidad problemática**

La transformación digital ha impactado a todo el mundo y el comercio electrónico se ha erigido como uno de los principales motores de esta revolución. El procesamiento de pedidos online, antes un proceso manual y fragmentado, ha evolucionado hacia un sistema altamente automatizado y conectado, generando un impacto significativo en todos los eslabones de la cadena de suministro, desde los fabricantes hasta los consumidores finales (Rodríguez et al., 2022).

A nivel mundial, la optimización de los procesos de pedidos online ha conferido a las empresas fabricantes una mayor agilidad en la gestión de sus inventarios y la adaptación a las fluctuaciones de la demanda. Al mismo tiempo, las marcas han fortalecido su relación con los consumidores a través de experiencias de compra personalizadas y eficientes. Los distribuidores y minoristas han visto ampliada su alcance geográfico y han podido acceder a nuevos mercados, mientras que los operadores logísticos han desarrollado soluciones innovadoras para garantizar entregas rápidas y confiables. Todo ello, reflejados en la eficiencia de las organizaciones, especialmente en la reducción de costos, disminución de errores y optimización de tiempos logísticos, básicamente (Alarcón et al., 2005).

Para los clientes y consumidores, el procesamiento de pedidos online ha significado una mayor comodidad, variedad de productos y precios competitivos. La posibilidad de realizar compras desde cualquier lugar y a cualquier hora ha transformado los hábitos de consumo y ha empoderado a los compradores. Además, ha sido provechoso para las empresas integrar las ventas online con su actual red física, aquella red logística que las empresas venían trabajando y optimizando la cadena de suministro (Chopra &

Meindl, 2013).

La cadena de suministro y la tecnología trasladan valor al cliente, por ello los fabricantes contratan a los operadores logísticos, no solo por sus entregas rápidas y confiables, sino porque tienen experiencia y conocen mejor el proceso de distribución, proporcionan economía de escala y transforman los costos fijos como el almacenaje y/o manipulación, en gastos variables (Anaya, 2011). Además, las organizaciones como los operadores logísticos, utilizan la tecnología e informática actualizada y gracias especialmente a la Internet han visto reducir sus costos de procesamiento de pedidos, a un 80% (Ballou, 2004).

En la actualidad, las tecnologías como la inteligencia artificial, el *machine learning* y el *big data* analizan grandes volúmenes de datos para predecir la demanda, optimizar los inventarios y personalizar las recomendaciones de productos. Los *chatbots* y los asistentes virtuales han facilitado la atención al cliente y la resolución de problemas. Todo ello complementa el propósito logístico de la cadena de suministro (Carrillo & Franky, 2014).

Por otro lado, en Latinoamérica, el comercio electrónico ha experimentado ese crecimiento exponencial de los últimos años, impulsado por el aumento de penetración del Internet y los dispositivos móviles. Sin embargo, la región aún enfrenta desafíos relacionados con la infraestructura logística especialmente en gestión de pedidos, la confianza en los pagos digitales y la regulación. A pesar de estos obstáculos, las empresas latinoamericanas están adoptando rápidamente las mejores prácticas globales en materia de procesamiento de pedidos online, buscando mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente (Sanchis & Poler, 2018).

En el caso de Perú, el mercado del comercio electrónico ha mostrado un dinamismo creciente, especialmente en los últimos años. La pandemia de COVID-19

aceleró la adopción del comercio electrónico en el país, impulsando a muchas empresas a migrar sus operaciones al canal online. Sin embargo, la informalidad y la falta de infraestructura logística son algunos de los retos que aún persisten en el mercado peruano (Gamboa-Cruzado et al., 2018).

En este caso, la empresa que participa en el presente estudio, es un operador logístico que forma parte de una organización transnacional, líder mundial en transporte y logística, que proporciona servicios y soluciones para la cadena de suministros. La organización se especializa en el diseño de soluciones integrales, complejas y de rápida evolución de la cadena de suministro, para cualquier empresa que lo solicite de todos los sectores e industrias; gracias a sus operaciones de excelencia, la organización se encuentra muy comprometida con sus clientes a nivel mundial. La empresa cuenta con más de 44,000 empleados, que operan desde las 1,000 instalaciones ubicadas en más de 170 países y a través de su cultura *lean* proporciona una amplia gama de servicios tanto de *contract logistics* como de *freight management* y control KPI. Una de sus principales fortalezas de la organización es la administración de sus almacenes.

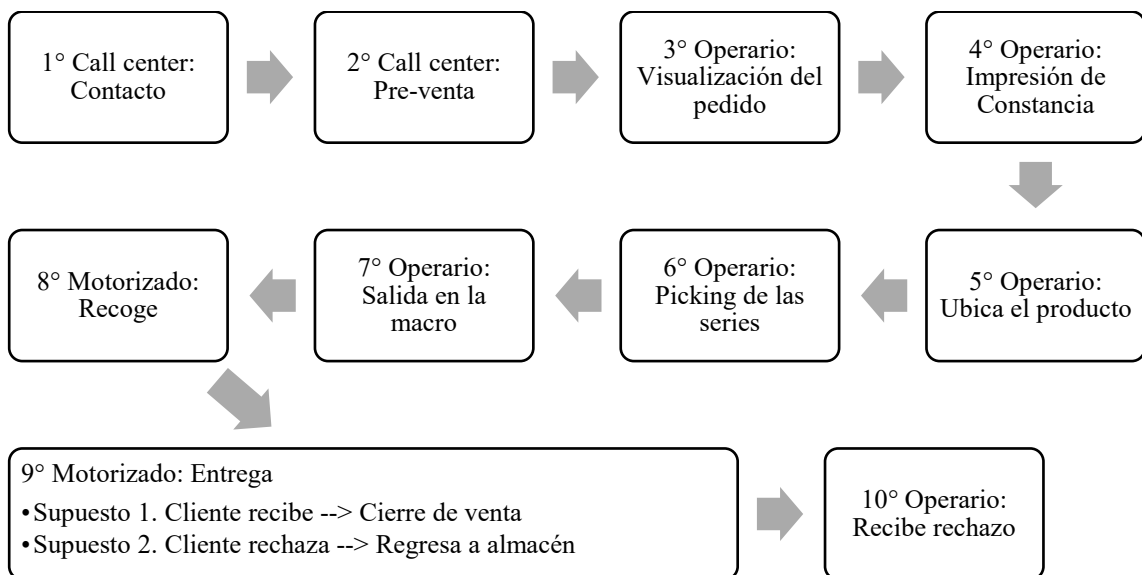
La organización cuenta con 72 almacenes en todo el Perú, de los cuales 28 almacenes (39%) realizan el proceso de gestión de pedidos *online*; estos tipos de almacenes están distribuidos en cuatro regiones a nivel nacional: en Lima son 5 almacenes, en el norte del país son 6 almacenes, en el centro son 7 almacenes y en el sur del país son 10 almacenes. Dentro de los almacenes se gestionan casi todos los días múltiples operaciones ligadas a los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de materiales. Cada fin de mes la empresa genera el *Key Performance Indicator (KPI)* de ventas *online* para evidenciar la efectividad durante su periodo.

A continuación, en la Figura 1 se detalla el procesamiento de pedidos *online* que realiza los almacenes en estudio, el proceso se inicia cuando las operadoras que trabajan

en los *Call Center* se contactan con los potenciales clientes para ofrecer el producto, como primer paso. En un segundo paso, el mismo personal del *Call Center* convence al cliente, le informa las modalidades de pago y genera la pre-venta al contado y luego a través del sistema “*gatilla*” al “*pool*” de pedidos de almacén, desde su computadora a la computadora del almacén; cabe mencionar que el *Call Center* es otra empresa de servicio que forma parte del grupo corporativo.

**Figura 1**

*Proceso de pedidos online de la empresa logística en estudio*



En un tercer paso, el operario de almacén a través del sistema, visualiza los pedidos generados a su “punto” de venta. En el cuarto paso, el operario de almacén procesa los pedidos de los clientes a través de una “macro” con la finalidad de imprimir las “Constancias de entrega”. El quinto paso, el operario con la constancia impresa procede a ubicar las “series físicas” dentro del “recinto”, según marcas y modelos. Es en el sexto paso, donde el operario de almacén procede a realizar el *picking* de las series en el “sistema del cliente” con la finalidad de despachar la serie correcta y así evitar cruces de serie a cada cliente. En el séptimo paso, el operario procede a dar salida en la macro

establecida por el “operador” a las series a despachar.

A partir del octavo paso, un trabajador que conduce un vehículo “motorizado”, se acerca a almacén a recoger los pedidos y según los “cortes” establecidos, el operario de almacén procede con el despacho. En el noveno paso, el motorizado ejecuta el transporte y según la “programación” realiza las “visitas” para la entrega de los pedidos; una vez con el cliente, el motorizado realiza la entrega del “material”, solicita la firma y DNI del cliente en la “Constancia de entrega” y procesa el pago a través del POS; puede ocurrir que el pedido sea rechazado por el cliente, en ese caso, el motorizado retorna los materiales a almacén, estos materiales deben encontrarse en perfectas condiciones físicas (sellados, sin signos de manipulación, limpios, sin golpes) de lo contrario no serán recibidas por almacén y seguirá el flujo de facturación al responsable. El décimo y último paso ocurre solo si el material retorna en perfectas condiciones físicas, en este caso, el operario de almacén recibe el “equipo” y “valida” dentro de los “plazos establecidos” la anulación de la venta en el sistema. Los pedidos rechazados por los clientes se deben a diferentes razones, entre ellas, el cliente ya no desea el pedido, el cliente no tiene pedido “pendiente” de pago, no se pudo validar la identidad del cliente, el cliente desea que retornen otro día para la compra, hay un error de dirección o el cliente se encuentra ausente y se reprograma la visita.

A pesar que el diseño y los pasos establecidos por la compañía son aspectos formales y de mucha ayuda para la gestión de los pedidos en los almacenes, en la práctica, el diseño dista mucho de la teoría y su puesta en marcha, por ejemplo, se ha constatado que los operarios de almacén, aun con el número suficiente en los locales, no han sabido interpretar el procesamiento implementado por la compañía, trayendo como consecuencias lentitudes y retrasos en actividades importantes como el surtido, la recuperación de existencia y la preparación de pedidos. Pueda que el problema no se

derive del diseño, sino tal vez, de la interpretación que hacen los operarios a la hora de ejecución de los procesos y/o gestión de pedidos del cliente, si es así, cabe analizar la forma en que los operarios perciben el procesamiento de los pedidos *online* de la empresa, para que, a través de la descripción de los hechos, se analicen el conocimiento y la información que perciben los operarios en relación a un tema específico, que lleve a resolver la realidad problemática.

Ante lo manifestado, se formula entonces el siguiente problema general de investigación: ¿Cómo perciben el procesamiento de pedidos *online* en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023?

### **Objetivos**

El objetivo general de la investigación es: Analizar cómo perciben el procesamiento de pedidos *online* en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023.

Los objetivos específicos son: (1) Analizar cómo perciben la preparación de pedidos *online* en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (2) Analizar cómo perciben la transmisión de pedidos *online* en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (3) Analizar cómo perciben la entrada de pedidos *online* en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (4) Analizar cómo perciben el surtido de pedidos *online* en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (5) Analizar cómo perciben el informe sobre el estado de pedidos *online* en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023

### **Bases Teóricas**

#### ***El almacén y sus procesos operativos***

Anaya (2011), determina que los almacenes realizan dos tipos de procesos

operativos: el flujo de entrada y el flujo de salida. El flujo de entrada representa todos aquellos procesos implicados con la compra a proveedores, abastecimiento y conservación de los materiales en almacén; son procesos amplios y complejos, no es materia de análisis en esta investigación, por ello no se ahondará más del tema. En cambio, el flujo de salida representa el proceso de distribución física de la logística empresarial y tiene que ver con los pedidos efectuados por los clientes, en ello se distinguen tres fases: el *picking* del producto, la preparación del pedido y la expedición. Las dos primeras fases (*picking* y preparación del pedido) se incluye dentro del procesamiento de pedidos en almacén activados por el cliente de manera online, por el cual su información se ampliará más adelante. En cambio, la expedición, es la última fase del flujo o proceso de salida de almacén y representa la actividad de asignar vehículos, confirmar la salida del producto, preparar la hoja de ruta y carga de vehículos y el control de distribución.

Así mismo, en almacén existen varias áreas de actividades operacionales. Sin embargo, son dos los que competen al tema, son los llamados área de almacenamiento propiamente dicho y el área de recepción y despacho. El área de recepción y/o despacho es el espacio donde se llevará a cabo el proceso de *picking*. En dichas áreas, suelen haber algunos tipos de estanterías que reservan dos tipos de zonas, una zona para almacenar mercancías para el *picking* y otra zona para almacenar mercancías de reserva (Gómez, 2013).

### ***Procesamiento de pedidos online***

La definición de procesamiento de pedidos viene dado por Ballou (2004), que afirma que, “el procesamiento del pedido está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo del pedido del cliente. Específicamente, incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido” (p. 131).

De acuerdo a Fundéu (2020), la palabra *online* que a veces se escribe como *on line* u *on-line* “se emplea para referirse al hecho de estar conectado a una red de datos o de comunicación y para indicar que algo está disponible a través de internet” (s/p).

En ese sentido, el interés del cliente como parte del ciclo de pedido del cliente, lo puede iniciar, complementar o terminar el ciclo de manera *online*, en todo ese proceso la logística, especialmente el procesamiento de pedido, puede hacer uso del Internet, por lo que Ballou (2004) termina diciendo: “mediante Internet, las compañías han podido reducir el espacio de almacenaje, bajar los niveles de inventarios, reducir los tiempos de manejo y rastrear mejor el progreso de los pedidos” (p. 138).

Por lo que (Mora, 2008) afirma que todo proceso logístico funciona de manera integral; ningún almacén como parte del sistema logístico gestiona sus materiales sin la ayuda de producción por un lado ni de marketing y ventas por el otro lado. El área de ventas ayuda a la distribución física, el cual es indispensable en su relación con el cliente la coordinación con el almacén, el cual debe estar preparado y tecnificado adecuadamente en equipos y en informática (programas, internet, redes, etc.) para a través de procedimientos atender la demanda.

### ***Dimensiones del procesamiento de pedidos online***

El procesamiento de pedidos *online* para empresas de distribución al menudeo, como es el caso del presente estudio, de acuerdo a Ballou (2004), se compone de cinco etapas, ellos son: la preparación del pedido, la transmisión del pedido, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido. Cada “etapa” es una parte del “procesamiento” de pedidos *online*, por lo que, siendo el “procesamiento” un componente de la variable de estudio, entonces, cada etapa representa una sub-variable o dimensión de estudio, lo que a continuación se explicará teóricamente.

**1. Preparación del pedido.** Es la fase en la que el cliente, valiéndose de la

tecnología de la comunicación como el teléfono o el Internet, recopila información suficiente de un producto o servicio determinado para su compra. La empresa muestra a través de la Internet su página web con amplia información al respecto, incluso permiten colocar los pedidos directamente de la web, a través de un catálogo electrónico (Ballou, 2004). Por otro lado, recopilar información por parte de los clientes implica una serie de detalles que se relaciona con el comportamiento y decisión de compra, indudablemente eso está muy ligado a lo que ofrece la organización en brindar un buen servicio al cliente, su estructura logística y sobre todo sus procesos de pedido y entrega del producto (Alarcón et al., 2007).

**2. Transmisión del pedido.** Es la etapa en la que el cliente solicita el pedido y se realiza de manera electrónica a través de la web o vía telefónica, la solicitud puede ser enviada directamente de la computadora, sin necesidad de llenar formularios físicos, es decir, se transmite el pedido de manera instantánea desde la comodidad de su casa a la computadora de la empresa, de forma segura y confiable (Ballou, 2004).

**3. Entrada del pedido.** Se trata de la etapa en la que la empresa recibe la solicitud del cliente y la somete a una serie de comprobaciones como la precisión de la información, descripción del producto, cantidad, precio, disponibilidad del producto en el inventario, estado de crédito del cliente si fuera necesario, facturación y otras informaciones, desde los registros computarizados se consideran los cargos del pedido. Naturalmente, la tecnología ha agilizado todas estas operaciones, debido a que las empresas cuentan actualmente con lectoras ópticas, códigos de barras, computadoras y otros elementos tecnológicos para su automatización que aceleran el proceso. Adicionalmente, el personal que administra esta etapa podría consolidar los pedidos por zonas con el propósito de optimizar las rutas de transporte y minimizar costos de flete (Ballou, 2004).

Por otro lado, el sistema de manejo de pedidos forma parte del sistema logístico de información de la empresa y se encarga de sistematizar el pedido del cliente desde el contacto inicial y luego se comunica con el sistema de administración de almacén para informar sobre el stock del producto, la ubicación del producto, la cantidad disponible y el tiempo estimado de entrega; una vez aceptado el pedido, el sistema informa a los demás sistemas para que el cliente sea atendido eficientemente (Chopra & Meindl, 2013) y (Ballou, 2004).

**4. Surtido del pedido.** Representa las actividades físicas que realizan los operarios de almacén. Entre ellos, la recuperación de existencias, empacar los productos para su envío, programar las entregas y preparar la documentación de envío. En esta etapa, por regla de prioridad, se recomienda: procesar primero los pedidos más antiguos, utilizar el tiempo más corto de procesamiento, establecer un número específico de prioridades, priorizar los pedidos más pequeños y los menos complicados, priorizar los pedidos de fecha más próxima, pedidos que tengan el menor tiempo prometido de espera. Puede ocurrir que por dar prioridad a un pedido más que a otro se incurra al deterioro de la atención al cliente, por ello se debe evaluar bajo el tratamiento de costos la conveniencia, por ejemplo, “comparar los costos adicionales por el aumento en el manejo de la información del pedido y los costos de transporte, con los beneficios de mantener el nivel de servicio deseado” (Ballou, 2004, p. 136).

La recuperación de existencia en almacén se le conoce también como *picking* y es la parte más costosa y con mayor empleo de mano de obra en el almacén. El *picking* representa la actividad que realiza el personal de almacén en cuanto a la localización física del producto, seleccionar la cantidad requerida por el cliente y trasladarlo al área de preparación de pedidos (Anaya, 2011).

En ese sentido, Gómez (2013) denomina al *picking* como “el proceso por el que

el almacén realiza la selección y recogida de las mercancías de sus lugares de almacenamiento y el transporte posterior a zonas de consolidación, con el fin de realizar la entrega del pedido efectuado por el cliente” (p. 129). Llegar a entregar el pedido al cliente implica concluir con el proceso en almacén, por eso Gómez (2013) determina cinco actividades del *picking*: la introducción del pedido al sistema informático, la emisión del “*picking list*”, la gestión del pedido desde los almacenes, la identificación del “*packing*” con una pegatina y organizar la ruta de envío.

En cambio Anaya (2011), no incluye la “preparación de pedidos” dentro del proceso del *picking*, sino como otra fase más del proceso o flujo de salida de almacén. Entonces, la preparación de pedidos implica varias actividades: clasificar los productos por pedidos, empaquetar los productos (*packing*), etiquetar el empaque, paletizar si fuera necesario y controlar el proceso.

**5. Informe sobre el estado del pedido.** Se refiere a la actividad que realiza la empresa con el propósito de mantener informado al cliente sobre cualquier retraso en su pedido. Incluye: Rastrear y localizar el pedido en todo el ciclo del pedido, y comunicar al cliente sobre el tiempo de entrega (Ballou, 2004).

### **Antecedentes**

Duque-Vaca et. al. (2022) en su artículo publicado en el mismo año presentaron como objetivo de investigación desarrollar una aplicación web para gestionar los pedidos de la empresa pyme Robalino en la provincia de Chimborazo en el país del Ecuador. Se aplicó la metodología experimental y la participación de usuarios y el contacto de los clientes de la empresa apoyados por las herramientas SCRUM y otras herramientas de ciencias informáticas para automatizar y agilizar los procesos bajo el estándar IEEE 830-1998 internacional. Los resultados permitieron visualizar el desarrollo del programa y evaluarla con las diferentes métricas informáticas, evidenciando una experiencia

compartida con los clientes y la conformidad del usuario operario con la categoría de “excelente” y “muy bueno”. En esa experiencia, los operarios de almacén manifestaron sentirse más cómodos e informados de todos los procesos de almacenamiento, específicamente para la gestión de los pedidos, debido a que la empresa desarrolló técnicas de entrenamiento. Concluyendo que el sistema hizo que se redujera el tiempo del procesamiento de los pedidos hasta en un 33%.

Medinilla et. al. (2018) en su artículo publicado expuso como objetivo de investigación realizar un procedimiento que permita mejorar el proceso de gestión de pedido en una empresa del Ecuador. En el aspecto metodológico, se inició con el diagnóstico situacional de la empresa, recogiendo datos de los trabajadores relacionados con la gestión de almacenes, como de algunos clientes de manera cualitativa, de esa manera se identificó la problemática del estudio. Los resultados exploratorios y descriptivos evidenciaron una deficiencia en el proceso de atención de pedidos al cliente, los trabajadores y operarios ligados a almacén carecían de instrucciones y protocolos de almacenamiento, debido a la deficiencia de entrenamiento y capacitación en los procesos y las normas de almacenamiento. Se concluye en base a la evidencia, desarrollar un plan de mejora que organice mejor el ciclo de los pedidos, la reducción de los tiempos del proceso y el cumplimiento de los plazos de entrega, para en última instancia lograr la satisfacción del cliente.

Carrillo y Franky (2014) en su estudio propuso como objetivo plantear un nuevo modelo informático que facilite los flujos de pedidos en la nube de las organizaciones en Colombia. La metodología empleada fue un estudio exploratorio y descriptivo para determinar la situación de gestión de procesamiento de pedidos y luego el diseño del modelo con la metodología *scloudpy*, para ello, en la referencia se valió de la revisión de los modelos tradicionales, el conocimiento logístico y el aporte de la web. Los resultados

del diagnóstico informaron que los procesos logísticos de almacenamiento funcionaban de manera aislada, el stock en almacenamiento no facilitaba el flujo de los pedidos con la gestión de los pedidos realizados por ventas, debido principalmente al desconocimiento de la logística integral y de la cadena de suministro. Todo lo demás estuvo abocado al diseño del modelo informático. Las conclusiones permiten conocer las ventajas que pueden alcanzar las empresas con la utilización de programas adecuado como el *scloudpy* para que su almacenamiento en la nube facilite al usuario de forma colaborativa, especialmente a organizaciones pymes.

Espinal et. al. (2012) en su estudio que presentó como objetivo desarrollar un modelo de gestión de análisis y evaluación de las operaciones de picking en una empresa de colchones de la ciudad de Medellín en Colombia. A través del recojo de datos con metodología cualitativa se observó que la empresa tenía un sistema tradicional de recojo de mercadería en su almacén, los operarios desconocían los procedimientos logísticos y las normas de almacenamiento, no había diseños de operaciones de picking, entre otros, todo ello hacía que las operaciones fueran lentas y retraso en los pedidos. El modelo permitiría reducir el tiempo de permanencia de los materiales en almacén y sobre todo aumentar las entregas de los pedidos al cliente desde 102 unidades de manera tradicional a 110 unidades efectivas. Se concluye que el modelo es adecuado para evaluar cualquier alternativa de solución que agilice el recojo de mercadería, el despacho y mejore el servicio al cliente.

Por otro lado, con el propósito de nutrir el estado del arte del tema se incluyó a los antecedentes de origen nacional, los que a continuación se expone para su análisis.

Montalvo-Soto et. al. (2020) en su estudio que tuvo como objetivo proponer la reducción del tiempo de entrega de pedidos con un modelo de gestión de almacén en una empresa pequeña del rubro textil en el Perú. Utilizando metodología de investigación

cuantitativa para el diagnóstico y modelos SLP y *kanban* para la propuesta en una empresa productora de prendas de vestir. Los resultados del diagnóstico arrojaron que la empresa realizaba sus procesos logísticos de manera informal y el personal que operaba en sus almacenes apenas tenían estudios primarios y secundarios, lo que por falta de conocimiento en todas las líneas las entregas y despachos eran muy lentos y confusos; además los tiempos efectuados para cada tarea de *picking* eran muy altos, con las consecuencias de quejas y reclamos de los clientes. Ante ello, se dio énfasis al estudio de tiempo a cada operación basado en modelos de gestión de cambio. Finalmente, con la aplicación de un modelo adaptado hizo que la actividad se agilizará, los operarios de almacén comprendieran el sistema y se redujo hasta en 54% el tiempo de entrega de los pedidos.

Burga et al. (2019) en su estudio que presentó como objetivo proponer herramientas de gestión logística a una empresa pequeña distribuidora de artículos escolares en el Perú. Con la metodología cualitativa para el recojo de información de la gerencia y con un diseño cuasi-experimental se diseñó herramientas logísticas para su optimización. Los primeros resultados del diagnóstico arrojaron que más del 75% de los errores en almacén se debía a equivocadas manipulaciones, específicamente en las tareas de *picking*, los errores persistían al 83% cuando no se priorizaban las ordenes de pedidos de acuerdo a sus características de tamaño y/o tiempo, despachos erróneos, entre otros. En su segunda fase, de acuerdo a las informaciones, se diseñaron herramientas de gestión como mapa de procesos, diagramas de flujo y se instruyó al personal a través de capacitaciones, para luego proceder a su ejecución, evaluación de resultados y *feedback* con los operadores. El resultado final arrojó la disminución en 57% los errores de *picking*, en 8% la ejecución de pedidos de órdenes pequeñas y 8.6% de las órdenes mayores, y aumentó al 96.5% los despachos correctos.

Gonzales (2021) en su tesis de posgrado que presentó como objetivo analizar el proceso de pedidos llevados a cabo por una empresa distribuidora de frutas en Lima durante el año 2021. Usando como metodología la investigación cualitativa y desarrolló para ello la entrevista a profundidad y el análisis documental como técnicas de recojo de datos, la entrevista se llevó a cabo a cinco trabajadores y la información de dos años para el análisis documental. Los resultados evidenciaron lo que planteaba el problema, la empresa cuenta con serios problemas para la entrega de los pedidos, entre ellos, errores en el servicio de conteo y pesaje, retraso en el surtido y despacho, errores comunicativos y registro de facturas, básicamente. Ante ello, se sugiere que la empresa implemente un sistema ERP a su gestión logística, brinde capacitaciones y entrenamiento al personal de las áreas comprometidas, estandarizar los procesos, definir rutas y programas de despacho y la coordinación entre áreas.

Galindo (2024) en su estudio de posgrado cuyo objetivo se planteó en evaluar el impacto del sistema inteligente en el proceso de pedidos de una empresa de Lima del año 2023. De acuerdo a la metodología empleada, el estudio se basó en el diseño pre-experimental para una muestra representativa de 166 pedidos elaborados por los asesores de ventas de la empresa a través de campañas de promoción llevados a cabo durante el año 2023. Por su parte, basado en algoritmos informáticos, se implementó el sistema inteligente con el propósito de analizar el nivel de eficiencia de la gestión de los pedidos. Los resultados, en cuanto a evaluar los resultados situacionales, arrojaron que la empresa evidencia retrasos en la entrega de los pedidos e inequívocas programaciones de despacho. Ante ello, una vez implementado el sistema se percibió una mejora en los tiempos del proceso de entregas de pedidos y optimización de días de despacho, con Wilcoxon  $Z=-11.141$  ( $p=0.000$ ) y  $Z=-9.106$  ( $p=0.000$ ), respectivamente. Se concluye que el sistema inteligente trae mejoras efectivas a la gestión de pedidos y despacho en la

empresa.

Coronado (2022) en su tesis de posgrado, planteó como objetivo establecer la relación entre la variable gestión de almacenes y la calidad de servicio de una empresa que actúa como operador logístico. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo con nivel correlacional y su población estuvo conformado por 160 operarios de almacén distribuidos en varias sedes de la ciudad, sin embargo, prefirió tomar una muestra de 113 trabajadores seleccionados con muestreo probabilístico y aplicó un cuestionario diseñado para el estudio a través de la técnica de la encuesta. Los resultados de estadística descriptiva mostraron que el 48.7% de los operarios perciben la gestión de almacenes como “moderado” o “regular” de conocimiento, como “alto” el 43.4% y como “bajo” el 8%. De acuerdo a la dimensión “salida de mercadería” que tiene que ver con la gestión de picking y despacho en almacén, el 45.1% percibe dicha gestión como “regular”, el 36.3% como “alta” y 18.6% como “baja”. Se concluye que existe relación significativa y positiva entre ambas variables de estudio con Rho de *Spearman* de 0.741.

Gonzales (2023) en su estudio del año 2022, planteó como objetivo determinar la relación de la gestión de almacenamiento con la distribución de los productos de una empresa logística en la ciudad de Lima. En cuanto a la metodología empleada fue el enfoque cuantitativo de nivel correlacional, la población y muestra de estudio fue la misma con 128 operarios que laboran en almacén, que se recogió los datos a través del cuestionario estructurado como instrumento de diseño propio, empleando la técnica de la encuesta. Los resultados descriptivos arrojaron que el 48.4% de la población percibe la “gestión de almacén” con conocimiento “medio” o “regular”, que el 32% lo percibe como “bajo” y el 19.5% como “alto”; mientras que cuando se refiere al “registro de salidas” que se observa a las operaciones como surtido o *picking*, embalaje y despacho de mercadería, el 46.9% percibe los procedimientos de “registro de salidas” como “regular”,

28.1% como “bajo” y 25% como “alto”. Por otro lado, en cuanto a la dimensión “condiciones de entrega” que implica parte de la “distribución de productos” en su fase de despacho y entrega de pedidos a los transportistas, el 46.1% de la población manifestaron percibir dicha gestión como “regular”, 34.4% como “bajo” y 19.5% como “alto”. Por lo demás, se concluye que existe una relación positiva y significativa con Rho *Spearman* de 0.852 para las variables implicadas en el objetivo general.

### **Hipótesis**

Debido a que el siguiente estudio requiere analizar la variable procesamiento de pedidos *online* en una organización determinada, el estudio descriptivo es el alcance apropiado para definir las características del fenómeno estudiado, por lo que no necesita la presencia de hipótesis para comprobar lo evidente, ya que, desde la percepción del operario se analiza en profundidad el procesamiento sin incurrir a la inferencia de los resultados, más bien, el estudio descriptivo es el escenario propicio para que a partir de ello, se formulen hipótesis de trabajo de investigación (Corbetta, 2023).

### **Justificación**

El estudio se justifica teóricamente, debido a que enriquece a la teoría del proceso de pedidos *online* y consecuentemente a la escuela de pensamiento de la logística integral (Anaya, 2011), eso debido a que, la gestión de pedidos como parte de la distribución física, se fundamenta del conocimiento logístico y de la cadena de valor que genera el *supply chain management* (Chopra & Meindl, 2013), y que el resultado extraído de la experiencia práctica de los operarios, permitirá afirmar o negar la teoría y consecuentemente enriquecer la gestión logística.

En la práctica, debido a que la gestión de pedidos es una herramienta de gestión empresarial, se justifica su aplicación debido a que el resultado brindará a la alta gerencia evidencias analíticas para su reconsideración en sus próximos planes de mejora,

específicamente en la gestión de almacenes. Por otro lado, las demás organizaciones que se identifiquen con la misma problemática, podrán analizar éstos resultados para comparar su diagnóstico, análisis situacional o cualquier aspecto que ayude a fomentar y tomar mejores decisiones.

En lo metodológico, se va a poner en práctica un instrumento de investigación diseñada por los investigadores, que de acuerdo a la rigurosidad científica y al modelo tomado de Ballou (2004) servirá de precedente para futuras investigaciones descriptivas.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### Tipo

De acuerdo a la problemática, la presente investigación va a requerir del diseño metodológico en un tipo básico, con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, con diseño no experimental y de tipo transversal.

En cuanto a la investigación básica, permite establecer los fundamentos teóricos que explican cómo funciona el proceso de pedidos en línea. Al identificar los factores que influyen en la eficiencia, la eficacia y la satisfacción del cliente y de los operarios que participan en este proceso, con la posibilidad de construir un marco conceptual que sirve como base para futuras investigaciones aplicadas (Fresno, 2019).

El enfoque cuantitativo resulta fundamental para un estudio que permite cuantificar la percepción de los empleados u operarios sobre la calidad de la información o datos exhaustivos que se recoge del procesamiento de pedidos en una organización logística. Al emplear métodos estadísticos y análisis numéricos, es posible identificar patrones, medir la eficiencia de los procesos y cuantificar el impacto de las variables involucradas (Corbetta, 2023).

La investigación descriptiva resulta útil para comprender a profundidad las etapas de procesamiento de pedidos al cliente desarrollados en los almacenes, es por ello que el estudio se realizó desde un alcance descriptivo. Al emplear métodos directos como las encuestas, los investigadores pueden obtener datos detallados de las actividades de los operarios. La investigación descriptiva proporciona un mapa detallado del terreno, permitiendo a los investigadores explorar y documentar los fenómenos tal como ocurren en la realidad. Por ello, el estudio descriptivo no es un tipo de investigación cualquiera,

al igual que otros estudios complejos, la investigación descriptiva requiere la aplicación exhaustiva y profunda de la metodología de la investigación científica (Perez et al., 2020).

El diseño que corresponde es el no experimental, debido a que el procesamiento de pedidos *online* involucra la observación del fenómeno desde el mismo lugar de los hechos, ya que manipular un componente alteraría los resultados cuando lo que se quiere es analizar los resultados en su estado natural (Fresno, 2019).

Por último, la investigación es de manera transversal, que consiste en recolectar datos en un único momento del tiempo, con el objetivo de describir y analizar las características de la población, en este caso, capturar las percepciones, por única vez, que tienen los operarios entorno a sus actividades desarrolladas en los almacenes de la empresa en estudio (Corbetta, 2023).

### **Participantes**

La población de estudio es el grupo completo de individuos o cosas que cumplen con ciertos criterios específicos como homogeneidad o características comunes, deben estar delimitados claramente y ser accesibles para el investigador, para la información de calidad (Lerma, 2016). Para el siguiente estudio, los individuos son trabajadores entre hombres y mujeres, que laboran en los almacenes de todo el Perú como operarios de almacén y de acuerdo a la información oficial de la empresa están conformados por 62 operarios, de los cuales 14 pertenecen a la región Lima, 14 a la región norte del país, 10 en la región centro del país y 24 en la región sur del Perú. Información extraída y sustentada de la misma fuente con autorización de su representante legal, tal como evidencia la Carta de autorización de información de empresa visto en el Anexo 6, exigido para fines científicos y legales.

La muestra es una representación de la población que se pueden tener acceso a ello de manera completa o parcial; al seleccionar una muestra adecuada, se pueden obtener resultados precisos y generalizables de la población (Lerma, 2016). Sin embargo, cuando el tamaño de la muestra es igual al tamaño de la población, estamos ante un censo, significa que se está recolectando datos de todos los individuos que forman parte de la población de estudio (Trejo, 2021). Por lo tanto, debido a que se puede tener acceso a la población y el censo permite ello, el tamaño de la muestra es el tamaño de la población, es decir  $N = n = 62$  operarios.

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para el procedimiento de recojo de datos se empleó la técnica de la encuesta, muy útil para estudios de enfoques cuantitativos dada su condición del presente estudio (Fassio, 2016).

El cuestionario estructurado es un instrumento que permite recoger datos a través de categorías de respuestas en una escala de Likert para personas, en este caso los operarios de diferentes almacenes, para la recolección de datos a través de la técnica de encuesta (García J. , 2016). El instrumento fue diseñado por los investigadores de acuerdo a la teoría de Ballou (2004), que siguiendo la rigurosidad científica de operacionalización de variable como se aprecia en el Anexo 2 se procedió a su validación a través de la técnica de juicio de expertos con tres investigadores de la especialidad, tal como se muestra en el Anexo 3 (García J. , 2016).

Luego, el instrumento se sometió a la prueba piloto de 10 participantes (Tabla 1), que arrojó un 0,744 de alfa de *Cronbach* (Tabla 2) que, de acuerdo a los expertos es un valor aceptable para los 26 ítems del estudio al aproximarse a 1,00; lo que prueba que el instrumento tiene un buen grado de confiabilidad (Gutiérrez et al., 2020).

**Tabla 1**

*Resumen de prueba piloto*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

**Tabla 2**

*Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.744	26

Posteriormente se procedió con el recojo de datos, para ello, se diseñó el cuestionario con la herramienta de Formulario de *Google* tal como se describe en el Anexo 7, para luego ser anexada y enviada a través de los correos electrónicos a cada uno de los 62 operarios participantes para la encuesta virtual, de tal manera que en el transcurso de la semana se pudo apreciar en el sistema de *Google* la participación del 100% de los remitidos; cabe mencionar que los operarios participaron de forma voluntaria y se les hizo llegar el consentimiento informado como parte de instrucción del cuestionario, además se incluyó a la encuesta algunas preguntas relacionadas con los datos sociodemográficos de la población, todo ello, de acuerdo al procedimiento científico (Bermúdez, 2013).

**Análisis de datos**

Los datos de la encuesta fueron ordenados con el programa Excel después de su extracción del sistema de Formulario de *Google*, para luego ser exportados al software SPSS v.26 para su procesamiento estadístico, tanto para los datos sociodemográficos

como para los datos de la variable en estudio (Escudero, 2017). Los estadígrafos utilizados derivaron de la ruta: “Analizar” → “Estadísticos descriptivos” → “Frecuencias” → “Gráficos circulares” y “Gráficos de barras” con inclusión de “Tablas de frecuencias”, de igual manera para el empleo de “Tablas cruzadas” → “Casillas” → “Filas” y “Columnas” para ambos datos. Con el propósito de mejorar la descripción de los hallazgos, se tuvo que recurrir a la sistematización de Baremo véase la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, con el propósito de facilitar el análisis de los resultados descriptivos en tres niveles de percepción, tanto para la variable procesamiento de pedidos *online* como para las dimensiones.

**Tabla 3**

*Tabla de baremo de tres niveles*

Intervalos de Variable y dimensiones													
Variable	V		D1		D2		D3		D4		D5		
Intervalo	34.666667		2.66667		1.3333333		9.33333		17.3333		4		
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	
Nivel	Bajo	26	60	2	4	1	1	7	15	13	29	3	6
	Medio	61	95	5	7	2	4	16	26	30	48	7	11
	Alto	96	130	8	10	5	5	27	35	49	65	12	15

*Nota.* Diseñado a través de Excel.

### Aspectos éticos

El estudio siguió el proceso riguroso de la metodología científica y el proceder ético del investigador de acuerdo a la exigencia de Conducta Responsable en Investigación propiciada por la Concytec, no acudiendo al plagio, ni a la fabricación, ni falsificación ni a otra acción considerada como Mala Conducta Científica (MCC), tampoco se realizó ninguna Prácticas Cuestionables en Investigación (PCI), además, el estudio siguió un proceso de control de sesgo, debido al procedimiento riguroso de control

de datos por los investigadores (García P. J., 2017). Asimismo, se respetó la voluntad de los encuestados, lo cual aceptaron el consentimiento informado incluido como instrucción en el cuestionario, véase Anexo 4. Como también, el documento siguió la rigurosidad de redacción establecida por la norma APA 7ma edición y se utilizó como gestor bibliográfico el mismo almacenamiento de Word, el cual se puede comprobar las citas y referencias, a través de los hipervínculos establecidos en el presente documento (APA, 2023).

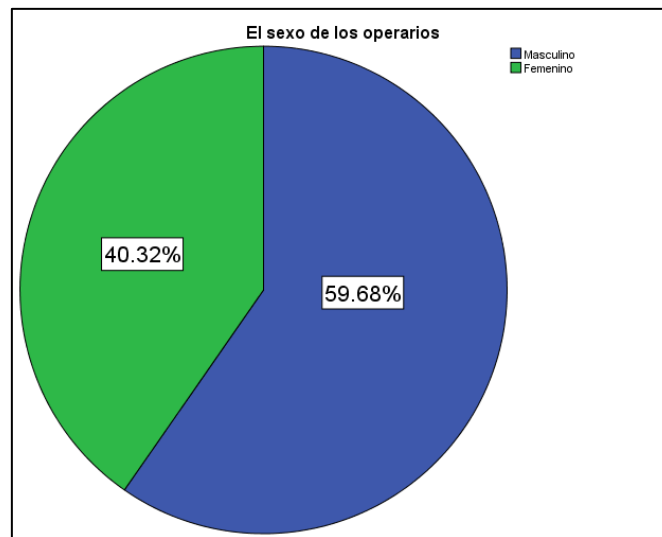
## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### Resultados sociodemográficos

Para el siguiente estudio se analizó las siguientes variables sociodemográficas: el sexo de los operarios, la edad, el grado de educación concluida, los años de servicio en la empresa y los años de experiencia laboral del operario.

**Figura 2**

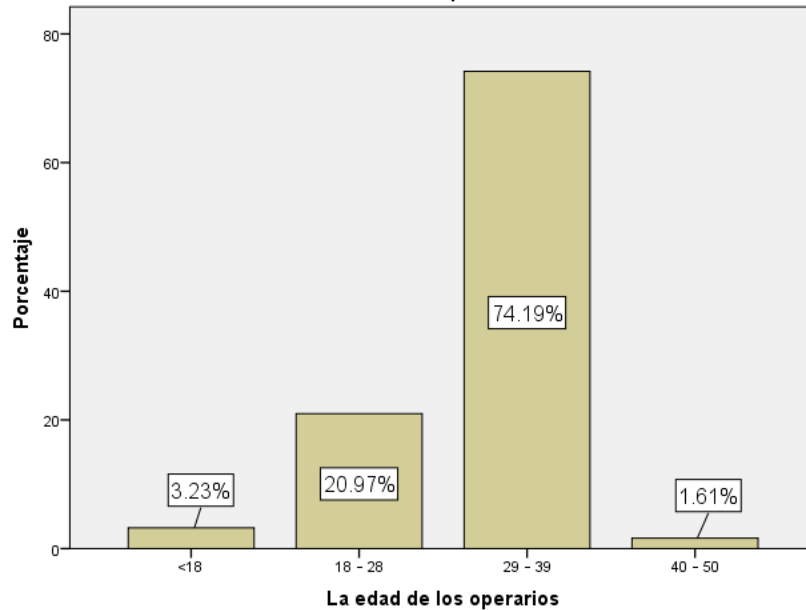
*Sexo de los participantes*



La mayor cantidad de participantes operarios son hombres con 59.7% y las mujeres con 40.3% (véase Figura 2), lo que, al mismo tiempo, representa el porcentaje poblacional del estudio.

**Figura 3**

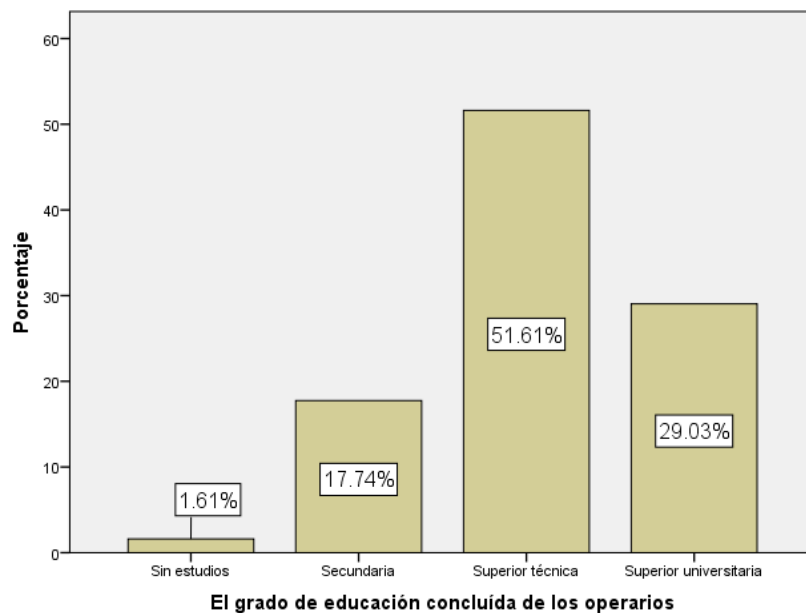
*Edad de los participantes*



En cuanto a la edad, la Figura 3 muestra que la mayor cantidad de operarios oscilan entre los 29 y 39 años de edad con 74.2%, mientras que los jóvenes de 18 a 28 años representa el 21%.

**Figura 4**

*Grado de educación de los operarios*

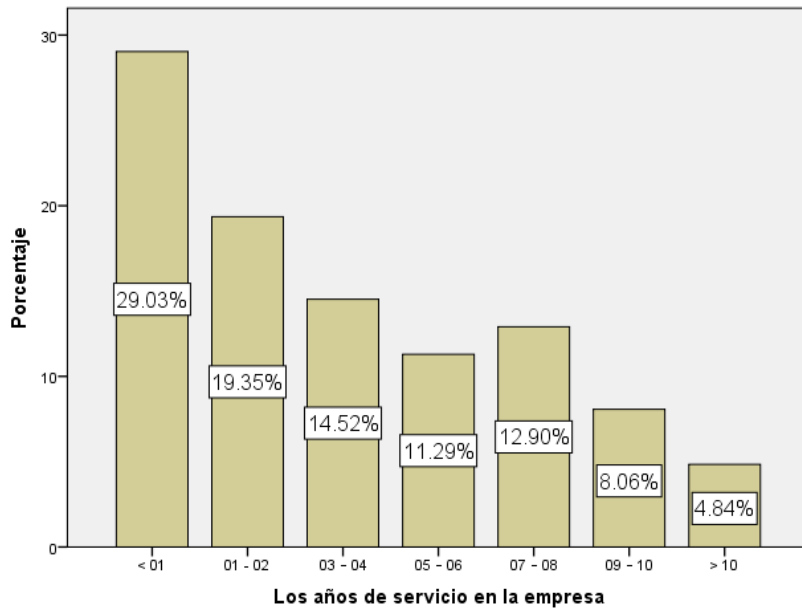


De acuerdo a la Figura 4 la mayoría de los operarios con 51.6% tienen estudio superior técnico concluido, en segundo lugar, un grupo de 29% tienen estudio superior

universitario, mientras que el 17.7% tienen estudio secundario y apenas 1.6% no cuenta con estudios.

**Figura 5**

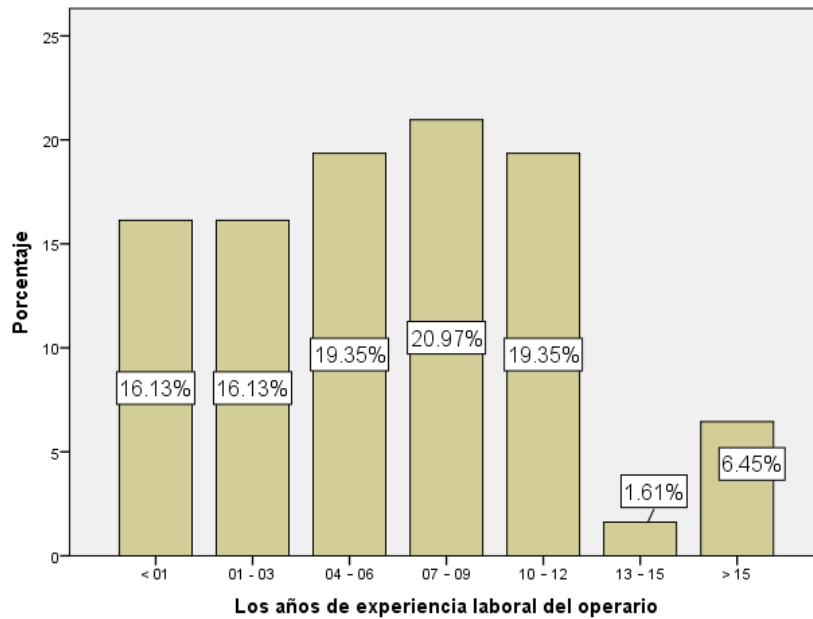
*Tiempo de servicio en la empresa de los operarios*



En la Figura 5 se aprecia que el 29% de operarios tienen menos de un año trabajando en la empresa y los operarios sumados hasta los 4 años representan el 62.6%, mientras que el 37.4% restante son operarios que vienen trabajando mayor a 4 años.

**Figura 6**

*Años de experiencia laboral de los operarios*



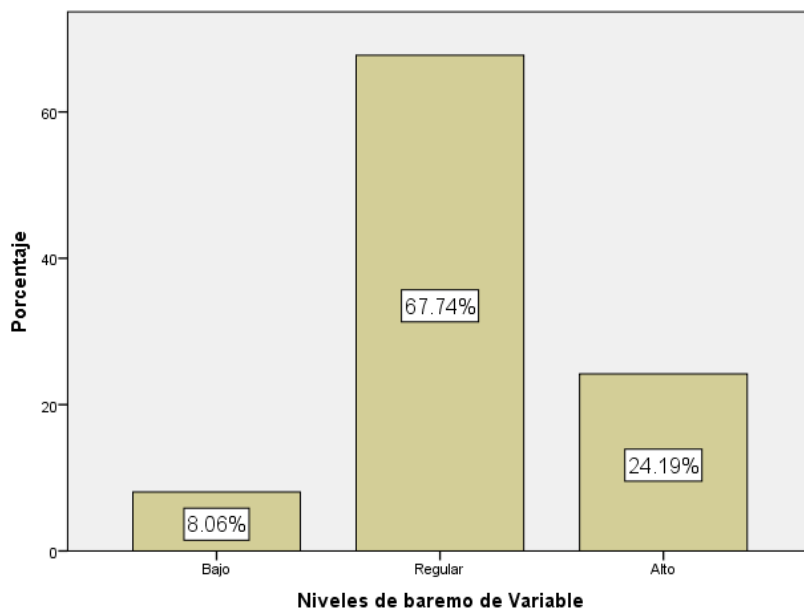
A pesar que unos y otros operarios tienen diferentes años trabajando en la empresa, de acuerdo a la Figura 6, solo un 16.1% ha acumulado experiencia laboral menor a un año, mientras que el otro 16.1% tiene experiencia laboral hasta tres años y la gran mayoría con 67.7% cuenta con experiencia de cuatro años para adelante.

**Resultados descriptivos**

Con respecto al objetivo general, se aprecia en la Figura 7 que, la mayoría de los operarios con 67.7% perciben el procesamiento de los pedidos *online* que gestiona la empresa como “regular”, mientras que el 24.2% lo percibe como “alto” y tan solo 8.1% como “bajo”.

**Figura 7**

*Variable: Procesamiento de pedidos online*



A continuación, se presentan tablas cruzadas de los datos extraídos para analizar otras características de la población de estudio en relación al objetivo general.

En la Tabla 4 se aprecia que, el mayor porcentaje (67.7%) que respondieron como “regular” se atribuye más a la población masculina con 59.5% frente a la femenina de 40.5%. Por otro lado, cuando se analiza por grupos separados, son las mujeres quienes perciben el mayor nivel “bajo” con 12%, que representa el porcentaje mayor al 60% cuando se promedia con todos los datos del mismo nivel.

**Tabla 4**

*Tabulación cruzada 1: Sexo de operarios Vs. Variable*

		<u>Niveles de baremo de Variable</u>				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
El sexo de los operarios	Masculino	Recuento	2	25	10	37
		% dentro de El sexo de los operarios	5.4%	67.6%	27.0%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	40.0%	59.5%	66.7%	59.7%
Femenino		Recuento	3	17	5	25
		% dentro de El sexo de los operarios	12.0%	68.0%	20.0%	100.0%

	% dentro de Niveles de baremo de Variable	60.0%	40.5%	33.3%	40.3%
Total	Recuento	5	42	15	62
	% dentro de El sexo de los operarios	8.1%	67.7%	24.2%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En cuanto a la edad, la Tabla 5 muestra que, el mayor porcentaje (67.7%) que respondieron como “regular” se atribuye más a los operarios que oscilan entre los 29 a 39 años de edad con 67.4% frente a los demás. Por otro lado, cuando se analiza por grupos separados, es el grupo de entre 29 a 39 años de edad quienes perciben el mayor nivel “bajo” con 10.9%, que representa el porcentaje mayor al 100% cuando se promedia con todos los datos del mismo nivel.

**Tabla 5**

*Tabulación cruzada 2: Edad de operarios Vs. Variable*

			Niveles de baremo de Variable			
			Bajo	Regular	Alto	Total
La edad de los operarios	<18	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de La edad de los operarios	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	4.8%	0.0%	3.2%
	18 – 28	Recuento	0	8	5	13
		% dentro de La edad de los operarios	0.0%	61.5%	38.5%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	19.0%	33.3%	21.0%
	29 – 39	Recuento	5	31	10	46
		% dentro de La edad de los operarios	10.9%	67.4%	21.7%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	100.0%	73.8%	66.7%	74.2%
40 – 50	Recuento	0	1	0	1	
	% dentro de La edad de los operarios	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	

	% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	2.4%	0.0%	1.6%
Total	Recuento	5	42	15	62
	% dentro de La edad de los operarios	8.1%	67.7%	24.2%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Con respecto a la Tabla 6 muestra que, el mayor porcentaje (67.7%) que respondieron como “regular” se atribuye más a los operarios con educación superior técnica con 57.1% frente a los demás. Por otro lado, cuando se analiza por grupos separados, es el grupo de operarios con estudio superiores universitarios y técnicos quienes perciben el mayor nivel “bajo” con 11.1% y 9.4% respectivamente, que representan ambos el porcentaje mayor al 100% cuando se promedia con todos los datos del mismo nivel.

**Tabla 6**

*Tabulación cruzada 3: Grado de educación de operarios Vs. Variable*

			Niveles de baremo de Variable			
			Bajo	Regular	Alto	Total
El grado de educación concluida de los operarios	Sin estudios	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de El grado de educación concluida de los operarios	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	2.4%	0.0%	1.6%
	Secundaria	Recuento	0	8	3	11
		% dentro de El grado de educación concluida de los operarios	0.0%	72.7%	27.3%	100.0%

	% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	19.0%	20.0%	17.7%
Superior técnica	Recuento	3	24	5	32
	% dentro de El grado de educación concluida de los operarios	9.4%	75.0%	15.6%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	60.0%	57.1%	33.3%	51.6%
Superior universitaria	Recuento	2	9	7	18
	% dentro de El grado de educación concluida de los operarios	11.1%	50.0%	38.9%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	40.0%	21.4%	46.7%	29.0%
Total	Recuento	5	42	15	62
	% dentro de El grado de educación concluida de los operarios	8.1%	67.7%	24.2%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Con respecto a la Tabla 7 muestra que, el mayor porcentaje (67.7%) que respondieron como “regular” se atribuye más a los operarios que tienen menos de un año trabajando en la empresa con 26.2%, seguido de los operarios que tienen entre uno a dos años con 21.4%, frente a los demás. Por otro lado, cuando se analiza por grupos separados, es el grupo de operarios que vienen trabajando en la empresa entre siete a ocho años quienes perciben el mayor nivel “bajo” con 37.5%, que representa el porcentaje mayor al 60% cuando se promedia con todos los datos del mismo nivel.

**Tabla 7**

*Tabulación cruzada 4: Años de servicio de operarios Vs. Variable*

			<u>Niveles de baremo de Variable</u>			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Los años de servicio en la empresa	< 01	Recuento	1	11	6	18
		% dentro de Los años de servicio en la empresa	5.6%	61.1%	33.3%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	20.0%	26.2%	40.0%	29.0%
01 - 02		Recuento	1	9	2	12
		% dentro de Los años de servicio en la empresa	8.3%	75.0%	16.7%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	20.0%	21.4%	13.3%	19.4%
03 – 04		Recuento	0	5	4	9
		% dentro de Los años de servicio en la empresa	0.0%	55.6%	44.4%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	11.9%	26.7%	14.5%
05 – 06		Recuento	0	4	3	7
		% dentro de Los años de servicio en la empresa	0.0%	57.1%	42.9%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	9.5%	20.0%	11.3%
07 – 08		Recuento	3	5	0	8
		% dentro de Los años de servicio en la empresa	37.5%	62.5%	0.0%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	60.0%	11.9%	0.0%	12.9%
09 – 10		Recuento	0	5	0	5
		% dentro de Los años de servicio en la empresa	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	11.9%	0.0%	8.1%
> 10		Recuento	0	3	0	3

	% dentro de Los años de servicio en la empresa	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	7.1%	0.0%	4.8%
Total	Recuento	5	42	15	62
	% dentro de Los años de servicio en la empresa	8.1%	67.7%	24.2%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Con respecto a la Tabla 8 muestra que, el mayor porcentaje (67.7%) que respondieron como “regular” se atribuye más a los operarios que tienen entre 10 a 12 años de experiencia laboral con 26.2%, seguidos de los operarios que tienen menos de 1, entre 4 a 6 y 7 a 9 años, los tres con 19%, frente a los demás. Cuando se analiza por grupos separados, es el grupo de operarios con experiencia laboral entre 13 a 15 años quienes perciben el mayor nivel “bajo” con 100% seguido de los que tienen entre 7 a 9 años con 15.4%, ambos representan el porcentaje mayor al 60% cuando se promedia con todos los datos del mismo nivel.

### Tabla 8

*Tabulación cruzada 5: Años de experiencia laboral de operarios Vs. Variable*

			Niveles de baremo de Variable			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Los años de experiencia laboral del operario < 01	Recuento		1	8	1	10
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario		10.0%	80.0%	10.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable		20.0%	19.0%	6.7%	16.1%
01 - 03	Recuento		1	4	5	10
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario		10.0%	40.0%	50.0%	100.0%

	% dentro de Niveles de baremo de Variable	20.0%	9.5%	33.3%	16.1%
04 – 06	Recuento	0	8	4	12
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	19.0%	26.7%	19.4%
07 – 09	Recuento	2	8	3	13
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario	15.4%	61.5%	23.1%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	40.0%	19.0%	20.0%	21.0%
10 – 12	Recuento	0	11	1	12
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario	0.0%	91.7%	8.3%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	26.2%	6.7%	19.4%
13 – 15	Recuento	1	0	0	1
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	20.0%	0.0%	0.0%	1.6%
> 15	Recuento	0	3	1	4
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	0.0%	7.1%	6.7%	6.5%
Total	Recuento	5	42	15	62
	% dentro de Los años de experiencia laboral del operario	8.1%	67.7%	24.2%	100.0%
	% dentro de Niveles de baremo de Variable	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Pero de acuerdo al objetivo específico 1 hay una sustancial diferencia con respecto al objetivo general, así, se aprecia en la Tabla 9 y Figura 8 que, la mitad de los operarios

o 50% perciben la preparación del pedido *online* que gestiona la empresa como “bajo”, mientras que el 30.7% lo percibe como “regular” y el resto con 19.4% como “alto”.

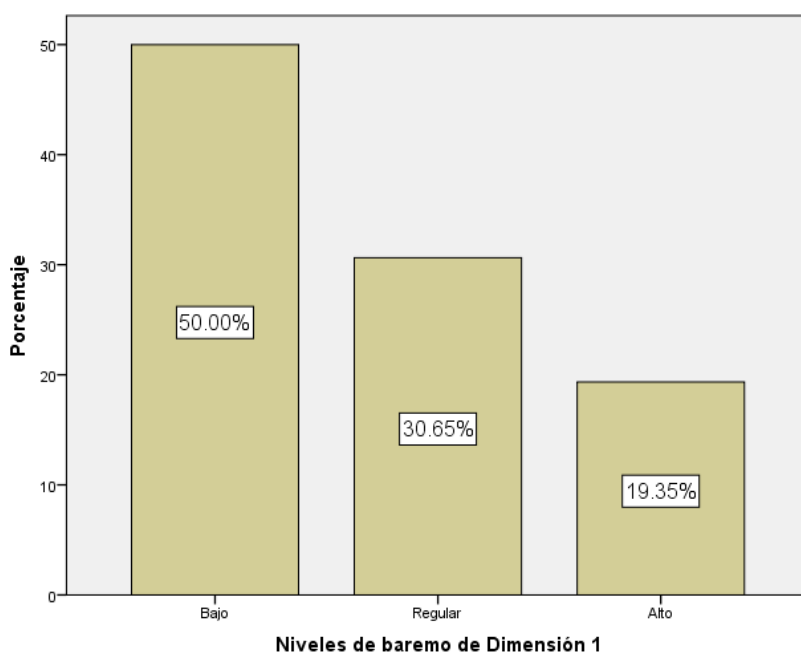
**Tabla 9**

*Dimensión 1. Preparación del pedido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	50.0	50.0	50.0
	Regular	19	30.6	30.6	80.6
	Alto	12	19.4	19.4	100.0
Total		62	100.0	100.0	

**Figura 8**

*Dimensión 1. Preparación del pedido*



Mientras que el objetivo específico 2 es más parecida los resultados encontradas con el objetivo general, así se aprecia en la Tabla 10 y Figura 9 que, el 46.8% perciben la transmisión del pedido *online* que gestiona la empresa como “regular”, mientras que el 32.3% lo percibe como “bajo” y el resto con 20.9% como “alto”.

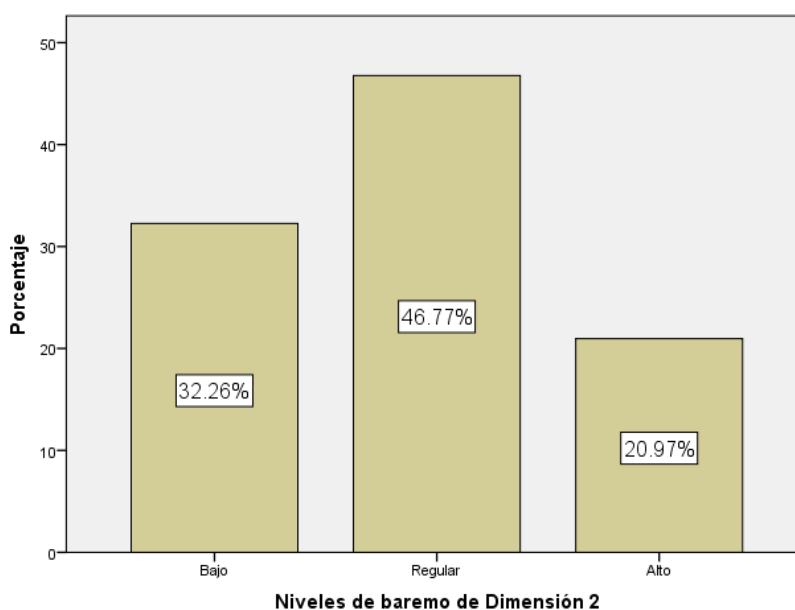
**Tabla 10**

*Dimensión 2. Transmisión del pedido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	32.3	32.3	32.3
	Regular	29	46.8	46.8	79.0
	Alto	13	21.0	21.0	100.0
Total		62	100.0	100.0	

**Figura 9**

*Dimensión 2. Transmisión del pedido*



En cambio, el objetivo específico 3, se aprecia en la Tabla 11 y Figura 10 casi un emparejamiento con los dos primeros niveles, así, el 45.2% perciben la entrada del pedido *online* que gestiona la empresa como “regular” mientras que el 42% lo percibe como “alto” y el resto con 12.9% como “bajo”.

**Tabla 11**

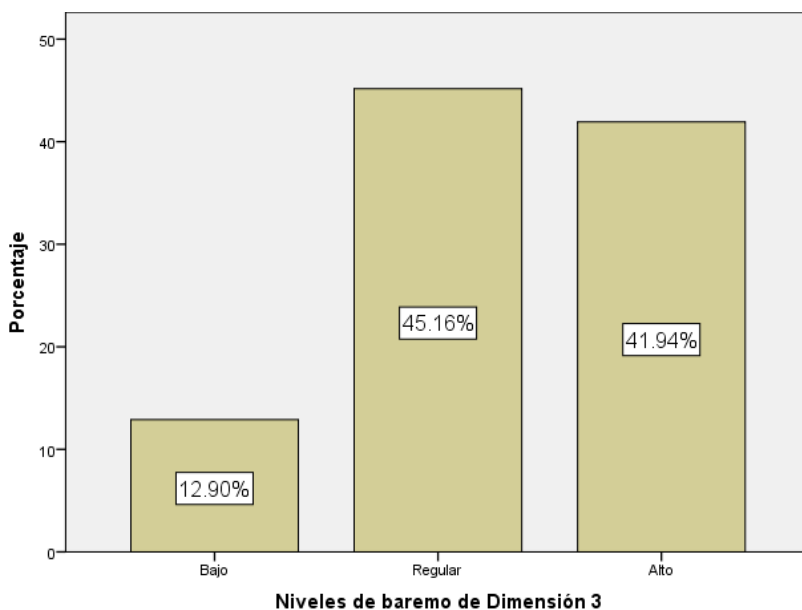
*Dimensión 3. Entrada del pedido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	12.9	12.9	12.9
	Regular	28	45.2	45.2	58.1

Alto	26	41.9	41.9	100.0
Total	62	100.0	100.0	

**Figura 10**

*Dimensión 3. Entrada del pedido*



Asimismo, el objetivo específico 4, al igual que el objetivo general se aprecia similitudes, la Tabla 12 y Figura 11 muestra que, la mayoría de los operarios con 69.4% perciben el surtido de pedido que gestiona la empresa como “regular”, mientras que un 21% lo percibe como “alto” y tan solo 9.7% como “bajo”.

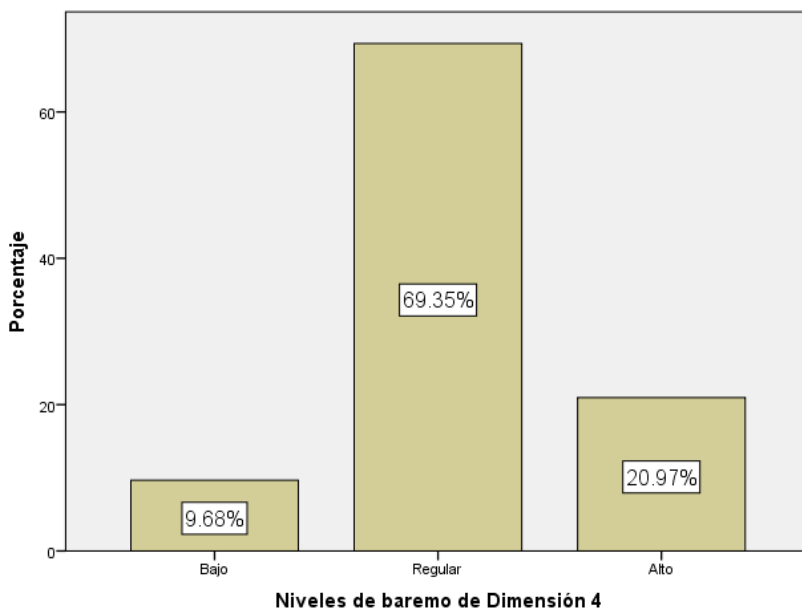
**Tabla 12**

*Dimensión 4. Surtido de pedido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	9.7	9.7	9.7
	Regular	43	69.4	69.4	79.0
	Alto	13	21.0	21.0	100.0
Total		62	100.0	100.0	

**Figura 11**

*Dimensión 4. Surtido de pedido*



Por último, el objetivo específico 5, muy diferente a los demás, se aprecia a través de la Tabla 13 y Figura 12 que, la gran mayoría de los operarios con 71% perciben el informe sobre el estado de pedido *online* que gestiona la empresa como “alto”, mientras que el 22.6% lo percibe como “regular” y apenas el 6.4% como “bajo”.

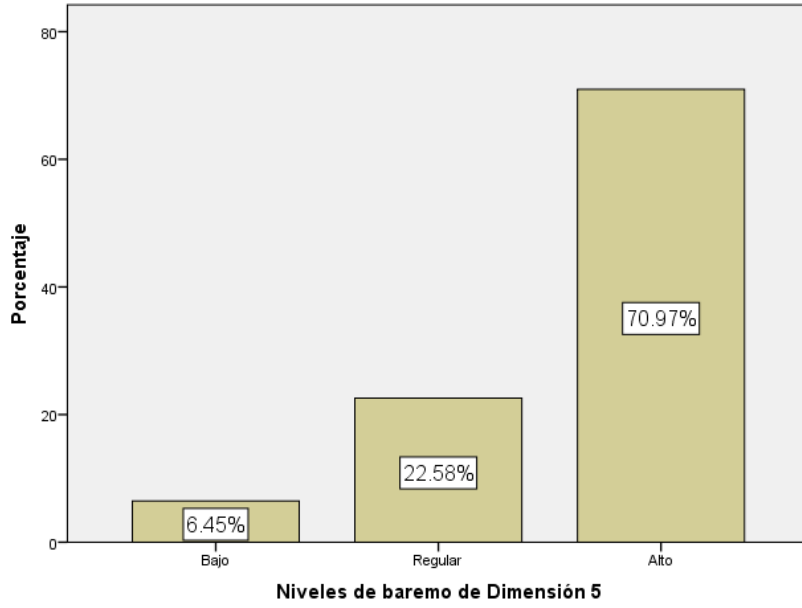
**Tabla 13**

*Dimensión 5. Informe sobre el estado de pedido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6.5	6.5	6.5
	Regular	14	22.6	22.6	29.0
	Alto	44	71.0	71.0	100.0
Total		62	100.0	100.0	

**Figura 12**

*Dimensión 5. Informe sobre el estado de pedido*



## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, analizar cómo perciben el procesamiento de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023, se aprecia que la mayoría de los operarios con 67.7% perciben el procesamiento de los pedidos *online* que gestiona la empresa como “regular”, mientras que el 24.2% lo percibe como “alto” y tan solo 8.1% como “bajo”.

Los hallazgos muestran que el mayor porcentaje (67.7%) que respondieron como “regular” se atribuye más a la población masculina con 59.5% frente a la femenina de 40.5%. Por otro lado, es la población femenina quienes perciben el mayor nivel “bajo” con 12%, que representa el porcentaje de 60% cuando se promedia con todos los datos del mismo nivel. Resultados parecidos se apreciaron en los estudios llevados a cabo por (Coronado, 2022), (Gonzales J. T., 2023), (Burga et al., 2019) y (Montalvo-Soto et al., 2020), las que se verán a continuación.

Respecto a las características encontradas, el mayor porcentaje (67.7%) que respondieron como “regular” se atribuye más a los operarios adultos medios con edades comprendidas entre 29 a 39 años de edad con 67.4%, los operarios con educación superior técnica con 57.1%, los operarios que tienen menos de un año trabajando en la empresa con 26.2% y los operarios que tienen entre 10 a 12 años de experiencia laboral con 26.2%. Esta tendencia de percibir el conocimiento de almacén de forma “regular” es muy parecida al estudio de Gonzales (2023), en la que la mayoría con 48.4% de la población afirmaba tener este tipo de conocimiento (“regular”) sobre la gestión de almacenes y la mayoría con 46.1% de “regular” para el conocimiento de “distribución de productos”; de la misma manera se encuentran los resultados de Coronado (2022) con 48.7% como “regular” en el conocimiento de la gestión de almacenes. En concordancia, Burga et. al.

(2019) atribuye que el elevado porcentaje del conocimiento “regular” de los trabajadores se debe a errores de manipulación en almacén en más de 75%, seguido por errores de priorización de pedidos, a tener en cuenta.

Por otro lado, a pesar que el 8.1% de la población percibe el conocimiento del procesamiento de pedidos en almacén como “bajo”, no tan preocupante por su tercer lugar después de la percepción “alta”, si es de preocuparse cuando de calidad de gestión se trate. Esta percepción “baja” (8.21%) se debe más a los operarios adultos medios con edades comprendidas entre 29 a 39 años de edad con 10.9%, a los trabajadores con estudio superiores universitarios y técnicos con 11.1% y 9.4% respectivamente, a los operarios que vienen trabajando en la empresa entre 7 a 8 ocho años con 37.5%, al grupo de operarios con experiencia laboral entre 13 a 15 años con 100%. En cambio, los resultados de Gonzales (2023) demuestran lo contrario, es la población con 32% de percepción “baja” que se encuentra por encima de la percepción de nivel “alta” (19.5%), una percepción preocupante sobre todo si se trata de la gestión de almacenes por los mismos operarios que participan de la gestión de pedidos virtual. Asimismo, Montalvo-Soto et. al. (2020) en su estudio determinó que la población con percepción “baja” se debía generalmente a la falta de conocimiento y capacitación del personal más que a la experiencia de trabajo, probablemente porque la mayoría de sus operarios apenas tenían estudios primarios y secundarios.

De la misma manera Duque-Vaca (2022) en su experimento desarrollado, atribuye el escaso conocimiento de la gestión de pedidos a los usuarios y a los clientes, y en base a esa experiencia, desarrolló una herramienta informática que permitió a la empresa automatizar sus procesos con estándar internacionales y en consecuencia reducir el tiempo de procesamiento de los pedidos hasta en un 33%, para beneplácito de la empresa y los usuarios. De igual manera Galindo (2024) con base en la información ineficiente de

la gestión de pedidos y después de estudiar 166 pedidos elaborados por los asesores de ventas, implementó en la empresa en estudio, un sistema inteligente basado en algoritmos informáticos para la optimización de los datos y de la gestión, logrando con ello que la empresa redujera los tiempos de entrega de los pedidos y mejorando los costos de la ineficiencia. Asimismo, Carrillo y Franky (2014) bajo los escasos conocimientos y modelos tradicionales de ciclo de pedidos y de gestión de almacenes de la empresa en estudio, desarrolló un sistema con programa *scloudpy* para que a través de la web facilite y ordene al usuario tanto clientes como asesores de ventas, la gestión de pedidos con almacenamiento de información en las nubes.

De acuerdo al objetivo específico 1, analizar cómo perciben la preparación del pedido *online* los operarios de los almacenes de una empresa logística en Perú, durante el año 2023. Se percibe que hay una sustancial diferencia con respecto al objetivo general, así, se aprecia que, la mitad de los operarios o 50% perciben la preparación del pedido *online* que gestiona la empresa como “bajo”, mientras que el 30.7% lo percibe como “regular” y el resto con 19.4% como “alto”.

Eso se debe principalmente a que mucho de los operarios están concentrados más en sus actividades operativas de almacenamiento que con el sistema informático de las ventas, ya que en esta primera etapa del procesamiento es el vendedor y el cliente los protagonistas, debido a que la percepción está más ligado a las preferencias, gustos e información que reúne el cliente antes de la decisión de la compra *online*. Otras de las razones puede deberse a que la empresa en estudio no tiene diseñado en su programa informático la visualización o información previa y necesaria de los clientes al servicio de los operarios de almacén, que sería materia de futuras investigaciones, por lo que de acuerdo a Ballou (2004) la gestión de los pedidos se optimiza mejor cuanto mayor es la información a los trabajadores que participan del procesamiento online que contribuya

con mejorar el servicio al cliente, por ejemplo un tipo adecuado de empaque para un cliente que lo requiera; o cuando se agregue valor a las actividades, en cada fase de los procesos logísticos o de la cadena de suministros (Chopra & Meindl, 2013).

Mientras que el objetivo específico 2, Analizar cómo perciben la transmisión del pedido *online* los operarios de los almacenes de una empresa logística en Perú, durante el año 2023. Muy contrario al objetivo específico 1 y más parecido a los resultados encontradas en el objetivo general, el 46.8% de la población percibe la transmisión del pedido *online* que gestiona la empresa como “regular”, mientras que el 32.3% lo percibe como “bajo” y el resto con 20.9% como “alto”.

Esta segunda fase del procesamiento de pedidos *online*, de acuerdo a Ballou (2004), permite al usuario conocer en tiempo real la decisión de compra tomada por el cliente, o mejor dicho, para el personal de almacén significa que el pedido se ha activado. En ese sentido, el hallazgo permite conocer que no todos los operarios tienen una percepción “alta” (20.9% de la población) de la información o por lo menos no le dan mucha importancia, sin embargo, preocupa el alto porcentaje de “bajo” (32.3%).

El caso es parecido a los resultados encontrados por Carrillo y Franky (2014), debido a que los procesos logísticos de almacenamiento funcionaban de manera aislada con la transmisión del pedido del cliente, el stock en almacenamiento no facilitaba el flujo de los pedidos con la gestión de los pedidos realizados por ventas, debido principalmente al desconocimiento de la logística integral y de la cadena de suministro de los ejecutivos que tomaban decisiones.

Por otro lado, el alto porcentaje de “bajo” y “regular” en la percepción de la transmisión del pedido *online*, pueda deberse a la falta de una herramienta informática que resalte la decisión tomada por el cliente y prepare al trabajador de almacén en la agilización del pedido, a ese respecto Duque-Vaca et. al. (2022) precisamente después de

su diagnóstico tuvo que diseñar una aplicación web para gestionar los pedidos de la empresa evidenciando una experiencia compartida con los clientes y los operarios de almacén, por lo que estos últimos manifestaron sentirse más cómodos e informados de todos los procesos con la categoría de “excelente” y “muy bueno”.

En cuanto al objetivo específico 3, Analizar cómo perciben la entrada del pedido *online* los operarios de los almacenes de una empresa logística en Perú, durante el año 2023. Se aprecia que el 45.2% percibe la entrada del pedido *online* como “regular” mientras que el 42% lo percibe como “alto” y el resto con 12.9% como “bajo”.

A diferencia del anterior objetivo, el 42% de la población de estudio considera “alto” su conocimiento en cuanto a la entrada del pedido, que no viene a ser otra cosa que la información de comprobación en los detalles del pedido. Si bien es cierto y probablemente es una tarea de información que compete al personal de ventas *online*, no deja de ser importante para el operario de almacén (Ballou, 2004). Es por eso que en el estudio de Medinilla et. al. (2018) y Espinal et. al. (2012) los resultados descriptivos evidenciaron esta deficiencia, sobre todo en el proceso de atención al cliente, los trabajadores y operarios ligados a almacén carecían de instrucciones y protocolos de servicio al cliente y de almacenamiento, debido principalmente a la deficiencia de entrenamiento y capacitación en los procesos y normas internos.

Por su parte, el objetivo específico 4, Analizar cómo perciben el surtido del pedido los operarios de los almacenes de una empresa logística en Perú, durante el año 2023. Los resultados mostraron que, la mayoría de los operarios con 69.4% perciben el surtido de pedido que gestiona la empresa como “regular”, mientras que un 21% lo percibe como “alto” y tan solo 9.7% como “bajo”.

Eso se debe a que la fase de surtido del pedido contempla tres momentos en la gestión del pedido, un primer momento en donde los operarios manejan los pedidos o

realizan el proceso de *picking* o recuperación de existencia, un segundo momento en que se percibe el sistema de almacenamiento y *picking* y un tercer momento de manejo de preparación de pedidos o proceso de *packing*; cuyo ejercicio requiere la participación de un buen número de personas, mucha destreza y rapidez, siendo considerado por ello como la etapa más costosa para la empresa coincidiendo con (Gómez, 2013).

Otros resultados parecidos fueron los que se encontró en el estudio de Coronado (2022), en la que el 45.1% de su población conformada por 160 operarios percibía la gestión de *picking* y despacho como “regular”, el 36.3% como “alta” y el 18.6% como “baja”. De igual manera, Gonzales (2023) con población parecida a las anteriores, obtuvo como resultado que el 46.9% de los operarios perciben las actividades de *picking*, embalaje y despacho de mercadería como “regular”, mientras que el 28.1% lo percibía como “bajo” y el 25% como “alto”.

Asimismo, los resultados de Gonzales (2021) evidenciaron que la empresa en estudio tenía serios problemas en las operaciones de *picking*, errores en el servicio de conteo y pesaje de los productos, retraso en el despacho, errores comunicativos y registro de facturas defectuosas, por lo que se vio obligado a implementar un sistema ERP a la gestión logística con relativo éxito. De la misma manera, Burga et.al. (2019) hizo que tras el diseño e implementación de herramientas de gestión como el mapa de procesos y diagramas de flujo disminuyera en 57% los errores de *picking*, en 8% la ejecución de órdenes pequeñas, 8.6% las órdenes mayores, y por último, el aumentó al 96.5% de los despachos correctos.

De la misma manera, se obtuvo éxito en la gestión de pedidos al implementarse modelos de gestión logística especialmente para las actividades de *picking*. Por ejemplo, Espinal et al. (2012) diseñó un modelo de evaluación de operaciones de *picking* que permitió reducir el tiempo de permanencia de los materiales en almacén y aumentar las

entregas de los pedidos de los clientes. Montalvo-Soto et al. (2020) a través de la aplicación de un modelo adaptado, hizo que los operarios de almacén comprendieran mejor el sistema, que la actividad se agilizará y que el tiempo de entrega de pedidos se redujera en 54%.

Por último, el objetivo específico 5, Analizar cómo perciben el informe sobre el estado del pedido los operarios de los almacenes de una empresa logística en Perú, durante el año 2023. Se descubrió que la gran mayoría de los operarios (71%) perciben el informe sobre el estado de pedido *online* como “alto”, mientras que el 22.6% lo percibe como “regular” y apenas el 6.4% como “bajo”.

Ese “alto” conocimiento que presentaba la mayoría (71%) de los operarios, se debe al momento de gran responsabilidad que experimentan los operarios en esta etapa del procesamiento, ya que una entrega inequívoca, mal hecha o errada al personal motorizado hará no solamente que se frustre la entrega al cliente, o se pierda, o se deteriore o desaparezca el producto, con la consecuente carga económica y perjuicio al operario implicado.

Mas no sucedió así con los demás estudios de la referencia, por ejemplo Gonzales (2023) mientras estudiaba la dimensión “condiciones de entrega” como parte de la “distribución de productos” en su fase de despacho y entrega de pedidos a los transportistas, encontró que, el 46.1% de la población manifestaron percibir dicha gestión como “regular”, 34.4% como “bajo” y 19.5% como “alto”. Esa manifestación “alta” apenas lo percibía el 19.5% de la población de estudio, muy poco a comparación de los resultados comparativos, probablemente porque el conocimiento o responsabilidad del operario estaba compartida con la de los transportistas. De la misma manera, sucedió con los estudios de Coronado (2022) cuando el mayor porcentaje de percepción del despacho en almacenes estaba dado por el nivel “regular” con 45.1%, mientras que el 36.3% como

“alta” y 18.6% como “baja.

### **Limitaciones**

A pesar que la investigación contó con el apoyo de la gerencia de la empresa logística en estudio, el recojo de datos sufrió algunos retrasos debido a los reiterados pedidos de participación voluntaria ya que muchos operarios debían disponer de su tiempo ante una recargada labor de temporada. Por otro lado, aunque se utilizó principales bases de datos y palabras claves en inglés y español para la búsqueda de documentos confiables, algunos artículos científicos, las más importantes, no pudieron abrirse o recuperarse a disposición para las referencias de los antecedentes, debido al restringido acceso o embargo temporal que sufrían.

### **Implicancias**

Ante las evidencias empíricas encontradas, el estudio traerá consecuencias del orden práctico, teórico y metodológico. De consecuencia práctica, y debido a que los datos censales de las personas participantes pertenecen a una organización que también forma parte del estudio, las implicancias recaen directamente a la misma empresa, a través de las recomendaciones aquí manifestadas; mientras que las otras consecuencias prácticas recaerán a todas aquellas empresas u organizaciones con situaciones parecidas puedan tomar las conclusiones para su mejora.

Las consecuencias teóricas y por su estudio de tipo básico, después de haber analizado los datos empíricos con la variable y sus dimensiones, se reafirma en este documento a la teoría del procesamiento de pedidos *online* por Ballou (2004), al sistema de almacenamiento, distribución física y logística integral por Anaya (2011) y a la cadena de suministro y cadena de valor de Chopra y Meindl (2013).

Las consecuencias metodológicas, es que el instrumento de investigación

elaborado y utilizado para este propósito, bajo la fundamentación teórica de Ballou (2004), si funciona, Y servirá probablemente a otras investigaciones de parecida problemática, así como de parecida características de la población.

## **Conclusión**

Respecto al objetivo general, analizar cómo perciben el procesamiento de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. Se concluye que solamente el 24% de operarios lo percibe “bien”, el resto con 76% lo percibe con ineficiencias (“regular” y “malo”) debido a la falta de competencias técnicas (gestión de almacén y ciclo de pedido) del operario y de la empresa.

En cuanto al objetivo específico 1, analizar cómo perciben la preparación de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. Se concluye que apenas el 19% de operarios lo percibe “bien”, el resto con 81% lo percibe con ineficiencias (“regular” y “malo”) debido a la falta de información previa (información del cliente antes de la compra) al operario por parte de la empresa.

En cuanto al objetivo específico 2, analizar cómo perciben la transmisión de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. Se concluye que solamente el 21% de operarios lo percibe “bien”, el resto con 79% lo percibe con ineficiencias (“regular” y “malo”) debido a la falta de información de inicio (información de activación del pedido por parte del cliente) al operario por parte de la empresa.

En cuanto al objetivo específico 3, analizar cómo perciben la entrada de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. Se concluye que el 42% de operarios lo percibe “bien”, el resto con 58% lo percibe con ineficiencias (“regular” y “malo”) debido a la falta de información de comprobación del pedido

(características y detalles de la venta) que brinda el sistema informático al operario.

En cuanto al objetivo específico 4, analizar cómo perciben el surtido de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. Se concluye que solamente el 21% de operarios lo percibe “bien”, el resto con 79% lo percibe con ineficiencias (“regular” y “malo”) debido a la falta de competencias técnicas (manejo de almacén, *picking* y *packing*) del operario y de la gestión de la empresa.

En cuanto al objetivo específico 5, analizar cómo perciben el informe sobre el estado de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. Se concluye que una buena mayoría con 71% de operarios lo percibe “bien”, el resto con 29% lo percibe con ineficiencias (“regular” y “malo”) debido a la falta de competencias técnicas (manejo de seguimiento) e información (información de rechazo del pedido) del operario y de la gestión de la empresa.

### **Recomendación**

En cuanto al objetivo general, debido a la falta de competencias técnicas (gestión de almacén y ciclo de pedido) del operario y de la empresa. Se recomienda capacitar al personal de almacén en teorías de procesamiento de pedidos online, gestión de almacén, gestión de la cadena de suministro y cadena de valor.

En cuanto al objetivo específico 1, debido a la falta de información previa (información del cliente antes de la compra) al operario por parte de la empresa. Se recomienda instruir a los operarios sobre el proceso de ventas que experimenta la empresa, informar sobre la publicidad de la web y cómo percibe el cliente la información digital de los productos.

En cuanto al objetivo específico 2, debido a la falta de información de inicio (información de activación del pedido por parte del cliente) al operario por parte de la empresa. Se recomienda a la empresa rediseñe el sistema y/o plataforma de visualización

de información de la activación del pedido en almacén e instruir a los operarios sobre su visualización.

En cuanto al objetivo específico 3, debido a la falta de información de comprobación del pedido (características y detalles de la venta) que brinda el sistema informático al operario. Se recomienda a la empresa rediseñe el sistema y/o plataforma de visualización de información de características del pedido e instruir a los operarios sobre su visualización.

En cuanto al objetivo específico 4, debido a la falta de competencias técnicas (manejo de almacén, *picking* y *packing*) del operario y de la gestión de la empresa. Se recomienda un nuevo entrenamiento y capacitación a los operarios en cuanto al manejo de almacén, *picking* y *packing* y en cuanto a la jefatura del área logística u operaciones se recomienda la revisión de la literatura científica sobre la teoría de Ballou (2004), Anaya (2011) y Chopra y Meindl (2013).

En cuanto al objetivo específico 5, debido a la falta de competencias técnicas (manejo de seguimiento) e información (información de rechazo del pedido) del operario y de la gestión de la empresa. Se recomienda instruir a los operarios sobre el proceso de post-ventas que experimenta la empresa y sobre gestión de fidelización al cliente.

## Referencias

- Alarcón, F., Ortiz, Á., Alemany, M. d., & Lario, F. C. (2005). “Order promising” y Gestión de Pedidos: una visión de procesos. *IX Congreso de Ingeniería de Organización*. Gijón: Centro de Investigación en Gestión e Ingeniería de la Producción (CIGIP), Universidad Politécnica de Valencia. [http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2005/prod\\_gest\\_operaciones//43.pdf](http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2005/prod_gest_operaciones//43.pdf)
- Alarcón, F., Ortiz, Á., Alemany, M. d., & Lario, F. C. (2007). El proceso de gestión colaborativa de pedidos: estado del arte. *Primer Congreso de Logística y Gestión de la Cadena de Suministro*. Zaragoza, 12 y 13 de Septiembre de 2007: Centro de Investigación en Gestión e Ingeniería de la Producción (CIGIP) - Universidad Politécnica de Valencia. [https://www.researchgate.net/profile/Angel-Bas/publication/255626791\\_EL\\_PROCESO\\_DE\\_GESTION\\_COLABORATIVA\\_DE\\_PEDIDOS\\_ESTADO\\_DEL\\_ARTE/links/542f1a980cf29bbc127255a5/E-L-PROCESO-DE-GESTION-COLABORATIVA-DE-PEDIDOS-ESTADO-DEL-ARTE.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Angel-Bas/publication/255626791_EL_PROCESO_DE_GESTION_COLABORATIVA_DE_PEDIDOS_ESTADO_DEL_ARTE/links/542f1a980cf29bbc127255a5/E-L-PROCESO-DE-GESTION-COLABORATIVA-DE-PEDIDOS-ESTADO-DEL-ARTE.pdf)
- Alemany, M., F., A., Oltra, R., & Lario, F. (2013). Reasignación óptima del inventario a pedidos en empresas cerámicas caracterizadas por la falta de homogeneidad en el producto (FHP). *Boletín de la Sociedad Española de Cerámica y Vidrio*, 52(1), 31-41. <https://doi.org/10.3989/cyv.42013>
- Anaya, J. J. (2011). *Logística integral. La gestión operativa de la empresa*. Esic editorial.
- APA. (octubre de 2023). *Estilo de redacción APA, séptima edición*. Asociación Americana de Psicología (APA): <https://apastyle.apa.org/instructional-aids>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. Quinta

- edición*. Pearson Educación. [https://laclasedotblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/logistica\\_administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro\\_5ta\\_edicion\\_-\\_ronald\\_h\\_ballou.pdf](https://laclasedotblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf)
- Bermúdez, L. T. (2013). *Investigación en la gestión empresarial*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/69246?page=163>
- Burga, M., Jimenez, J., Sotelo, F., & Raymundo, C. (2019). Modelo de medición del rendimiento operacional basado en la gestión del conocimiento para reducir pedidos devueltos para una empresa distribuidora. *Industry, Innovation, and Infrastructure for Sustainable Cities and Communities: Proceedings of the 17th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. Montego Bay, Jamaica: LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.57>
- Carrillo, M. H., & Franky, C. (2014). Modelo SCLOUDPY para la gestión de pedidos en la nube. *Información tecnológica*, 25(4), 35-42. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642014000400006>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. [https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil\\_Chopra.pdf](https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopra.pdf)
- Corbetta, P. (2023). *Metodología y técnicas de investigación social: (1 ed.)*. McGraw-Hill España. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/229814?page=5>
- Coronado, F. A. (2022). *Implementación de un sistema logístico en la gestión de almacenes para la calidad del servicio en el operador logístico IMUDESA*. [Tesis

- de maestría, Universidad César Vallejo], Lima, Perú: Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82922/Coronado\\_PFA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82922/Coronado_PFA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duque-Vaca, M. Á., Rosero-Miranda, R. H., & Piñas-Bonilla, S. P. (2022). Aplicación web para la gestión de pedidos e inventario de una empresa artesanal utilizando servicios web. *Polo del conocimiento*, 7(8), 971-992.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i8.4437>
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/76527?page=1>
- Espinal, A., Montoya, R., & Alzate, J. (2012). Mejora de las operaciones de recogida y expedición de una empresa del sector colchonero, apoyada en simulación discreta. *DYNA*, 173(Parte II), 104-112.  
<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84863206804&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=9a5b08cfa3bdaad431a4fc52c3e682ea&sot=b&sdt=b&s=ALL%28gesti%C3%B3n+AND+de+AND+pedidos%29&sl=94&sessionSearchId=9a5b08cfa3bdaad431a4fc5>
- Fassio, A. (2016). *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional*. Eudeba.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/119719?page=64>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil: (ed.)*. Ciudad Educativa.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/98278?page=6>
- Fundéu. (13 de marzo de 2020). *Fundéu RAE*. fundeu.es/:  
<https://www.fundeu.es/recomendacion/online-conectado-digital-electronico-o->



AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, J. T. (2023). *Gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, distrito de Villa el Salvador, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima, Perú: Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107995/Gonzales\\_PJT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107995/Gonzales_PJT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez, F. Á., López, G. A., & Quintero, J. C. (2020). *Metodología de la investigación científica en las ciencias económicas y administrativas: indicaciones para el estudio, sistema de tareas y casos de estudio*. Editorial Universo Sur. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/171676?page=100>

Lerma, H. D. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto: (5 ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/132398?page=128>

Medinilla, A., Martínez, G., Covas, D., González, A., & Velasteguí, E. (2018). Procedimiento de mejora del proceso de gestión del pedido. *Ciencia Digital*, 2(3), 130-147. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i3.142>

Montalvo-Soto, J., Astorga-Bejarano, C., Salas-Castro, R., Macassi-Jauregui, I., & Cardenas, L. (2020). Reducción del tiempo de entrega de pedidos utilizando un modelo adaptado de gestión de almacén, SLP y Kanban aplicado en una Mype textil en Perú. *18th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: “Engineering, Integration, and Alliances for a Sustainable Development”* (pág. 330). Virtual: Engineering, Integration, and Alliances for a Sustainable Development. Hemispheric Cooperation for Competitiveness and Prosperity on a Knowledge-Based Economy. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.330>

- Mora, L. A. (2008). *Gestión logística integral*. Editorial ECOE.  
[https://doi.org/https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/gestion\\_logistica.pdf](https://doi.org/https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf)
- Ortiz, L. K. (2021). *Modelado de procesos con enfoque BPM para mejorar la eficacia de gestión de pedidos de una empresa exportadora de arándanos, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo, Perú: Repositorio usat. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4169>
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/138497?page=215>
- Rodríguez, V. R., Trujillo, A. L., Gamboa-Cruzado, J., Salas-Ruiz, J., Luna, E. R., & Pacheco, J. (2022). Aplicación de sistemas web para la gestión de pedidos en restaurantes: Un estudio de caso. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, *E(54)*, 1-14.  
<https://doi.org/https://www.proquest.com/openview/cd91b567d2231af17d4a218a0338d3b2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393#>
- Sanchis, R., & Poler, R. (20 de junio de 2018). *Las fases del proceso de gestión de pedidos según las estrategias de cumplimiento de pedidos*. Escuela Politécnica Superior de Alcoy - Universitat Politècnica de València:  
<http://hdl.handle.net/10251/104399>
- Trejo, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación: ( ed.)*. Editorial Parmenia, Universidad La Salle México.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/183470?page=1>

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Procesamiento de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023”						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Método	
<p><b><u>Problema general:</u></b> ¿Cómo perciben el Procesamiento de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023?</p> <p><b><u>Problemas específicos:</u></b> (1) ¿Cómo perciben la preparación de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023? (2) ¿Cómo perciben la transmisión de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023? (3) ¿Cómo perciben la entrada de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023? (4) ¿Cómo perciben el surtido de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023? (5) ¿Cómo perciben el informe sobre el estado de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023?</p>	<p><b><u>Objetivo general:</u></b> Analizar cómo perciben el Procesamiento de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023</p> <p><b><u>Objetivos específicos:</u></b> (1) Analizar cómo perciben la preparación de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (2) Analizar cómo perciben la transmisión de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (3) Analizar cómo perciben la entrada de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (4) Analizar cómo perciben el surtido de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023. (5) Analizar cómo perciben el informe sobre el estado de pedidos <i>online</i> en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023</p>	No aplica	Proceso de gestión de pedidos on-line	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparación del pedido</li> <li>2. Transmisión del pedido</li> <li>3. Entrada del pedido</li> <li>4. Surtido del pedido</li> <li>5. Informe sobre el estado del pedido</li> </ol>	<p><b>Línea/Sub-línea:</b> Tecnologías emergentes/Nuevas tecnologías y usos en comunicación. Análisis de experiencia de usuario.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental y transversal</p> <p><b>Población:</b> 62 operarios de almacén.</p> <p><b>Muestra:</b> 62 operarios de almacén.</p> <p><b>Muestreo:</b> No aplica</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario adaptado de la teoría de (Ballou, 2004).</p> <p><b>Escala de medición:</b> Ordinal-Escala de Likert.</p> <p><b>Análisis de datos:</b> Software SPSS v.22</p>	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles e intervalos (Baremo)
Procesamiento de pedidos <i>online</i>	“El procesamiento del pedido está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo del pedido del cliente. Específicamente, incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido” (p. 131), que “mediante Internet, las compañías han podido (...) rastrear mejor el progreso de los pedidos (Ballou, 2004, p. 138).	A través de las dimensiones preparación, transmisión, entrada, surtido, informe sobre el estado del pedido y empleando la escala de Likert en un cuestionario, se medirá el nivel de percepción (de información y conocimiento) de los operarios de almacén respecto a la variable Procesamiento de pedidos	1. <b>Preparación del pedido</b> 2. <b>Transmisión del pedido</b> 3. <b>Entrada del pedido</b> 4. <b>Surtido del pedido</b>	Información previa <b>Información de inicio</b> Información de comprobación Manejo de pedidos ( <i>picking</i> ) Percepción del sistema de almacenamiento y <i>picking</i>	1. Tiene conocimiento del <b>catálogo</b> virtual que visualiza el cliente, antes de la compra <i>online</i> . 2. Tiene conocimiento de la <b>información</b> que reúne el cliente antes de la compra <i>online</i> . 3. Tiene conocimiento inmediato de la compra o <b>solicitud</b> de compra (activación del pedido) que realizó el cliente de manera <i>online</i> . 4. El sistema describe <b>las características</b> del producto que solicitó el cliente. 5. El sistema le informa la <b>cantidad</b> pedida por el cliente. 6. El sistema le informa el <b>precio</b> del producto que aprobó el cliente. 7. El sistema le informa sobre la <b>disponibilidad</b> del producto en inventario. 8. El sistema le informa sobre la <b>ubicación</b> del producto en almacén. 9. El sistema le informa sobre la <b>facturación</b> del producto. 10. El sistema le informa sobre el <b>tiempo</b> estimado de entrega del producto. 11. Se Prioriza los pedidos según fecha de entrega más <b>antiguos</b> . 12. Se Prioriza los pedidos de menor <b>tamaño</b> . 13. Se Prioriza los pedidos que sean menos <b>complicados de manejar</b> 14. Se Prioriza los pedidos utilizando <b>tiempos específicos</b> para cada pedido 15. Mientras lleva a cabo el <i>picking</i> , utiliza <b>cestos</b> o canastillas para el traslado de los productos. 16. Mientras lleva a cabo el <i>picking</i> , informa a su jefe sobre el <b>termino</b> , la ausencia, o escasa existencia física de los productos en los estantes. 17. Percibe que los productos están ordenados y agrupados en la estantería con productos <b>similares</b> a su categoría. 18. Percibe que existen zonas o <b>estantes exclusivos</b> para el <i>picking</i> muy diferentes a otras zonas o estantes de almacenamiento. 19. Percibe que existen zonas de <b>consolidación</b> o preparación de pedidos muy diferentes a las demás zonas. 20. Percibe que se le asigna una <b>sobrecarga</b> de <i>picking</i> a diferencia de sus demás compañeros de trabajo.	Cuestionario estructurado o en escala de Likert  <b>Valores:</b> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	1. Bajo 2. Regular 3. Alto

*online.*

5. <b>Informe sobre el estado del pedido</b>	Manejo de preparación de pedidos ( <i>packing</i> )	21. Suele empaquetar los productos con <b>rapidez</b> . 22. Utiliza pegatinas o <b>etiquetas</b> en los empaques de los productos. 23. Organiza los pedidos por motorizado de acuerdo a su <b>ruta</b> antes de entregar el producto.
	Manejo de seguimiento	24. Una vez que se llevó a cabo el despacho, se <b>valida</b> en la liquidación los pedidos entregados o rechazados.
	Información de rechazo	25. Comunica al usuario (cliente), en caso suceda, sobre algún <b>retraso</b> . 26. En caso ocurra, llega a conocer el motivo de devolución o <b>rechazo</b> del pedido que realizó el cliente.

---

### Anexo 3. Validación de instrumentos

TALLER DE TESIS 2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		"Procesamiento de pedidos en línea en las empresas a nivel nacional de una empresa logística, año 2023"		
Autor (es): <u>Viviana Valeriana Rivera</u> ; <u>Karel Mideleine Scalfi Chacón</u>				
Nombres y apellidos del experto: <u>Luis Arturo <u>Cordero</u> Padilla</u>				
Técnica de investigación:		Instrumento de investigación:		
<u>Encuesta</u>		<u>Cuestionario</u>		
El instrumento de medición pertenece a la variable: <u>Procesamiento de pedidos online</u>				
<p>Mediante la siguiente matriz, el experto tiene la facultad de evaluar el instrumento diseñado por el/los autor(es) a través de las siguientes preguntas, marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, se solicita que los expertos indiquen sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar el instrumento de investigación, si el caso amerita.</p>				
N°	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de medición de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de medición de datos se mencionan las variables (o categorías) y dimensiones (o subcategorías) de investigación?	X		
4	¿El instrumento de medición de datos facilitó el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de medición de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de los ítems tiene un carácter conciso (guarda relación con las dimensiones o categorías que se está midiendo) y es fácil de leer?	X		
7	¿Cada uno de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores (o aspectos)?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitó el análisis de datos o análisis estadístico?	X		
9	¿Se mencionan las alternativas de respuesta de los ítems del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición está acorde a la población objeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro (entendible y comprensible), preciso y sencilla de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p><b>Resolución/Sugerencias:</b> Ninguna. Cada uno de los enunciados es pertinente, relevante y claro.</p>				
<p>Firma, DNI y <sup>N°</sup> CÉCUD del experto:</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>DNI: 10358852 Maestro Luis Arturo <u>Cordero</u> Padilla. Cod. CÉCUD: 0303-0302-4632-3783</p> </div> </div>				

Módulo 01

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Procesamiento de pedidos <i>online</i> en los almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023		
Autor (en):		Viviana Valerina Riveros; Karol Madeleine Scull Chacón		
Nombres y apellidos del experto:		Mg. Kelly <b>Uyuy</b> Rojas		
Técnica de investigación:		Encuesta		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Procesamiento de pedidos <i>online</i>		
Mediante la siguiente matriz, el experto tiene la facultad de evaluar el instrumento diseñado por el/los autor(es) a través de las siguientes preguntas, marcando con una "s" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, se solicita que los expertos indiquen sus observaciones, si lo sugieren, con la finalidad de mejorar el instrumento de investigación, si el caso amerita.				
N°	Preguntas	Aprueba		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	s		
2	¿El instrumento de medición de datos tiene relación con el título de la investigación?	s		
3	¿En el instrumento de medición de datos, se mencionan las variables (o categorías) y dimensiones (o subcategorías) de investigación?	s		
4	¿El instrumento de medición de datos facilitó el logro de los objetivos de la investigación?	s		
5	¿El instrumento de medición de datos se relaciona con las variables de estudio?	s		
6	¿La redacción de los ítems tiene un sentido <b>unívoco</b> (guarda relación con la dimensión o categoría que se está midiendo) y no está sesgado?	s		
7	¿Cada uno de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los <b>indicadores</b> (o aspectos)?	s		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitó el <b>análisis de datos</b> o <b>análisis estadístico</b> ?	s		
9	¿Son <b>exhaustivas</b> las <b>alternativas</b> de respuesta de los ítems del instrumento de medición?	s		
10	¿El instrumento de medición está <b>accesible</b> a la <b>publicación</b> o <b>open access</b> de estudio?	s		
11	¿El instrumento de medición es <b>claro</b> (entendible y comprensible), preciso y <b>responde</b> (o no) a los <b>datos</b> , de esta manera, <b>eliminar</b> los datos <b>requeridos</b> ?	s		
Resolución/Sugerencias:				
Firma, DNI y <b>ORCID</b> del experto: Firma, DNI y <b>ORCID</b> del experto: DNI 32887828 ORCID DEL EXPERTO Müller Rojas, Kelly <b>Uyuy</b> ( <a href="https://orcid.org/0000-0001-6370-0130">https://orcid.org/0000-0001-6370-0130</a> )				



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Procesamiento de pedidos <i>online</i> en los almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023		
Autor (es):		Viviana Valencia Alvarado; Karol Madeline Sotillo Chacana		
Nombres y apellidos del experto:		Pablo Espinoza Ferrando Céspedes Lora		
Técnica de investigación:		Encuesta	Instrumento de investigación: Cuestionario	
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Procesamiento de pedidos <i>online</i>		
<p>Indicando la siguiente matriz, el experto tiene la facultad de evaluar el instrumento diseñado por el/los autor(es) a través de las siguientes preguntas, marcando con una "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, se solicita que los expertos indiquen sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar el instrumento de investigación, si el caso amerita.</p>				
N°	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de medición de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables (categorías) y dimensiones (o subcategorías) de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de medición de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de los ítems tienen un sentido claro y una relación con las dimensiones o categorías que se está midiendo y se están recogiendo?	X		
7	¿Cada uno de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores (o sugerido)?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilita el análisis de datos o análisis estadístico?	X		
9	¿Son relevantes las alternativas de respuesta de los ítems del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población objeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro (entendible y comprensible), preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p><b>Resolución/Sugerencias:</b> Incluir ejemplos de ítems de la encuesta y clarificar los niveles e intervalos de la escala de medición, Considerar cualquier posible barrera de acceso, Realizar pruebas de comprensión con un grupo pequeño antes de la implementación completa.</p>				
Firma, DNI y N° CIRCULO del experto:		 41264971 <a href="https://orcid.org/0000-0002-4190-8044">https://orcid.org/0000-0002-4190-8044</a>		

#### Anexo 4. Cuestionario

### CUESTIONARIO

Estimado(a) encuestado(a):

El presente cuestionario busca: “Analizar cómo perciben el procesamiento de pedidos online en almacenes a nivel nacional de una empresa logística, año 2023”. Le agradecemos de antemano la colaboración que usted nos brinde para llevar a cabo esta encuesta, que tiene como único propósito enriquecer a la ciencia a través de la investigación científica.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatorio llenar el cuestionario si no lo desea. Si decide participar en esta encuesta, por favor siga las instrucciones y responda sin presión, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo desea. Cualquier duda o consulta que usted tenga, puede hacerlo llegar a los investigadores.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi **consentimiento** para participar del estudio.

**Información sociodemográfica:** Marque con aspa (X)

Edad		Género	Grado de estudio concluido	Años de servicio en la empresa	Años de experiencia laboral
< 18		Masculino	Sin estudios	< 1 año	< 1 año
18 – 28		Femenino	Primaria	1 – 2	1 – 3
29 – 39			Secundaria	3 – 4	4 – 6
40 – 50			Superior técnica	5 – 6	7 – 9
51 – 61			Superior universitaria	7 – 8	10 – 12
62 – 72			Maestría	9 – 10	13 – 15
> 72			Doctorado	> 10	> 15

#### Instrucciones:

A continuación, se presenta la tabla de valoración y los ítems del cuestionario a manera de afirmaciones, seleccione una sola opción la que mejor describa la situación marcando con aspa (X), recuerde que no existen preguntas correctas e incorrectas, tan solo se desea conocer su opinión.

Tabla de valoración				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Preparación del pedido	1	Tiene conocimiento del <b>catálogo</b> virtual que visualiza el cliente, antes de la compra <i>online</i> .					

	2	Tiene conocimiento de la <b>información</b> que reúne el cliente antes de la compra <i>online</i> .					
Transmisión del pedido	3	Tiene conocimiento inmediato de la compra o <b>solicitud</b> de compra (activación del pedido) que realizó el cliente de manera <i>online</i> .					
Entrada del pedido	4	El sistema describe <b>las características</b> del producto que solicitó el cliente.					
	5	El sistema le informa la <b>cantidad</b> pedida por el cliente.					
	6	El sistema le informa el <b>precio</b> del producto que aprobó el cliente.					
	7	El sistema le informa sobre la <b>disponibilidad</b> del producto en inventario.					
	8	El sistema le informa sobre la <b>ubicación</b> del producto en almacén.					
	9	El sistema le informa sobre la <b>facturación</b> del producto.					
	10	El sistema le informa sobre el <b>tiempo</b> estimado de entrega del producto.					
Surtido del pedido	11	Se Prioriza los pedidos según fecha de entrega más <b>antiguos</b> .					
	12	Se Prioriza los pedidos de menor tamaño.					
	13	Se Prioriza los pedidos que sean menos <b>complicados de manejar</b> .					
	14	Se Prioriza los pedidos utilizando <b>tiempos específicos</b> para cada pedido.					
	15	Mientras lleva a cabo el <i>picking</i> , utiliza <b>cestos</b> o canastillas para el traslado de los productos.					
	16	Mientras lleva a cabo el <i>picking</i> , informa a su jefe sobre el <b>termino</b> , la ausencia, o escasa existencia física de los productos en los estantes.					
	17	Percibe que los productos están ordenados y agrupados en la estantería con productos <b>similares</b> a su categoría.					
	18	Percibe que existen zonas o <b>estantes exclusivos</b> para el <i>picking</i> muy diferentes a otras zonas o estantes de almacenamiento.					
	19	Percibe que existen zonas de <b>consolidación</b> o preparación de pedidos muy diferentes a las demás zonas.					
	20	Percibe que se le asigna una <b>sobrecarga</b> de <i>picking</i> a diferencia de sus demás compañeros de trabajo.					
	21	Suele empaquetar los productos con <b>rapidez</b> .					
	22	Utiliza pegatinas o <b>etiquetas</b> en los empaques de los productos.					
	23	Organiza los pedidos por motorizado de acuerdo a su ruta antes de entregar el producto					

Informe sobre el estado del pedido	24	Una vez que se llevó a cabo el despacho, se valida en la liquidación los pedidos entregados o rechazados.					
	25	Se comunica al usuario, en caso suceda, sobre algún retraso.					
	26	En caso ocurra, llega a conocer el motivo de devolución o <b>rechazo</b> del pedido que realizó el cliente.					

¡MUCHAS GRACIAS!

### Anexo 5. Matriz de datos

Matriz de datos en SPSS Pedidos online.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

59: Edad 3 Visible: 43 de 43 variables

	Edad	Género	Educación	Año Servicio	Exp. Laboral	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	Suma_Variable1	Suma_Dimensión1	Suma_Dimensión2
1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6	3
2	3	1	5	7	5	4	4	5	5	5	3	5	1	5	1	5	1	4	2	1	1	5	4	4	4	3	1	5	5	5	2	90	8	5
3	3	1	5	2	7	3	5	5	4	5	5	3	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	110	8	5	
4	2	1	5	2	3	1	4	3	1	5	5	1	1	1	1	1	3	2	3	1	5	5	3	2	3	4	4	5	5	3	4	76	5	3
5	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	102	6	3	
6	3	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	116	10	5
7	3	2	5	3	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1	4	5	5	5	96	2	1	
8	3	1	4	1	1	1	1	1	5	5	1	5	4	1	1	5	1	1	4	1	2	5	1	1	1	4	4	5	5	3	73	2	1	
9	2	1	4	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	3	1	2	2	2	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	92	6	2	
10	2	1	5	1	2	3	5	5	3	5	1	5	5	5	3	3	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	105	8	5
11	3	2	3	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	4	5	5	3	3	5	5	1	3	5	5	101	2	5	
12	2	1	5	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	118	5	5	
13	3	2	5	5	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	5	56	2	1	
14	3	2	4	1	2	2	2	2	3	5	1	5	3	5	1	5	2	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	4	77	4	2		
15	2	1	5	5	4	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	5	5	3	4	87	5	3	
16	3	1	5	5	5	1	1	3	2	5	1	5	5	5	1	5	3	3	1	3	5	4	5	3	3	1	1	3	5	4	81	2	3	
17	2	2	5	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	7	3	
18	3	1	4	4	7	1	1	5	1	4	5	5	5	4	2	1	2	1	4	5	1	1	4	4	1	1	5	1	5	1	75	2	5	
19	3	2	5	3	3	3	2	3	4	4	2	4	3	4	4	1	1	3	1	2	5	2	3	1	1	4	3	4	3	3	74	5	3	
20	3	1	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	1	1	5	5	5	1	4	3	5	3	4	5	105	9	5		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Matriz de datos en SPSS Pedidos online.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

59: Edad 3 Visible: 43 de 43 variables

	Edad	Género	Educación	Año Servicio	Exp. Laboral	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	Suma_Variable1	Suma_Dimensión1	Suma_Dimensión2
21	3	2	4	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5	4	5	3	68	2	1
22	3	2	5	6	7	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	5	5	2	5	5	3	4	2	4	3	5	5	5	4	79	2	1
23	3	1	4	1	3	5	5	4	5	5	3	3	4	5	1	3	2	2	5	5	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	102	10	4	
24	2	1	3	2	3	1	1	1	3	5	2	5	5	5	1	4	2	2	4	1	2	3	3	3	3	5	3	5	4	1	79	2	1	
25	3	1	4	7	5	3	4	3	4	1	4	4	2	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	2	3	1	2	5	4	3	90	7	3
26	3	1	5	4	4	3	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	5	1	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	100	4	1	
27	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	72	4	2	
28	3	2	4	3	4	1	1	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	1	4	5	2	3	4	3	2	5	5	5	4	92	2	2
29	3	1	5	2	2	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	2	5	1	1	1	3	1	5	3	5	61	2	5	
30	3	2	4	3	5	2	1	1	2	1	2	5	1	1	1	2	1	1	4	1	4	5	2	1	4	5	1	5	5	3	4	65	3	1
31	3	2	4	6	5	3	1	1	4	5	5	5	4	4	3	2	1	2	4	4	5	5	5	3	5	1	5	5	5	4	95	4	1	
32	3	1	3	6	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	5	4	90	2	1
33	4	1	4	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	4	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2	69	5	3
34	3	2	5	5	4	1	1	1	1	4	4	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	3	1	5	5	1	5	59	2	1	
35	3	1	4	1	1	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	2	1	1	1	1	1	51	2	1	
36	3	2	4	6	5	1	1	1	5	5	4	5	4	4	4	1	5	3	5	5	1	1	5	2	2	1	5	1	5	5	3	85	2	1
37	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	7	3	
38	2	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	94	2	1	
39	2	1	4	1	3	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	91	10	5	
40	3	1	4	5	5	5	4	4	4	5	1	2	3	5	3	5	2	2	5	1	5	3	3	3	3	5	1	5	5	5	4	93	9	4

Vista de datos Vista de variables

\*Matriz de datos en SPSS Pedidos online.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

80: P1 Visible: 43 de 43 variables

	Edad	Género	Educación	Año Senic	Exp Lab oral	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	Suma_Variable1	Suma_Dimensión1	Suma_Dimensión2	
41	3	1	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	2	1	5	2	5	5	4	5	97	7	4	
42	3	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6	3	
43	3	1	3	1	1	2	3	2	4	4	1	5	5	5	4	4	3	3	3	1	2	5	2	3	3	2	2	3	4	4	3	82	5	2	
44	3	2	4	4	4	5	1	3	5	5	1	5	5	1	1	4	1	1	4	1	4	5	4	5	3	4	1	5	5	4	5	88	6	3	
45	3	2	5	7	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6	3	
46	3	2	4	3	4	1	1	1	2	4	1	3	4	1	1	3	1	2	4	1	4	5	4	3	1	4	3	4	5	5	5	73	2	1	
47	3	1	3	2	3	1	3	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3	3	5	1	2	5	3	2	3	5	1	1	3	5	5	84	4	5	
48	3	2	3	5	4	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	3	70	3	1	
49	3	1	4	6	4	1	1	1	5	5	1	5	1	4	5	5	1	3	5	5	2	5	5	5	1	5	1	5	5	3	3	88	2	1	
50	3	1	4	2	4	2	1	4	5	5	1	5	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	3	5	4	3	86	3	4	
51	2	1	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	10	5	
52	2	1	4	1	1	2	2	4	4	4	2	5	5	4	4	3	1	1	3	5	4	5	2	4	2	2	1	4	5	4	4	86	4	4	
53	2	2	5	1	1	5	5	4	5	5	3	5	2	5	4	5	4	5	5	2	2	5	5	2	2	2	5	5	5	4	5	109	10	4	
54	3	2	4	4	5	2	2	3	5	5	1	4	5	5	2	2	4	4	1	2	5	1	1	3	5	5	5	5	4	4	90	4	3		
55	3	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2	1	
56	3	1	4	5	6	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	2	1	
57	3	1	3	1	1	3	3	2	5	5	5	5	4	5	1	3	2	2	3	1	5	5	3	2	1	5	1	1	5	5	87	6	2		
58	1	2	3	1	1	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	4	2	2	2	3	5	3	3	2	3	4	5	5	4	4	95	7	4	
59	3	1	4	5	7	1	1	1	5	5	4	4	1	5	4	3	3	4	4	1	1	5	2	2	5	4	1	5	5	5	4	85	2	1	
60	3	1	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	70	6	3	
61	3	1	4	1	3	4	4	4	4	5	1	5	1	5	1	5	3	1	4	3	3	5	3	3	1	4	5	5	5	5	94	8	4		
62	3	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	118	10	5	
63																																			
64																																			
65																																			
66																																			
67																																			
68																																			
69																																			
70																																			
71																																			
72																																			
73																																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

\*Matriz de datos en SPSS Pedidos online.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda





80: P1 Visible: 43 de 43 variables

	Edad	Género	Educación	Año Senic	Exp Lab oral	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	Suma_Variable1	Suma_Dimensión1	Suma_Dimensión2		
54	3	2	4	4	5	2	2	3	5	5	1	4	5	5	2	5	2	4	4	1	2	5	1	1	3	5	5	5	5	4	4	90	4	3		
55	3	2	4	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	2	1		
56	3	1	4	5	6	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	2	1		
57	3	1	3	1	1	3	3	2	5	5	5	5	4	5	1	3	2	2	3	1	5	5	3	2	1	5	1	1	5	5	5	87	6	2		
58	1	2	3	1	1	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	4	2	2	2	3	5	3	3	2	3	4	5	5	4	4	95	7	4		
59	3	1	4	5	7	1	1	1	5	5	4	4	1	5	4	3	3	4	4	1	1	5	2	2	5	4	1	5	5	5	4	85	2	1		
60	3	1	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	70	6	3		
61	3	1	4	1	3	4	4	4	4	5	1	5	1	5	1	5	3	1	4	3	3	5	3	3	1	4	5	5	5	5	94	8	4			
62	3	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	118	10	5		
63																																				
64																																				
65																																				
66																																				
67																																				
68																																				
69																																				
70																																				
71																																				
72																																				
73																																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

### Anexo 6. Carta de autorización de empresa

<b>CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL</b>													
<p>Yo <b>LUIGINO ALBERTO FASSIOLI VALVERDE</b>, identificado con DNI o CE N° <b>40442491</b>, como representante legal de la empresa / institución: <b>CEVA LOGISTICS PERÚ S.R.L.</b> con R.U.C. N° <b>20432939074</b>, ubicada en la ciudad de Lima. Otorgo la <b>AUTORIZACIÓN</b> de uso de información a:</p>													
<p>1) <u>Ledy Viviana Valencia Merino</u>, con DNI/CE <u>42307202</u>                  2) <u>Karol Madeleine Scioli Chucare</u>, con DNI/CE <u>44427934</u></p>													
<p>Egresado/s de la (x) Carrera profesional de <u>Administración de Empresas</u> de la Universidad Privada del Norte, para que utilice la siguiente información de la empresa:</p>													
<p><u>Datos de los trabajadores que han laborado durante el año 2023 para realizarles una encuesta con fines exclusivamente académicos y científicos.</u></p>													
<p>Con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (x) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Título Profesional ( ) Maestro, ( ) Doctor.</p>													
<p>Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.</p>													
<p>Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:</p>													
<p>( x ) <b>Mantener en reserva</b> el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.                  ( ) <b>Autorizo mencionar</b> el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.</p>													
 Lima, 16 de Julio del 2024													
<p><b>Firma del Representante Legal o Autoridad</b>                  DNI o CE: 40442491                  N° de celular de contacto: 997524363</p>													
<p><small>El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.</small></p>													
<p><small>Nota: se solicita mantener todos los campos de información requeridos en el presente formato.</small></p>													
 Firma del egresado (1) DNI: 44427934	 Firma del egresado (2) DNI: 42307202												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">CÓDIGO DE DOCUMENTO</td> <td style="width: 25%;">COR-F-REC-VAC-05.04</td> <td style="width: 10%;">NÚMERO VERSIÓN</td> <td style="width: 10%;">10</td> <td style="width: 10%;">PÁGINA</td> <td style="width: 20%;">Página 2 de 2</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE VIGENCIA</td> <td>06/06/2024</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table>		CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	10	PÁGINA	Página 2 de 2	FECHA DE VIGENCIA	06/06/2024				
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	10	PÁGINA	Página 2 de 2								
FECHA DE VIGENCIA	06/06/2024												

## Anexo 7. Fotografías de recolección de datos



### CUESTIONARIO

B I U  

Estimado(a) encuestado(a):

El presente cuestionario busca: “Analizar cómo perciben el procesamiento de pedidos *online* los operarios de los almacenes de una empresa logística en Lima, durante el año 2023”. Le agradecemos de antemano la colaboración que usted nos brinde para llevar a cabo esta encuesta, que tiene como único propósito enriquecer a la ciencia a través de la investigación científica.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatorio llenar el cuestionario si no lo desea. Si decide participar en esta encuesta, por favor siga las instrucciones y responda sin presión, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo desea. Cualquier duda o consulta que usted tenga, puede hacerlo llegar a los investigadores.

---

Pregunta \*

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento...

---

Información sociodemográfica: Marque la opción

Descripción (opcional)

---

Edad \*

<18

18-28

29-39

