



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la
empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San
Borja, Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Riva López, Jorge (ORCID: 0000-0003-3130-0199)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organización

Lima-Perú

2020

DEDICATORIA

Con mucho afecto y amor para mi madre debido a que me enseñó la lucha y perseverancia para lograr mis objetivos y ser mi motivación para continuar en momentos de incertidumbre, así como también a Doris Carpio A. por su apoyo incondicional y amor brindado en cada paso dado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser una guía constante en mi vida y ser siempre parte de ella siendo una constante fuente de fuerza a lo largo de mi vida.

A mi asesor de tesis el profesor Bardales Cárdenas, Miguel quien me oriento durante el desarrollo de mi investigación con su aporte y experiencia, así como también a todos los docentes que me brindaron su apoyo durante mis años de estudio.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDO	iv
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE GRAFICOS	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de expertos de la primera variable.....	16
Tabla 2. Validación de expertos de la segunda variable	17
Tabla 3. Nombre de expertos.....	17
Tabla 4. Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach.....	18
Tabla 5. Resultado del nivel de confiabilidad para Alfa de Cronbach	18
Tabla 6. Estadística de fiabilidad: Gestión de almacenes	19
Tabla 7. Estadística de fiabilidad: Satisfacción de los colaboradores	19
Tabla 8. Resultado descriptivo de Gestión de Almacenes	21
Tabla 9. Resultado descriptivo de Satisfacción de los Colaboradores.....	22
Tabla 10. Resultado descriptivo de Planificación.....	23
Tabla 11. Resultado descriptivo de Procedimiento	24
Tabla 12. Resultado descriptivo de Capacitación	25
Tabla 13. Prueba de normalidad.....	27
Tabla 14: Rango de Relación.....	28
Tabla 15. Prueba de hipótesis Gestión de Almacenes y la Satisfacción de los colaboradores.....	28
Tabla 16. Contrastación de Planificación y Satisfacción de los colaboradores.....	30
Tabla 17. Contrastación de Procedimientos y Satisfacción de los colaboradores	31
Tabla 18. Contrastación de Capacitación y Satisfacción de los colaboradores.	33

Índice de figuras

Figura 1	21
Figura 2	22
Figura 3	23
Figura 4	24
Figura 5	26

RESUMEN

En el presente estudio de investigación titulada “gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020”. La cual tuvo como objetivo general analizar la relación entre la gestión de almacenes y satisfacción laboral. El tipo de investigación fue de tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, el nivel de estudio correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 31 colaboradores, se usó técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert, además esto permitió medir el coeficiente de fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach con un resultado de 0.893 confirmando la confiabilidad estadística del instrumento.

Se obtuvo como resultado una correlación positiva considerable con un Rho de Spearman de 0.609 y con un nivel de significancia 0.000. Por lo tanto se concluyó que la gestión de almacenes tiene relación con satisfacción de los colaboradores, lo que demuestra que a medida que se implemente la gestión de almacén en la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción se lograra resultados favorables y efectos considerables e incremento a una mayor la satisfacción de parte de los colaboradores.

Palabras clave: Gestión, satisfacción, eficiencia, calidad, productividad.

ABSTRACT

In this research study entitled “warehouse management and satisfaction of employees of the company Environmental Engineering and Construction S.A.C, San Borja, Lima 2020”. The general objective of which was to analyze the relationship between warehouse management and job satisfaction. The type of research was applied the quantitative approach, the non-experimental design, the level of cross-sectional correlational study. The population consisted of 31 collaborators, the survey technique was used and the questionnaire with a Likert-type scale was used as an instrument, in addition this allowed to measure the reliability coefficient of the instrument using Cronbach's alpha with a result of 0.893 confirming the statistical reliability of the instrument.

A considerable positive correlation was obtained as a result with a Spearman Rho of 0.609 and a significance level of 0.000. Therefore, it was concluded that warehouse management is related to employee satisfaction, which shows that as warehouse management is implemented in the Company Engineering, Environment and Construction, favorable results and considerable effects will be achieved and increased to a greater satisfaction on the part of collaborators.

Keywords: Management, satisfaction, efficiency, quality, productivity.

I. Introducción

Uno de los pilares fundamentales de una compañía es la adecuada gestión de almacenes, la cual es considerado en los últimos años de gran importancia en una empresa. La gran trascendencia de esta área en el sector es que paulatinamente ha ido dejando de la lado la noción de antaño que solo servía como un deposito, llegando actualmente incluso a existir definiciones como gestión, manejo y como conseguir su optimización. Como se puede observar la gestión de almacenes va tomando mayor relevancia con el pasar de los años, ahora estamos frente a una estructura clave dentro de una institución que proporciona un valor agregado.

A nivel internacional, el autor Flamarique (2019) indica que, en la gestión de almacenes, la comunicación y traspaso de información deben ser claros e inequívocos en todo el sistema de gestión, para responder al aumento de productos, la globalización de los mercados y mejora de los transportes.

Así mismo la satisfacción laboral, según Fuentes (2012) indica que es algo que varias instituciones no le dan la debida importancia, pues no ven como una inversión si no como generación de gastos adicionales en sus trabajadores, este tema es de gran relevancia y muy importante para las organizaciones ya que con esto pueden conseguir que sus trabajadores puedan tener mayor deseo de desarrollar de la mejor manera sus tareas y responsabilidades, por lo cual lograrían mejoras en la eficiencia y eficacia, llegando a sentir gusto por sus actividades, sintiéndose satisfechos de trabajar en la institución y una mejora en satisfacción personal.

A nivel nacional, según Carreño (2017) un correcto sistema de gestión de almacenes permite manejar los bienes y contar con un almacenaje de una forma óptima e idónea, llegando a optimizar procesos y equipos, considerando que este sistema tiene como base cuatro partes las cuales son; gestión de entradas de mercadería, gestión de almacenamiento, gestión de preparación de pedidos, gestión de despacho.

Para Bolívar (2016) la satisfacción de los empleados es la respuesta de actitud de un empleado hacia su organización. Los empleados que desarrollan sus actividades dentro de unas condiciones de trabajo adecuadas tienden a

trabajar más duro y están más motivados en su trabajo, lo que lleva a una mayor productividad. Además que la satisfacción laboral genera un incremento en la productividad, también incide en el incremento de otro factor como es la empatía hacia la compañía. Un trabajador que cuente con unas condiciones de trabajo adecuadas tiene un grado alto de empatía hacia la compañía, muchas veces siguiendo con gran enfoque los la misión y visión de la compañía.

Existen varias empresas que se ciñen a métodos de antaño, negándose a actualizar varios procesos que terminan facilitando y optimizando la gestión de la empresa. Esta negativa a actualizarse muchas veces se debe a que las compañías no cuentan con la suficiente capacidad de respuesta frente a los cambios y que no están debidamente preparadas para optimizar sus operaciones.

Según, Quinte (2016), la gestión de almacenes o Warehouse Management siempre está presente en todas las compañías, debido a que se gestiona las funciones de recepción, almacenamiento, distribución y movimientos de los objetos dentro del almacén hasta su uso por parte de otras áreas. Entre los diferentes objetos que se encuentran en el almacén se puede mencionar la material para producción, productos en transformación, productos concluidos, herramientas, equipos, entre otros.

La gestión de almacenes cumple una función muy importante en una organización, tratando de satisfacer los requerimientos necesarios realizados por los usuarios para conseguir un buen desempeño en el ámbito laboral y cumplir con los objetivos.

En el ámbito local, los problemas que se identifican en la empresa IMC Ingeniería Medioambiente y Construcción son su planificación, procedimientos y falta de capacitación de sus jefes de almacenes. Cada uno de estos puntos debe de ser tratado con sumo cuidado y con la mayor eficacia posible considerando que un buen manejo de estos contribuye a mejorar los procesos de la cadena productiva.

En cuanto a la satisfacción laboral, esta no cuenta con políticas adecuadas. Las cargas de trabajo pesadas, los conflictos entre áreas involucradas, la mala

gestión y los salarios bajos contribuyen a la insatisfacción laboral y ello se ve reflejado en el bajo rendimiento de los empleados, es decir una mala productividad laboral. Existe un alto nivel de rotación de personal debido a la falta de empatía que tienen varios trabajadores con la empresa.

Por ello, mediante el presente estudio se pretende precisar las bases técnicas para optimizar la gestión de almacenes en la compañía Ingeniería Medio Ambiente y Construcción S.A.C y de colaborar con investigaciones futuras.

Para el desarrollo de esta investigación, se planteó el problema general de la siguiente manera: ¿Cómo la gestión de almacenes se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y construcción S.A.C, Lima 2020?

Los problemas específicos son:

- ¿Cómo la planificación se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020?
- ¿Cómo los procedimientos se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020?
- ¿Cómo la capacitación relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020?

La justificación del estudio, se justifica de manera teórica porque el presente trabajo ayudo a confirmar el alcance y el valor de una buena gestión de almacenes generándose beneficios a corto y largo plazo para la empresa. Una adecuada capacitación en la formación del potencial humano va a permitir mejorar la productividad y resultado de los colaboradores.

En la justificación práctica las propuestas presentadas ayudaran para mejorar la gestión de almacenes de la empresa, así como la satisfacción de los colaboradores, servirá para dar importancia de integrar el almacenaje y la distribución en la elaboración de sus estrategias para mantenerse a niveles competitivos.

Esta investigación se justifica de manera metodológica porque permite establecer y dar a conocer la correlación existente entre ambas variables, siendo la primera gestión de almacenes y la segunda, satisfacción de los colaboradores y permitirá verificar la información obtenida al respecto.

Esta investigación se justifica de manera social debido a que la información implementada puede ser utilizada como fuente de información por colaboradores en el área de gestión de almacenes.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.

Los objetivos específicos fueron:

- Identificar la relación entre la planificación y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.
- Reconocer la relación entre los procedimientos y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.
- Establecer la relación entre la planificación y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020

La hipótesis general fue: existe una relación entre la gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.

Las hipótesis específicas fueron:

- Existe relación entre la planificación y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.
- Existe relación entre los procedimientos y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.
- Existe relación entre la capacitación y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.

II. Marco teórico

Según Morales (2018) en su investigación titulada “Gestión de almacén y el control de existencias en Com2net SAC, distrito La Victoria, 2019”. La tesis de estudio tuvo como principal objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión de almacén y el control de existencias en Com2net SAC, distrito La Victoria, 2019. Se tuvo como muestra censal de estudio un total de 40 personas a las cuales para obtener una recolección de datos se realizó un cuestionario el cual contaba con 21 preguntas. En su estudio que realizó utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, de tipo aplicada, de diseño no experimental - transversal. Para el procesamiento de la información contó con el programa estadístico SPSS statistics v. 25, se tuvo como resultado Rho de Spearman una correlación positiva muy significativa de $p = ,900$ y la prueba de hipótesis resultó con un nivel de significancia de 0,000, por lo tanto de esta manera concluyó que se aceptó la hipótesis presentada en la investigación, también con estos datos afirma y demuestra que si existe relación entre ambas variables.

Para Torrealba (2019) en su estudio titulado “Gestión por competencias y Satisfacción de los colaboradores en Tgestiona SAC, Lima, año 2019”, a través de su tesis de estudio su principal objetivo principal fue determinar la relación existente entre dos variables. La primera variable es la gestión por competencias y la segunda variable es la satisfacción de los colaboradores de la empresa Tgestiona SAC, Lima, año 2019. Para el desarrollo de su trabajo usó el tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. Tuvo como base a un grupo de 48 colaboradores. A las cuales les brindó una encuesta y usando el cuestionario tipo de escala Likert, para determinar su confiabilidad lo hizo a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Teniendo como resultado según Rho de Spearman de 0.775 considerada como correlación alta y el nivel de significancia de 0.000, por lo tanto en su investigación concluyó que ambas variables están directamente relacionadas. Pudo inferir que mientras se mantenga una gestión por competencias de manera idónea, la satisfacción de los colaboradores también será la más idónea.

Para Barrantes (2016) en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Red N° 1 de San Juan de Lurigancho, 2016”, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre dos variables. La primera variable el Clima organizacional y la segunda variable satisfacción laboral en los colaboradores administrativos pertenecientes a la Red N° 1 del distrito de san juan de Lurigancho, 2016. En su estudio uso la metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte Transversal de estudio básico y de nivel de investigación correlacional. Su población estuvo constituida por 174 colaboradores de la institución. Tuvo a la encuesta como técnica para recolectar datos mediante la escala de Likert, en este trabajo uso el estadístico correlacional de Rho de Spearman, obteniendo como resultado de 0,936 el nivel de significancia, por lo tanto en su investigación concluyo que si existe si existe relación entre las variables.

Para Herquinio (2018) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al Cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C., distrito de San Borja, Lima, año 2018”. En su estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación existente entre dos variables. Siendo una de ellas satisfacción laboral y la otra la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al Cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C., distrito de San Borja, Lima, año 2018. Para el desarrollo de su investigación uso el diseño correlacional, de tipo no experimental. Teniendo como población a 60 trabajadores de uno de los Centros de Atención al Cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C. Uso la técnica de la encuesta para obtener sus datos y como instrumento uso el cuestionario, con la escala tipo Likert. Para su investigación uso el estadístico Rho de Spearman que tuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,688, con lo que en su investigación concluyo que existe una relación entre las dos variables.

Para Vásquez & Vásquez (2019) en su tesis titulada “Satisfacción Laboral con el Desempeño de los colaboradores de la empresa Morgillo Selva S.A.C., Banda del Shilcayo, 2018”. En el desarrollo de su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la variable Satisfacción Laboral y la otra variable Desempeño de los colaboradores de la empresa Morgillo

Selva S.A.C. Su investigación fue de tipo básica, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Teniendo como la población total a 40 personas de la institución. Para obtener su información uso como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert. Mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman que tuvo como resultado un coeficiente de correlación 0,674 y una significancia resultante de 0,000. Con lo que en su estudio pudo concluir que existe una relación entre ambas variables.

A nivel internacional; Aziq (2015) en su artículo "Impact of Working Environment on Job Satisfaction". Su trabajo de estudio tuvo como objetivo general analizar el impacto del clima laboral en la satisfacción laboral de los empleados. Empleó una metodología cuantitativa. Los datos se recopilaban mediante un cuestionario de encuesta auto administrado. La población objetivo fueron los institutos educativos, el sector bancario y la industria de las telecomunicaciones que operan en la ciudad de Quetta, Pakistán. El muestreo aleatorio simple se utilizó para la recopilación de información y de datos de 210 empleados. Los resultados indican una relación positiva entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de los empleados.

Según Tapias (2019) en su investigación titulada "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre". Su trabajo de estudio tuvo como fin precisar la relación entre dos variables. La primera es influencia del clima organizacional y la segunda, es la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro. Además, el desarrollo de su trabajo de investigación se realizó a través de la metodología cuantitativa, con un método de diseño no experimental, deductivo de tipo correlacional descriptivo y de corte transversal. Para el procesamiento de la información de estudio lo realizó mediante el test de Correlación de Pearson debido a que las variables tomadas en cuenta fueron cuantitativas. El muestreo fue realizado a 57 colaboradores dentro del sector público. En esta investigación se concluyó que es necesario, que dentro de las compañías se encuentren plasmados diferentes objetivos, direcciones y planificaciones con el fin de tener un clima laboral óptimo en el desempeño de las actividades de los trabajadores y así incrementar su

rendimiento consiguiendo un aumento significativo en la productividad dentro de la empresa.

En su investigación Tatar (2020) en su tesis titulada "Impact of Job Satisfaction on Organizational Commitment". Se desarrolló con el fin de encontrar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Libyan Telecom Company. En esta investigación se empleó el tipo de investigación descriptiva-correlacional. La investigación descrita fue desarrollada a través del test de Correlación de Pearson, con un muestreo de 778 colaboradores. Se concluyó y quedó demostrado que las aplicaciones inadecuadas se encuentran entre las principales razones de la falta de compromiso organizacional de los empleados.

Según Vasquez (2015) en su investigación titulada "Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa. Guatemala ". Tuvo como fin delimitar con respecto a dos variables; siendo la primera comunicación y la segunda satisfacción laboral existente dentro de la empresa Bofasa. Se realizó a través de una investigación cuantitativa. Las herramientas utilizadas para medir ambas variables fueron: primero, preguntas totalmente cerradas, 20 en total, que contaron con respuestas de selección múltiple; segundo, fue realizado a 50 trabajadores de la empresa Bofasa el cual se desarrolló de forma auto aplicable que contuvo 16 ítems en total que fueron divididos en 3 factores. La metodología empleada fue de correlación de Pearson. En su trabajo de investigación concluyó que existe una relación directa entre ambas variables, ya que la eficiente comunicación dentro del ambiente laboral, acarrear una satisfacción por parte de los empleados en el desarrollo cotidiano de sus actividades.

En su investigación Nieto (2017) en su tesis titulada "Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico". El fin de su trabajo de investigación estuvo enfocado a través de la relación de dos variables, compromiso organizacional y satisfacción laboral. La metodología empleada fue de corte correlacional. Se consideró como muestra a 126 trabajadores, empleando dos diferentes tipos de herramientas, con el objetivo de cuantificar los

resultados obtenidos, en la variable de satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso de Meyer y Allen mediante ello se precisó la variable de compromiso organizacional. Adicionalmente, con los resultados obtenidos y a través de un análisis correlacional mediante el coeficiente de Pearson con el fin de conocer si la hipótesis de la investigación se desarrollaba. Mediante esta investigación se concluye que ambas variables inciden en una relación directamente proporcional.

Variable 1: Gestión de almacenes, según Glover (2020) en su artículo define que la gestión de almacenes es el acto de organizar y controlar todo dentro de su almacén y capacitar para asegurarse de que todo funcione de la manera más óptima posible. Para el autor los pasos más importante para optimizar las operaciones de su almacén es asegurarse de tener todo allí organizado de la manera más eficiente. Por ello, siempre es necesario considerar ciertos factores como son: disposición general del almacén, esto es proporcionar suficiente espacio de almacenamiento para su inventario; etiquetado de áreas de su almacén, ello debido a que no se puede realizar una gestión eficaz del almacén sin establecer nombres de ubicación para las existencias que se hayan etiquetado claramente; y finalmente nos menciona de cómo organizar el inventario en el almacén, siempre la ubicación de los productos dentro del inventario es necesaria para realizar una gestión de manera más eficiente, es decir tener los productos con mayor rotación más cerca a las salidas es la mejor opción para optimizar tiempo.

Según Solística (2018) menciona que la influencia de la gestión de almacenes se da en los costos de la cadena de suministro como en la satisfacción a los colaboradores y clientes, por tanto, es un factor importante para poder lograr ganancias y mantener la competitividad de la compañía. Tener un sistema de gestión de almacenes forma parte de la solución para lograr la sistematización óptima de operaciones que represente reducción de costos y mayor productividad de los usuarios.

Según Yang (2020) propone en su artículo un sistema de gestión de almacenes fundamentado en internet de las cosas (IoT), con uso de datos avanzados mediante la técnica de inteligencia computacional para así lograr una

logística inteligente. Con la recopilación de datos de una empresa de casos, el WMS fundamentado en IoT expuesto demuestra que la exactitud, la productividad de almacén y la eficiencia en el picking logran aumentar y tiene mayor resistencia al cambio de solicitudes.

Según Blokdyk (2019) una gestión óptima de almacenes se da también cuando se consideran factores que inciden en el incremento de una buena gestión como es el implemento de tecnología que permita facilitar el manejo de inventario, ya que facilita el intercambio de datos precisos, seguros y rápidos. Actualmente el implemento de tecnología que permita facilitar la gestión de almacenes se ha convertido en algo común dentro de los egresos mensuales y las empresas hoy pueden hacer uso de este software as a service (SaaS) haciendo que la productividad dentro de la compañía incremente de manera considerable.

Dimensión 1: Planificación, según Gisbert (2017) menciona la planificación de almacenes es muy importante, considera que una de las primeras operaciones que se deben desarrollar es la planificación en la gestión de stocks teniendo en cuenta los requerimientos demandados que debe ser comprobado con el área de producción para que así se pueda evitar inconvenientes y también ver posibles incidentes que pueden afectar la gestión logística.

Según Wruck (2016) que debido al aumento de demanda por la venta en internet y una mala planificación se generan nuevos retos para la para el sistema de gestión de almacenamiento. Desarrollo herramientas de apoyo con políticas de riesgo y para una correcta toma de decisiones en la planificación de los colaboradores que se encuentren con poco conocimiento en la gestión de almacenes.

Para Askin, Baffo y Xia (2013) indican que la distribución es fundamental al momento de diseñar una cadena de logística teniendo en consideración la ubicación y la capacidad máxima de un almacén con la finalidad de reducir costos, también menciona la importancia de la ruta de distribución y por último la cantidad de productos almacenados

Dimensión 2: Procedimientos, para Flamarique (2019) quien tiene en consideración como parte de un procedimiento a la preparación de pedidos la cual cumple con procesos de agrupación, selección, transporte entre otros estos

procesos se realizan con la finalidad de tener el requerimiento de la manera que solicito el cliente. En la preparación de pedidos se ve el uso masivo de mano de obra, que últimamente está siendo reducida por la mecanización, estandarización y automatización generando aumento de producción, reducción de costos y tiempo.

Según Sunol (2020) menciona que la gestión de almacenes tiene 6 procedimientos esenciales los cuales son el picking, la recepción, el almacenamiento, el guardado, el embalaje y el envío. Con el buen funcionamiento de los procesos mencionados lograra mejorar la operación de su almacén, disminuir gastos, equivocaciones y obtener un mejor desempeño en los requerimientos.

Dimensión 3: capacitación, según Govil (2014) indica la importancia de contar con un programa de capacitación a los colaboradores ya que esto es fundamental para el crecimiento de cualquier empresa, aunque lo sorprendente es que en muchas veces no lo tienen en consideración. Es productivo tanto para los colaboradores como para las empresas ya que pues debido a esto serán más eficientes y productivos.

Así también Heathfield (2019) asevera que la capacitación en trabajo OJT, es un procedimiento útil para mejorar las habilidades, el conocimiento y competencias idóneas para que los colaboradores desarrollen sus actividades en una empresa. Los colaboradores aprenden en un ambiente laboral en cual necesitaran poner en práctica los conocimientos y habilidades conseguidas durante su formación.

Variable 2: Satisfacción de los colaboradores, para Sánchez y García (2017) menciona que la satisfacción de un colaborador con su trabajo y condiciones de trabajo, es un tema de mucha relevancia para los gerentes de una empresa. Son diversos estudios que determinaron que la productividad de un trabajador, la fidelidad y su nivel de ausentismo dependen del nivel de satisfacción laboral.

Según blog Insigth (2019) indica que la satisfacción en el trabajo es sencillamente que tan contentos o satisfechos se encuentran los empleados con sus labores. La satisfacción de los trabajadores regularmente se comprueba con

elaboración de una encuesta de satisfacción. Teniendo en cuenta que los factores que influyen en la satisfacción de los colaboradores pueden ser la compensación, trabajo en equipo, flexibilidad, entre otros.

Según Collins (2020) afirma que la satisfacción de los trabajadores detalla la impresión de los colaboradores acerca de si sus aspiraciones se cumplen en el ambiente de trabajo. También indica que si un colaborador se siente contento por horas en su ambiente de trabajo, es posible que se sienta satisfecho en desempeño de sus actividades. Considera que la intención de medir la satisfacción de los empleados individualmente es poco viable debido a la subjetividad. Por lo tanto los empleadores tienen que enfocarse en los esfuerzos grupales para mejorar la satisfacción laboral.

Según el blog bamboohr (2020) indica que la satisfacción de los colaboradores es una expresión extensa y usada en el área de rr.hh. La satisfacción de los colaboradores es un indicador clave que puede servir para determinar la salud general en una estructura, motivo por el cual algunas empresas realizan encuestas constantes para medir la satisfacción de sus colaboradores y poder hacer seguimiento de las tendencias de la satisfacción a lo largo del tiempo.

Dimensión 1: Condiciones de trabajo, así mismo Petersen (2018) afirma que las condiciones de trabajo son un factor importante dentro de las empresas, ya que ello muchas veces se ve reflejado en la productividad de los trabajadores dentro de esta. Las condiciones laborales tienen impacto considerable en la moral y la productividad. Además, las condiciones laborales saludables también protegen el bienestar de los empleados, reduciendo las posibilidades de lesiones en el lugar de trabajo junto con las responsabilidades financieras resultantes y la necesidad de tomarse un tiempo libre.

Para Alkon (2018) menciona que las condiciones laborales son el área de trabajo, las características establecidas del puesto, la forma de organización del actividades y también tiene en consideración aspectos no salariales, así como también la salud, seguridad, bienestar, empleabilidad.

Dimensión 2: Empatía, según Nelems (2017) indica que la empatía surgió como bien social en la última década, especialmente en América del Norte. Definió

la empatía como la capacidad sentir las emociones la otra persona, ya sea proyectado de manera afectiva o cognitiva.

Dimensión 3: Productividad, según Kenton (2020) menciona que la productividad laboral se puede desglosar aún más por sector para determinar las tendencias en el aumento laboral, los niveles de sueldos y la mejora tecnológica. Los beneficios corporativos y los beneficios para los accionistas que de manera directa están relacionados con el crecimiento de la productividad. Es decir, la productividad es una manera de medir la eficiencia del proceso de producción de los empleados dentro de una compañía.

Para Fortuño (2020) indico que la productividad laboral se define como el PIB por hora trabajada. La productividad dentro de la empresa depende de la capacidad de las compañías para innovar, adquisiciones de bienes de capital y aprovechar al máximo su dotación de capital humano, así como de su organización y gestión.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo aplicada, debido a que mediante esta se brinda información con el objetivo de dar a conocer alternativas ante un determinado problema.

Según Lozada (2014) indica que la investigación de tipo aplicada pretende generar conocimiento que puedan dar soluciones a diversos problemas que se pueden dar en una sociedad, también nos menciona que tiene como base principalmente en los descubrimientos tecnológicos de la investigación básica, viendo el proceso de enlace entre producto y la teoría.

Diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, Hernández, Ricardo., Fernández, Carlos ., & Baptista, Pedro. (2014) mencionan que este tipo de enfoque es secuencial y probatorio. Se realiza paso a paso no se puede evitar ningún paso, también nos mencionan que debe ser lo más objetiva posible.

El diseño de la investigación es no experimental, Patidar (2013) ya que se busca que el investigador no manipule ni interfiera en ninguna de las variables, sino que estas ocurran de manera natural y sean observadas si introducir alguna otra variable o factor externo en las cuales se desarrolla. Los investigadores en este tipo de investigación, se ciñen a solo recopilar los datos sin realizar ningún tipo de intromisión.

La investigación aplicara un corte transversal, el blog Questions (2020) define como un tipo de investigación observacional por lo tanto analiza información de variables obtenidas en un lapso de tiempo.

El estudio ejecutara un nivel correlacional, el blog Question pro (2020) define como un tipo un método de estudio no experimental, que evalúa la relación entre dos o más variables.

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación tiene dos variables:

V1: Gestión de almacenes

V2: Satisfacción de los colaboradores

Asimismo, la operacionalización de la variable se encuentra en el Anexo 1.

3.3 Población

Según Hernández (2012) menciona que la población son elementos con características comunes las cuales son estudiadas para obtener información para una investigación.

La población de estudio estará constituida por un total de 31 personas. Por lo tanto esto será una muestra censal.

Para López (1998) citado por Fiestas (2017) define a la muestra censal como aquella porción que representa toda la población.

- **Criterio de inclusión**

Se tendrá en consideración a todo el personal que se encuentra bajo el régimen de contrato laboral y que sea personal que labora de forma regular en la empresa.

- **Criterio de exclusión**

No se tendrá en consideración al personal obrero, personal de patrimonio de la empresa, tampoco al personal que pertenece a contratistas.

Unidad de análisis

Se le define como el elemento de la población, teniendo en consideración que en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación es el colaborador de la Empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

El presente estudio emplea la técnica de la encuesta el cual se realizara a los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción, san Borja, mediante esto se obtendrá datos con la información necesaria. Según

Baena (2017) menciona que la encuesta es la ejecución de un cuestionario a un grupo de personas que cumplen donde se desarrolla la investigación.

Instrumento: Cuestionario

El presente estudio tendrá como instrumento la escala tipo Likert que está constituido por 5 preguntas múltiples.

Para Baena (2017) indica que el cuestionario es el instrumento principal de la interrogación, teniendo presente los elementos en la elaboración de preguntas, la manera de redactarlas y de cómo pasarlas al cuestionario.

Según Hernández (2014) indica como concepto que la validez en líneas generales, es el grado en que un instrumento efectivamente mide la variable que quiere medir. En el estudio la validez del instrumento se realizó por medio de tres expertos en la carrera de administración de la universidad Cesar Vallejo, quienes por medio de juicio de valor validaron el instrumento.

Tabla 1. Validación de expertos de la primera variable

CRITERIOS	V1; Gestión de almacén			TOTAL
	EXP. 01	EXP.02	EXP. 03	
Claridad	89%	90%	89%	268%
Objetividad	89%	90%	89%	268%
Pertinencia	89%	90%	89%	268%
Actualidad	89%	90%	89%	268%
Organización	89%	90%	89%	268%
Suficiencia	89%	90%	89%	268%
Intencionalidad	89%	90%	89%	268%
Coherencia	89%	90%	89%	268%
Metodología	89%	90%	89%	268%
			TOTAL	2680%
			CV	89%

Fuente: Realizado de acuerdo al resultado otorgado por los expertos

Tabla 2. Validación de expertos de la segunda variable

V2: Satisfacción de los colaboradores				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP.02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	88%	88%	87%	263%
Objetividad	88%	88%	87%	263%
Pertinencia	88%	88%	87%	263%
Actualidad	88%	88%	87%	263%
Organización	88%	88%	87%	263%
Suficiencia	88%	88%	87%	263%
Intencionalidad	88%	88%	87%	263%
Coherencia	88%	88%	87%	263%
Metodología	88%	88%	87%	263%
			TOTAL	2630%
			CV	88%

Fuente: Realizado de acuerdo al resultado otorgado por los expertos

Tabla 3. Nombre de expertos

Experto N°	Grado	Apellidos y Nombres
1	Mg.	Aramburu Geng, Carlos
2	Dr.	Navarro Tapia Javier Félix
3	Mg.	Cervantes Ramón Edgard

Fuente: Realizado tomando los datos de los expertos.

Confiabilidad del instrumento, según Briones (2000) menciona que es el grado de confianza por lo tanto mediante este instrumento se puede dar por aceptados la información obtenida por un investigador teniendo como base los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

En la presente investigación se usó el programa estadístico software SPSS V25 para determinar la confiabilidad del instrumento. Así mismo, se midió la fiabilidad mediante Alfa de Cronbach.

Para Ruiz (2018) indica que es un método que se usa para el cálculo del coeficiente de fiabilidad, mediante el cual se puede ver la fiabilidad como

consistencia interna. Se le conoce así porque puede analizar los ítems el grado de consistencia entre si y por ese motivo son la representación de un universo de ítem que podrían medir ese constructo.

Tabla 4. Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Intervalos al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0;0,5[Inaceptable
[0,5;0,6[Pobre
[0,6;0,7[Débil
[0,7;0,8[Aceptable
[0,8;0,9[Bueno
[0,9;1]	Excelente

Fuente: Chaves (2018)

Tabla 5. Escala de fiabilidad general

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	36

En la presente tabla se empleó el programa SPSS V25 el cual nos permitió poder precisar la confiabilidad del instrumento, donde se evidencia una buena fiabilidad de ,893. Atraves, de esta información se concluye que el instrumento de investigación es aplicable.

Tabla 6. Estadística de fiabilidad: Gestión de almacenes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	18

En la tabla 6 se evidencia una buena fiabilidad de ,852. Mediante esta información se concluye que el instrumento de investigación es aplicable.

Tabla 7. Estadística de fiabilidad: Satisfacción de los colaboradores

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	18

En la tabla 7 se evidencia una aceptable fiabilidad de ,790. Con esta información se concluye que el instrumento de investigación es aplicable.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se inició con la elaboración del título que consta de dos variables cualitativas, muestra, lugar de estudio, ciudad y año. Luego, se elaborará la introducción con el planteamiento del problema, asimismo, la formulación del problema, objetivos e hipótesis tanto general como específicos además de las justificaciones de la investigación. Posteriormente, se desarrolló el marco teórico con el estudio de los antecedentes nacionales e internacionales de acuerdo al tema de investigación y las teorías relacionadas con respecto a las variables y las dimensiones donde serán definidas por diversos autores. También

se elaborará la metodología de investigación donde también se especificará la recolección de información que se realizará a 31 colaboradores de la empresa IMC, mediante la técnica de escala de Likert. Posteriormente se aplicará la encuesta de donde se obtendrá los resultados para ser analizados, se procederá con las recomendaciones, conclusiones y propuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Según Trochim (2020) menciona que la estadística descriptiva se emplea para explicar las propiedades básicas de los datos en una investigación. Entregan resúmenes sencillos en cuanto a la muestra y las medidas. Acompañado con el análisis gráfico simple.

Además, se emplean para dar a conocer descripciones cuantitativas de una manera manejable.

Estadística inferencial:

Según Glen (2014) la estadística inferencial permite saber con anterioridad las futuras conclusiones a las cuales se va a llegar, es decir a través de este método permite obtener inferencias de datos ya recopilados. Con este método se emplea bastante la deducción al realizar el análisis de los datos

3.7. Aspectos éticos

La investigación a realizarse en la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción cumple con los aspectos éticos como la aprobación del gerente de logística de la empresa, así como también de los colaboradores, para llevar a cabo la investigación teniendo en cuenta la confidencialidad de los encuestados además de plasmar con veracidad lo obtenido, también, la presente investigación cumple con respetar las normas APA que contemplan el respeto a los derechos de autoría. Además, en el desarrollo de la investigación se cumplió con autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

4.1.1 Estadística descriptiva de Gestión de Almacenes

Tabla 8. Resultado descriptivo de Gestión de Almacenes

GESTIÓN DE ALMACENES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	22,6	22,6	22,6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	48,4	48,4	71,0
	De acuerdo	8	25,8	25,8	96,8
	Muy de acuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

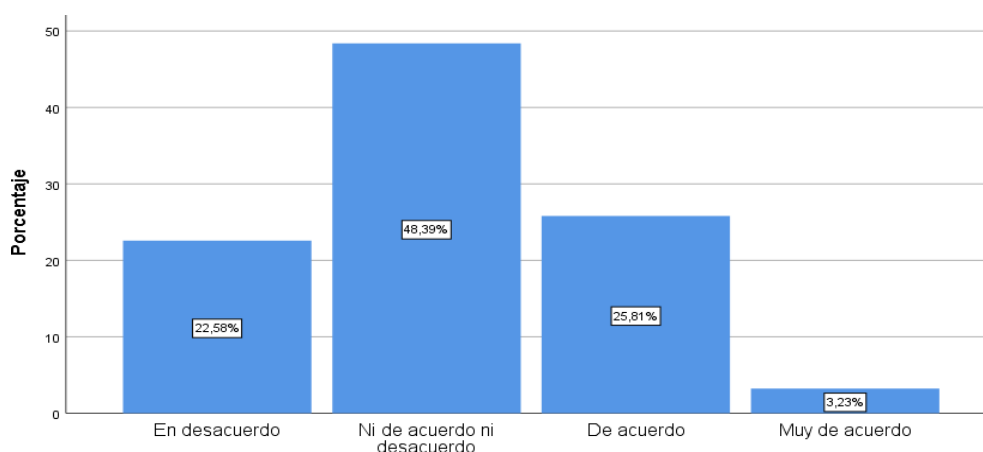


Figura 1: Gestión de Almacenes

En la figura 1 se muestra que, de los 31 encuestados, con respecto a la primera variable el 22,58% respondió con “en desacuerdo” equivalente a 7 colaboradores, asimismo un 48,39% respondió “ni de acuerdo, ni desacuerdo” equivalente a 15 colaboradores; el 25,81% respondió “de acuerdo”; y, por último, el 3,23% respondió “muy de acuerdo” equivalente a 1 colaborador.

4.1.2 Estadística descriptiva de Satisfacción de los Colaboradores

Tabla 9. Resultado descriptivo de Satisfacción de los Colaboradores

SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	19	61,3	61,3	71,0
	De acuerdo	8	25,8	25,8	96,8
	Muy de acuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

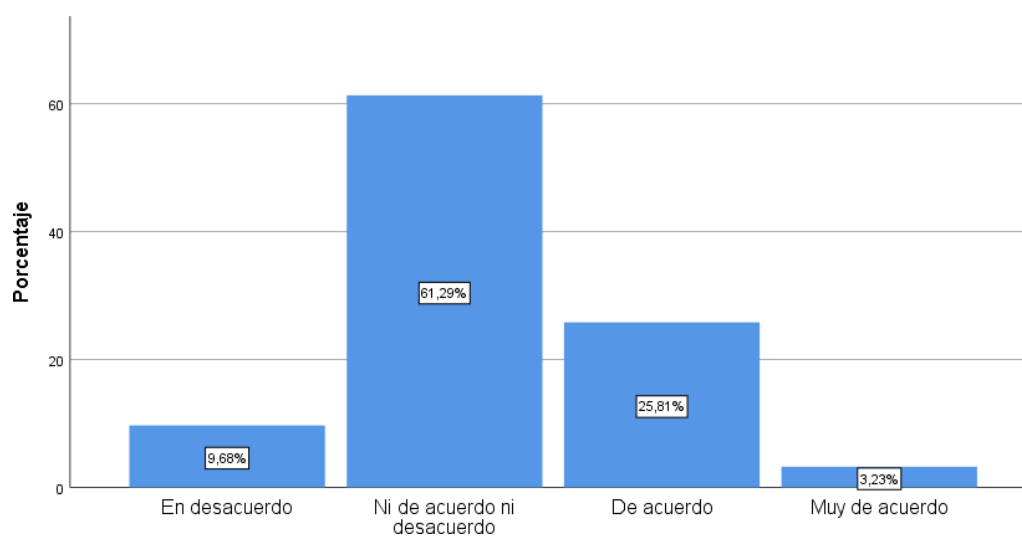


Figura 2: Satisfacción de los Colaboradores

En la figura 2 se muestra que, de los 31 encuestados, con respecto a la segunda variable el 9,68% respondió con “en desacuerdo” equivalente a 2 colaboradores, asimismo un 61,29% respondió “ni de acuerdo, ni desacuerdo” equivalente a 19 colaboradores; el 25,81% respondió “de acuerdo” equivalente a

8 trabajadores; y, por último, el 3.23% respondió “muy de acuerdo” equivalente a 1 colaborador.

4.1.3 Estadística descriptiva de Planificación

Tabla 10. Resultado descriptivo de Planificación

PLANIFICACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	En desacuerdo	6	19,4	19,4	19,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	32,3	32,3	51,6
	De acuerdo	13	41,9	41,9	93,5
	Muy de acuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

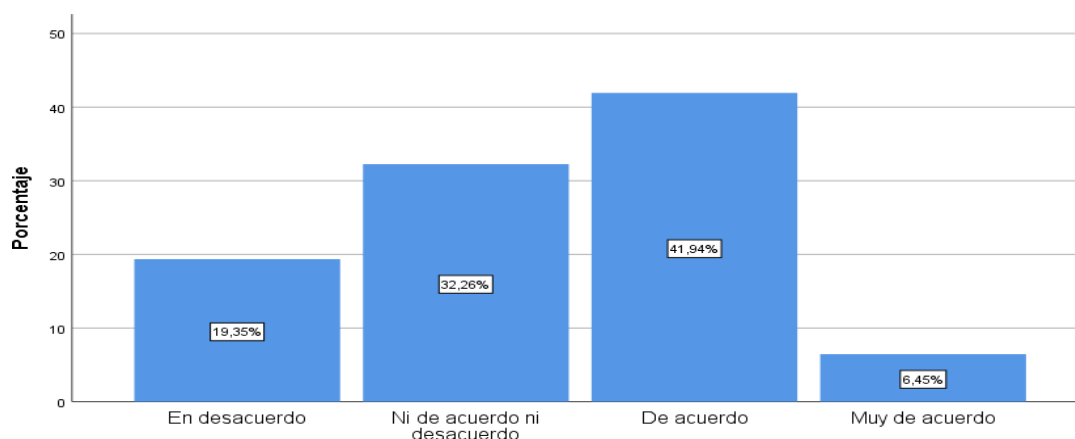


Figura 3: Planificación

En la figura 3 se muestra que, de los 31 encuestados. El 19,35% respondió con “en desacuerdo” equivalente a 6 colaboradores, asimismo un 32,26% respondió “ni de acuerdo, ni desacuerdo” equivalente a 10 colaboradores; el 41,94% respondió “de acuerdo” equivalente a 13 trabajadores; y, por último, el

6,45% respondió “muy de acuerdo” equivalente a 2 colaboradores.

4.1.4 Estadística descriptiva de Procedimientos

Tabla 11. Resultado descriptivo de Procedimiento

PROCEDIMIENTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	45,2	45,2	54,8
	De acuerdo	12	38,7	38,7	93,5
	Muy de acuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

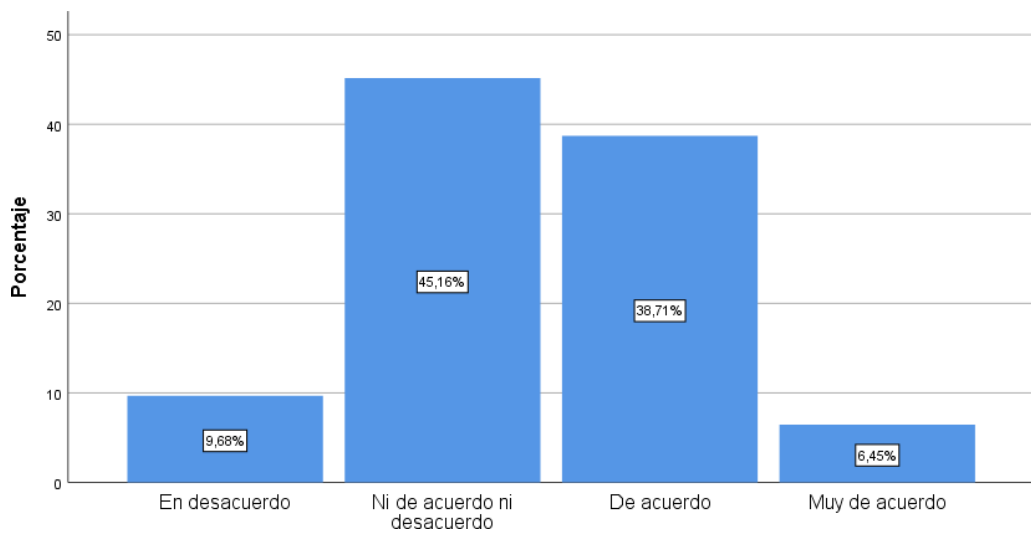


Figura 4: Procedimientos

En la figura 4 se muestra que, de los 31 encuestados. El 9,68% respondió con “en desacuerdo” equivalente a 3 colaboradores, asimismo un 45,16% respondió “ni de acuerdo, ni desacuerdo” equivalente a 14 colaboradores; el 38,71% respondió “de acuerdo” equivalente a 12 trabajadores; y, por último, el 6,45% respondió “muy de acuerdo” equivalente a 2 colaboradores.

4.1.5 Estadística descriptiva de Capacitación

Tabla 12. Resultado descriptivo de Capacitación

CAPACITACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	16	51,6	51,6	61,3
	De acuerdo	11	35,5	35,5	96,8
	Muy de acuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

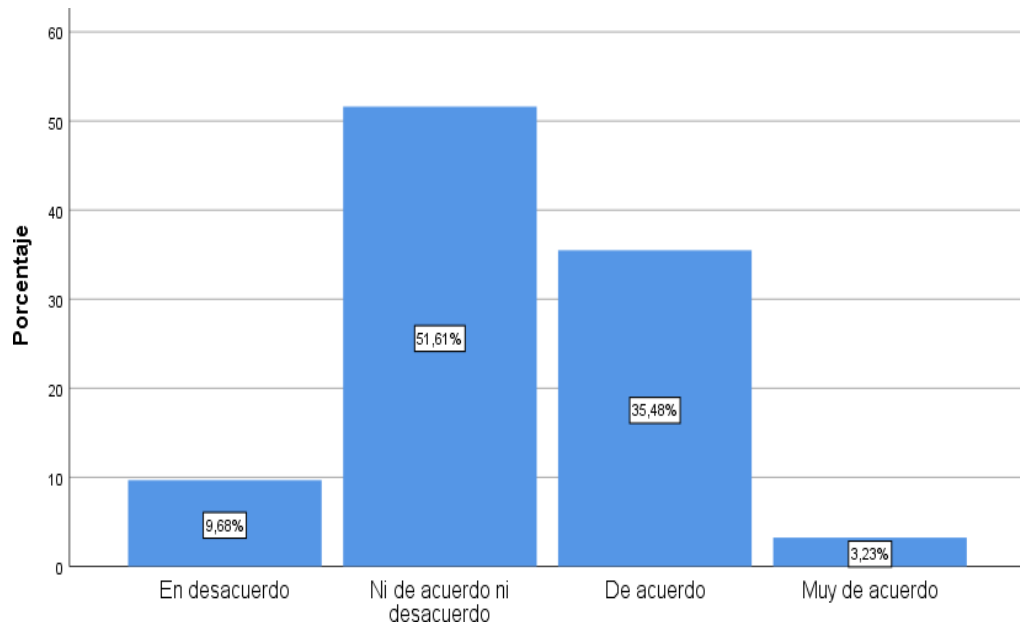


Figura 5: Capacitación

En la figura 5 se muestra que, de los 31 encuestados. El 9,68% respondió con “en desacuerdo” equivalente a 3 colaboradores, asimismo un 51,61% respondió “ni de acuerdo, ni desacuerdo” equivalente a 16 colaboradores; el 35,48% respondió “de acuerdo” equivalente a 11 trabajadores; y, por último, el 3,23% respondió “muy de acuerdo” equivalente a 1 colaboradores.

4.2 Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Criterios de la regla de correspondencia:

Si $n < 50$ = Shapiro-Wilk

Si $n \geq 50$ = Kolmogórov-Smirnov

H0: La distribución de la muestra es normal

H1: La distribución de la muestra no es normal

Decisión:

Sig. p valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Sig. p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE ALMACENES	,258	31	,000	,854	31	,001
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	,342	31	,000	,803	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad nos muestra que el resultado de la primera variable es ,001, y de la segunda variable es ,000. Tales resultados demuestran la aceptación por la hipótesis planteada H1. Asimismo, se puede observar que los estadísticos de las dos variables son distintos observando de esta forma que la distribución estadística no es normal. Para hacer la prueba de hipótesis del siguiente estudio se utilizó la correlación de Rho de Spearman, mientras que para la contratación de la normalidad se utilizó el Test de Shapiro-Wilk, puesto que la población es de 31 individuos.

4.3 Prueba de Hipótesis

Para Martínez (2009) menciona que es una forma de medida lineal que usan los rangos, también números de orden y diferencia estos rangos. Indica que tienen dos métodos para medir el coeficiente de correlación de dichos rangos, uno de estos métodos es por Spearman y el otro método es por Kendall. Teniendo presente que rho de Spearman es más fácil de calcular que el de Kendall.

Tabla 14: Rango de Relación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (1998)

4.3.1 Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre la Gestión de Almacenes y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

H1: Existe relación entre la Gestión de Almacenes y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15. Prueba de hipótesis Gestión de Almacenes y la Satisfacción de los colaboradores

Correlaciones

			GESTIÓN DE ALMACENES	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES
Rho de Spearman	GESTIÓN DE ALMACENES	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

Fuente: Realizado sobre la base de datos estadísticos SPSS Versión 25.

La hipótesis general, se desarrolló en base a los datos obtenidos a través de las encuestas, y posterior a ello se procedió a utilizar el SPSS V25.

Se identifica el valor de Sig. (Bilateral) es a $0.000 < 0.05$, es por ello, que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , nos permite evidenciar que existe relación entre la Gestión de Almacenes y la Satisfacción de los colaboradores. Con respecto al resultado obtenido en la tabla 15 el Rho de Spearman es, 609, el cual significa que tiene una correlación positiva considerable.

4.3.2 Prueba de hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Prueba de hipótesis entre Planificación y Satisfacción de los colaboradores

H0: No existe relación entre la Planificación y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

H1: Existe relación entre Planificación y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

Estrategia de la prueba

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16. *Contrastación de Planificación y Satisfacción de los colaboradores*

Correlaciones

			PLANIFICACIÓN	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,420*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	31	31
	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	Coeficiente de correlación	,420*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	31	31

Fuente: Realizado sobre la base de datos estadísticos SPSS Versión 25.

La hipótesis específica, se desarrolló en base a los datos obtenidos a través de las encuestas, y posterior a ello se procedió a utilizar el SPSS V25.

En la tabla 16 el valor de Sig. (Bilateral) el valor resultante fue ,019 por lo tanto al ser menor que 0,05, se rechazó H0 y se acepta H1, por lo tanto evidenciamos que existe relación entre Planificación y Satisfacción de los colaboradores.

Con respecto al resultado obtenido en la tabla 16 el Rho de Spearman es ,420, el cual significa que tiene una correlación positiva media.

Hipótesis específica 2

Prueba de hipótesis entre Procedimientos y Satisfacción de los colaboradores

H0: No existe relación entre la Procedimientos y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

H1: Existe relación entre Procedimientos y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

Estrategia de la prueba

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17. *Contrastación de Procedimientos y Satisfacción de los colaboradores*

Correlaciones			PROCEDI MIENTOS	SATISFA CCIÓN DE LOS COLABOR ADORES
Rho de Spearman	PROCEDIMIENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)		,004
		N	31	31
	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	Coeficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	31	31

Fuente: Realizado sobre la base de datos estadísticos SPSS Versión 25.

La hipótesis específica, se desarrolló en base a los datos obtenidos a través de las encuestas, y posterior a ello se procedió a utilizar el SPSS V25.

En la tabla 17 el valor de Sig. (Bilateral) el valor resultante fue ,004 por lo tanto al ser menor que 0,05, se rechazó H0 y se acepta H1, por lo tanto evidenciamos que existe relación entre procedimientos y Satisfacción de los colaboradores.

Con respecto al resultado obtenido en la tabla 16 el Rho de Spearman es ,502, el cual significa que tiene una correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 3

Prueba de hipótesis entre Capacitación y Satisfacción de los colaboradores

H0: No existe relación entre la Capacitación y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

H1: Existe relación entre Capacitación y Satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020.

Estrategia de la prueba

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18. Contrastación de Capacitación y Satisfacción de los colaboradores.

Correlaciones

			CAPACITACIÓN	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

Fuente: Realizado sobre la base de datos estadísticos SPSS Versión 25.

La hipótesis específica, se desarrolló en base a los datos obtenidos a través de las encuestas, y posterior a ello se procedió a utilizar el SPSS V25.

En la tabla 18 el valor de Sig. (Bilateral) el valor resultante fue ,000 por lo tanto al ser menor que 0,05, se rechazó H0 y se acepta H1, por lo tanto evidenciamos que existe relación entre capacitación y Satisfacción de los

colaboradores.

Con respecto al resultado obtenido en la tabla 16 el Rho de Spearman es ,609, el cual significa que tiene una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en consideración los resultados obtenidos que se lograron en esta investigación por medio del uso de la técnica de la encuesta a los trabajadores de la compañía Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C., se pudo colacionar con los antecedentes citados, considerando la información más relevante que nos permita establecer opiniones en acuerdo o desacuerdo.

Según el objetivo general, determinar la relación que existe entre gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores en la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción, San Borja, Lima 2020. La información obtenida en la tabla 15, se verifica un nivel de correlación positiva considerable (Rho de spearman ,609) entre gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores. También al emplear el Rho de spearman que verifíco que el nivel significativo tuvo un valor de ,000 por lo que al ser menor que 0,05 se rechazó la H0 y se aceptó la hipótesis de la investigación. Estos hallazgos se confrontan con Morales (2019) en su estudio sobre la “Gestión de almacenes y su relación con el control de existencias en Com2net SAC, distrito La Victoria, 2019”. Quien evidencia que existe relación entre gestión de almacenes y control de existencias, con una correlación de Rho de Spearman de ,900. por lo cual se coincide que existe relación entre ambas variables, también Torrealba (2019) en su tesis “Gestión por competencias y Satisfacción de los colaboradores en Tgestiona SAC, Lima, año 2019”, quien evidencia que existe relación entre gestión por competencias y satisfacción de los colaboradores, con una correlación de Rho de Spearman de ,775. Con estos resultados obtenidos AFIRMA que la Gestión de almacenes se relaciona de manera directa con la satisfacción de los colaboradores por lo cual se coincide que existe relación entre ambas variables, además Según Solística (2018) La influencia de la gestión de almacenes se da en los costos de la cadena de suministro como en la satisfacción a los colaboradores y clientes, por tanto, es un factor importante para la rentabilidad y la competitividad de la empresa. Así mismo según Sánchez Y García (2017) menciona que la satisfacción de un colaborador con su trabajo es un tema de mucha relevancia para los gerentes de una empresa.

Respecto al primer objetivo, identificar la relación entre la planificación y

satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020, lo obtenido en la tabla 16 demuestra una relación positiva con un sig (Bilateral) de ,019 <0,05 y un $r=$,420 entre la primera dimensión y la segunda variable, lo que refleja que mientras exista una planificación adecuada esta se relaciona con la satisfacción laboral, es decir que la planificación se relaciona de manera notoria con la satisfacción de los colaboradores, datos que pueden ser comparados con lo encontrado por Barrantes (2016) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Red N° 1 de San Juan de Lurigancho, 2016”, quien evidencia que existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, una correlación positiva alta con valor de Rho de Spearman de ,936. Los resultados obtenidos AFIRMA que la planificación se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los colaboradores. Así mismo según Gisbert (2017) menciona la importancia de la planificación en la gestión de almacenes, considera que una de las primeras operaciones que se deben desarrollar.

Respecto al segundo objetivo, identificar relación entre los procedimientos y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020, los resultados obtenidos en la tabla 17 demuestra una relación positiva con un sig (Bilateral) de ,014 <0,05 y un $r=$,502 entre la segunda dimensión y la segunda variable, lo que refleja que mientras exista procedimientos adecuados esta se relaciona con la satisfacción laboral, es decir que los procedimientos se relaciona de manera notoria con la satisfacción de los colaboradores, datos que pueden ser comparados con lo encontrado por Herquinio (2018) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al Cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C., distrito de San Borja, Lima, año 2018”, quien evidencia que existe una relación positiva significativa entre el satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, una correlación positiva alta con valor de Rho de Spearman de ,688. Los resultados obtenidos AFIRMA que los procedimientos se relaciona de manera directa con la satisfacción de los colaboradores. Así mismo según Sunol (2020) menciona que la gestión de almacenes tiene 6 procedimientos esenciales los cuales son el picking, la recepción, el almacenamiento, el guardado, el

embalaje y él envió.

Respecto al tercer objetivo, identificar relación entre la capacitación y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020, los resultados obtenidos en la tabla 18 demuestra una relación positiva con un sig (Bilateral) de ,000 <0,05 y un $r = ,609$ entre la segunda dimensión y la segunda variable, lo que refleja que mientras exista capacitación adecuados esta se relaciona con la satisfacción laboral, es decir que la capacitación se relaciona de manera notoria con la satisfacción de los colaboradores, datos que pueden ser comparados con lo encontrado por García y Macedo (2019) en su tesis titulada "Satisfacción Laboral con el Desempeño de los colaboradores de la empresa Morgillo Selva S.A.C., Banda del Shilcayo, 2018", quien evidencia que existe una relación positiva significativa entre el satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores, una correlación positiva alta con valor de Rho de Spearman de ,674. Los resultados obtenidos AFIRMA que la capacitación se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los colaboradores. Así mismo según Govil, S K, Usha, Kumar (2014) indica la importancia de contar con un programa de capacitación a los colaboradores ya que esto es fundamental para el crecimiento de cualquier empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Siendo el objetivo general determinar de qué manera gestión de almacenes se relacionan con satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020, mediante los resultados se determinó que existe una relación positiva considerable, demostrada a través del coeficiente Rho de Spearman que mostro un valor de 0.609 y una significancia bilateral de 0.000. Lo que demuestra que a medida que se implemente la gestión de almacén en la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción se lograra resultados favorables y efectos considerables y un notable incremento en los almacenes, por ende una mayor la satisfacción de parte de los colaboradores. Por tanto, se concluye que la gestión de almacenes tiene relación con satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.

Segunda. Con respecto al primer objetivo específico, determinar de qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020, mediante los resultados se determinó que existe una relación positiva media, demostrada a través del coeficiente Rho de Spearman que mostro un valor de 0.420 y una significancia bilateral de 0.019. Lo que demuestra que a medida de la implementación de planificación en la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción podrán mejorar la satisfacción de los colaboradores. Por tanto, se concluye que la planificación tiene relación con satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.

Tercera. Con respecto al segundo objetivo específico, determinar de qué manera los procedimientos se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020, mediante los resultados se determinó que existe una relación positiva considerable, demostrada a través del coeficiente Rho de Spearman que mostro un valor de 0.502 y una significancia bilateral de 0.004. Lo que demuestra que a medida de la implementación de los procedimientos en la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción podrán mejorar la satisfacción de los colaboradores. Por tanto, se concluye que los procedimientos tienen relación con satisfacción de los

colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.

Cuarta. Con respecto al tercer objetivo específico, determinar de qué manera la capacitación se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020, mediante los resultados se determinó que existe una relación positiva considerable, demostrada a través del coeficiente Rho de Spearman que mostro un valor de 0.609 y una significancia bilateral de 0.000. Lo que demuestra que a medida de la implementación de la capacitación en la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción podrán mejorar la satisfacción de los colaboradores. Por tanto, se concluye que la capacitación tiene relación con satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, Lima 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Según los resultados obtenidos entre la gestión de almacenes y satisfacción laboral se observa que existe una correlación positiva considerable, por lo tanto, se recomienda fortalecer la gestión de almacenes mediante evaluaciones y capacitaciones, así mismo mejorar el entorno laboral para mejorar y mantener la satisfacción laboral de los colaboradores.

Segunda. Tomando en cuenta los resultados obtenidos entre la planificación y satisfacción de los colaboradores, se observa correlación positiva media, se sugiere fortalecer la planificación para que se pueda cumplir con los estándares implementados en la empresa a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la satisfacción de los colaboradores, así mismo evaluar de manera continua la planificación de gestión desarrollada mediante estrategias con lapsos de tiempo.

Tercera. Tomando en cuenta los resultados obtenidos entre los procesos y satisfacción de los colaboradores, se observa correlación positiva considerable, se sugiere fortalecer los procedimientos de manera que todos los pendientes se ejecuten a tiempo a fin de que se constituya en una ventaja, así mismo diseñar manuales como instructivos para el cumplimiento de sus actividades.

Cuarta. Tomando en cuenta los resultados obtenidos entre la capacitación y satisfacción de los colaboradores, se observa correlación positiva considerable, se sugiere fortalecer la capacitación del personal en los mecanismos generales del diseño de sus actividades en la institución con la finalidad de tener ventaja competitiva y lograr la satisfacción de los colaboradores, así mismo capacitar para el desarrollo de sus habilidades, mejor desempeño laboral y evaluar para tomar medidas correctivas

REFERENCIAS:

- Alkon, K. (2018). *Condiciones de trabajo y calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de educación escolar*. Obtenido de <https://bit.ly/3o8hitV>
- Askin Ronald, B. I. (2013). Obtenido de <http://bit.ly/warehouselocationanddistribution>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Patria.
- Bamboohr. (2020). *What is Employee Satisfaction?* Obtenido de <https://bit.ly/395IOaA>
- Barrantes, L. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Red N° 1 de San Juan de Lurigancho*. Obtenido de <https://bit.ly/3c5wgP4>
- Blokdyk, G. (2019). *Warehouse Management Systems a Complete Guide*. Emereo Pty Limited.
- Bolivar, J. (2016). *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta*. Obtenido de <https://bit.ly/2Yja6AR>
- Briones, G. (2000). *La investigación social y educativa*. Bogota.
- Carreño , A. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chen Yang, S. L. (2020). *Design and application of Internet of things-based warehouse management system for smart logistics*. Obtenido de <https://bit.ly/3pagiH9>
- Collins, G. (2020). *Defining employee satisfaction and why it matters*. Obtenido de <https://bit.ly/3paDh4x>
- Fiestas, T. (2017). *La gestión de inventario en el bazar “El Provinciano”*. Obtenido de <https://bit.ly/2Y4pkJR>
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge Books.

- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge Books.
- Fortuño, M. (2020). *La jornada laboral de cuatro días no debe venir por decreto sino por productividad*. Obtenido de <https://bit.ly/3iDsptw>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Obtenido de <https://bit.ly/2Y8kvPr>
- Gisbert, J. (2017). *Gestión del almacén, planificación y mejora*. Obtenido de <https://bit.ly/2LX3DJ5>
- Glen, S. (2014). *Statistics how to*. Obtenido de <https://bit.ly/39bgTTo>
- Glover, M. (2020). *Warehouse Management: A Complete Guide for Retailers*. Obtenido de <https://bit.ly/3iCgQCU>
- Govil, S. (2014). *The importance of training in an organization*. Obtenido de <https://bit.ly/2KG5yBh>
- Heathfield, S. (2019). *How on-the-job training brings you value*. Obtenido de <https://bit.ly/3c85plh>
- Hernández, Ricardo., Fernández, Carlos ., & Baptista, Pedro. . (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico .
- Hernández, S. (2012). *Población y muestra*. Obtenido de <https://bit.ly/2NvBRUz>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Graw Hill .
- Herquinio, R. (2018). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al Cliente Claro*. Obtenido de <https://bit.ly/3iBRcyl>
- Insigth, C. (2019). *What is employee satisfaction?* Obtenido de <https://bit.ly/3sROSaW>
- Kenton, W. (2020). *Productivity*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/p/productivity.asp>
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada*. Obtenido de <https://bit.ly/3c78GRQ>
- Morales, S. (2018). *Gestión de almacén y distribución de Unilever Andina S.A.* Obtenido de <https://bit.ly/396WQW6>

- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico*. Obtenido de <https://bit.ly/397h0z2>
- Patidar, J. (2013). *Nonexperimental research design*. Obtenido de <https://bit.ly/2Y8FOR7>
- Petersen, L. (2018). *Examples of working conditions*. Obtenido de <https://bit.ly/364kosJ>
- Questions. (2020). *¿Qué es un estudio transversal?* Obtenido de <https://bit.ly/2KFhoeN>
- Quinte, L. (2016). *Propuesta de un sistema de redistribución y gestión de almacenes en una empresa del sector microfinanciero*. Obtenido de <https://bit.ly/39e2shr>
- Raziq, A. (2015). *Impact of working environment on job satisfaction*. Obtenido de <https://bit.ly/3obJ74m>
- RebeccaHNelems. (2017). *What Is This Thing Called Empathy?* Obtenido de <https://bit.ly/3oeoHrr>
- Ruiz, L. (2018). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Obtenido de <https://bit.ly/3qHDbC0>
- Sánchez, G. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Obtenido de <https://bit.ly/3iEoE7t>
- Solistica. (2018). *En qué consiste la gestión de almacenes*. Obtenido de <https://blog.solistica.com/en-que-consiste-la-gestion-de-almacenes>
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro*. Obtenido de <https://bit.ly/3qKZ4Ae>
- Tatar, A. (2020). *Impact of Job Satisfaction on Organizational Commitmen*. Obtenido de <https://bit.ly/39VBWZc>
- Torrealba, J. (2019). *Gestión por competencia y satisfacción de los colaboradores "Tgestiona SAC"*. Obtenido de <https://bit.ly/365jTP4>

- Trochim, W. (2020). *Research methods knowledge base*. Obtenido de <https://bit.ly/3pagUfV>
- Vásquez Renzo & Vásquez Jherson . (2019). *Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño de los Colaboradores de la empresa Morgillo Selva S.A.C.* Obtenido de <https://bit.ly/3pncjP>
- Vasquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa*. Obtenido de <https://bit.ly/3qCeVRM>
- Wruck, S. (2016). *Risk control for staff planning in e-commerce warehouses*. Obtenido de <https://bit.ly/3o9CPCC>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalidad de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. LA GESTIÓN DE ALMACENES	Glover (2020) en su artículo define que la gestión de almacenes es el acto de organizar y controlar todo dentro de su almacén y capacitar para asegurarse de que todo funcione de la manera más óptima posible. Para el autor los pasos más importante para optimizar las operaciones de su almacén es asegurarse de tener todo allí organizado de la manera más eficiente.	La variable de gestión de almacenes se medirá con la técnica de encuesta y usando el instrumento de la escala tipo Likert.	Planificación	1-2	Distribución	ORDINAL
				3-4	Estrategias	
				5-6	Coordinación	
			Procedimientos	7-8	Manual de procedimientos	
				9-10	Calidad	
				11-12	Productividad	
			Capacitación	13-14	Formación	
				15-16	Habilidades	
				17-18	Conocimiento	
V2. SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	Para Sánchez Y García (2017) menciona que la satisfacción de un colaborador con su trabajo y condiciones de trabajo, es un tema de mucha relevancia para los gerentes de una empresa. Son diversos estudios que determinaron que la productividad de un trabajador, la fidelidad y su nivel de ausentismo dependen del nivel de satisfacción laboral.	La variable de gestión de almacenes se medirá con la técnica de encuesta y usando el instrumento de la escala tipo Likert.	Condiciones de trabajo	19-20	Ambiente laboral	ORDINAL
				21-22	Trabajo en equipo	
				23-24	Remuneración	
			Empatía	25-26	Inteligencia emocional	
				27-28	Capacidad de escucha	
				29-30	Bienestar	
			Productividad	31-32	Eficiencia	
				33-34	Eficacia	
				35-36	Motivación	

ANEXO 2: Cuadro de operacionalidad de la variable gestión de almacenes

Gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción,

S.A.C, San Borja, Lima 2020.

Autor: Jorge Riva López

VARIABLES: V1 GESTIÓN DE ALMACENES			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE VALORES
Planificación	Distribución	1 ¿Cree Ud. que la empresa planifica la distribución de un almacén?	1. Muy en desacuerdo
		2 ¿Considera Ud. que la distribución de los almacenes es la adecuada?	
	Estrategia	3 ¿Considera Ud. que la gestión de almacenes cuentan con estrategias de planificación?	
		4 ¿Cree Ud. que las estrategias implementadas ayudan a mejorar la gestión de almacenes?	
	Coordinación	5 ¿Cree Ud. ¿Que los trabajos en los almacenes cuentan con una planificación y coordinación adecuada?	
		6 ¿Considera Ud. que la empresa realiza de manera idónea las coordinación con los proveedores?	
Procedimientos	Manual de procedimientos	7 ¿Cree Ud. que la empresa cuenta con manual de procedimientos en la gestión de almacenes?	2. En desacuerdo
		8 ¿Cree Ud. que el manual de procedimientos implementados en la compañía cumple con los objetivos?	
	Calidad	9 ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con procesos que ayuden a mejorar la calidad en los productos?	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
		10 ¿La empresa cuenta con estándares de calidad al momento de seleccionar un proveedor?	
	Productividad	11 ¿Considera Ud. que los procedimientos mejoran la productividad en la gestión de almacenes?	
		12 ¿Considera Ud. que la mejora de procedimientos de almacenaje se puede ver reflejada en una variación de productividad?	4. De acuerdo
Capacitación	Formación	13 ¿Considera Ud. que la formación de los gestores de almacén es la más idónea?	5. Muy de acuerdo
		14 ¿Considera Ud. que la formación implementada dentro de la empresa es la idónea para el cumplimiento de sus funciones?	
	Habilidades	15 ¿Cree Ud. que las capacitaciones ayudo a desarrollar sus habilidades?	
		16 ¿Cree Ud. que el personal encargado de almacenes cuenta con habilidades innatas para de desarrollo de su actividad?	
	Conocimiento	17 ¿Cree Ud. que las capacitaciones mejoran la gestión de almacenes?	
		18 ¿Cree Ud. que las capacitaciones se brindan de manera constante?	

ANEXO 3: Cuadro de operacionalidad de la variable satisfacción de los colaboradores

VARIABLE: V2 SATISFACCÓN DE LOS COLABORADORES				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		ESCALA DE MEDICIÓN
Condiciones de trabajo	Ambiente laboral	19	¿Cree Ud. que un buen ambiente laboral incrementa el nivel de satisfacción de los colaboradores?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
		20	¿Considera Ud. que las condiciones de su ambiente laboral es el óptimo?	
	Trabajo en equipo	21	¿Cree Ud. que las condiciones laborales ayudan a mejorar el trabajo en equipo?	
		22	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo garantiza la satisfacción de los colaboradores?	
	Remuneración	23	¿Cree Ud. que las remuneraciones que brinda la empresa incrementa la satisfacción de los colaboradores?	
		24	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con políticas de remuneraciones?	
Empatía	Inteligencia emocional	25	¿Cree Ud. que la empatía en ayudar a sus compañeros aumenta su autoestima?	
		26	¿Considera Ud. que la empresa se preocupa por la tranquilidad emocional de sus colaboradores?	
	Capacidad de escucha	27	¿Considera Ud. que la capacidad de escucha de los jefes directos es activa dentro del ámbito laboral?	
		28	¿Cree Ud. que con las políticas de RR.HH los colaboradores se sientan escuchados?	
	Bienestar	29	¿Considera Ud. que la empatía genera bienestar y satisfacción laboral en los colaboradores?	
		30	¿Cree Ud. que las políticas de RR. HH están enfocadas en el bienestar de los trabajadores?	
Productividad	Eficiencia	31	¿Considera Ud. que desarrolla sus labores de manera eficiente?	
		32	¿Cree Ud. que la eficiencia se ve reflejada en el aumento de la productividad?	
	Eficacia	33	¿Considera Ud. que se desarrolla de manera eficaz la productividad dentro de la compañía?	
		34	¿Cree Ud. que la productividad se hace de manera eficaz?	
	Motivación	35	¿Cree Ud. que la motivación influye en la productividad de sus actividades?	
		36	¿Considera Ud. que se encuentra motivado dentro de la empresa?	

ANEXO 4: Validación de juicio de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURU.GENG.CARLOS _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD.CÉSAR.VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: RIVA LÓPEZ JORGE _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACENES

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: @. **ARAB**
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: RVA LOPEZJORGE

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deliciente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y external de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACION	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esté investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCION DE LOS COLABORADORES

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

13				
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINION DE APLICACION:

¿qué aspectos tendri'a que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigacion?

IV. PROMEDIO DE AVALUACION:

88

Ate, 31 de diciembre del 2020



CARLOS ABRAHAM ARANBURU GENG
DNIN° 46461881

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / . NAV

1.2. Cargo e Institucion donde labora:

1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACION _____

1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluacion: Cuestionario _____

I.S. **Amer de instrumento:** RIVALOPEZJORGE _____

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y logica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigacion					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACION	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al proposito de la investigacion					90
CONSISTENCIA	Consobra que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGIA	Considera que los Items miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION DE ALMACENES

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				



13	j			
14				
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINION DE APLICACION:

¿qué aspectos tendri'a que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigacion?

IV. PROMEDIO DE EVALORACION:

90

Ate, 31 de diciembre del 2020

JAVIER FELIX NAVARRO TAPIA
DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FÉLIX _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	j			
14				
16				
17				
18				

III. OPINION DE APLICACION:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION

88

Ate, 31 de diciembre del 2020



JAVER FERLIX NAVARRO TAPIA
DNI N°08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO _____

I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____

I.5. Autor del instrumento: RIVA LÓPEZ JORGE _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACENES

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13				
14	✓			
15	“			
16				
17				
18				

III. OPINION DE APLICACION:

¿qué aspectos tendrían que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION

89

Ate, 31 de diciembre del 2020



EDGARD FRANCISCO CERVANTES RANON
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO _____
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO _____
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario _____
- I.5. Autor del instrumento: RIVA LÓPEZ JORGE _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

ANEXO 5: RESULTADOS DE ENCUESTAS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACENES

Variable		GESTIÓN DE ALMACENES																		
Dimensiones		Planificación						Procedimientos						Capacitación						
Indicadores		Distribución		Estrategia		Coordinación		Manual de procedimientos		Calidad		Productividad		Formación		Habilidades		Conocimiento		
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	
Participantes	1	2	1	4	2	3	1	5	1	3	5	1	2	5	1	3	1	3	1	
	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	2	3	
	3	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	4	2	3	2	2	4	2	3	
	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	3	
	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
	6	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4
	7	3	2	3	1	2	1	4	2	5	2	2	1	2	3	4	2	1	4	
	8	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	5	3	4	3	4	4	3	
	9	4	3	4	3	5	5	3	2	2	4	1	4	2	2	3	4	3	3	
	10	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	3	1	2	4	
	11	2	3	2	2	2	4	2	2	1	3	2	1	3	1	4	2	3	2	4
	12	4	5	5	3	4	4	3	4	3	1	4	3	3	4	3	4	2	3	
	13	5	5	4	5	3	2	4	3	1	2	2	5	3	4	3	4	2	4	
	14	4	2	4	3	4	3	5	3	2	3	4	5	4	3	2	4	2	4	
	15	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	2	4	5	5	4	5	
	16	4	4	3	5	2	4	3	4	5	3	4	3	2	4	3	2	4	3	
	17	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4
	18	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	2	
	19	4	4	3	4	2	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	1	4	4	
	20	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	2	3	4	5	
	21	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	2	5	4	2	3	2	1	2	
	22	3	3	4	2	4	4	5	4	3	1	3	4	4	5	3	5	3	5	
	23	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	5	2	3	4	
	24	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4
	25	4	3	4	3	3	4	5	2	3	4	3	1	3	4	4	5	3	3	
	26	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	
	27	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	
	28	3	4	2	1	4	3	5	4	3	2	3	4	4	3	5	3	4	4	
	29	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	4	5	4	3	3	2	3	4	
	30	4	4	3	2	4	3	4	5	4	2	1	3	4	4	3	2	3	4	
	31	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	5	3	3	4	2	3	3	4	

ANEXO 6: RESULTADOS DE ENCUESTAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

Variable		SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES																		
Dimensiones		Condiciones de trabajo						Empatía						Productividad						
Indicadores		Ambiente laboral		Trabajo en equipo		Remuneración		Inteligencia emocional		Capacidad de escucha		Bienestar		Eficiencia		Eficacia		Motivación		
Preguntas		Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Pregunta
Participantes	1	5	5	2	4	1	3	2	2	1	2	4	4	2	4	2	3	3	2	
	2	5	3	3	5	4	4	1	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	
	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	2	2	1	3	1	
	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
	6	4	3	4	4	3	1	4	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	7	4	2	4	3	1	4	4	4	2	3	4	4	4	5	2	4	2	4	4
	8	4	5	3	4	5	3	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4
	9	4	1	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	1	5	2	3	4
	10	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3
	11	1	2	4	3	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3
	12	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	4
	13	3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	4
	14	4	1	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	5	5	3	4	4
	15	4	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	16	3	4	4	4	3	4	3	4	5	2	3	1	4	3	4	4	4	3	4
	17	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4
	18	4	3	4	5	3	1	2	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3
	19	3	3	4	4	3	4	4	5	3	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4
	20	3	4	2	1	3	4	5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	4	4
	21	3	4	1	2	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4
	22	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
	23	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	2	1	3	3	3	4	5	4
	24	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	1	2	3	3	4	4	5	3	5
	25	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
	26	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
	27	2	2	1	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4
	28	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4
	29	3	4	3	4	4	3	3	2	1	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4
	30	4	3	2	1	3	4	4	5	5	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4

	31	4	3	4	3	1	3	3	4	5	2	3	4	4	5	3	3	2	4
--	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ANEXO 7: Resultado del Turnitin

CAPTURA DE PANTALLA : TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&lang=es&o=1492975842&u=1074592380

feedback studio | Gestion de almacenes y satisfaccion de los colaboradores de la empresa ingenieria Medioambiente y Construcion S.A...

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Riva López, Jorge (ORCID: 0000-0003-3130-0199)

Resumen de coincidencias

27 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet:	18 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante:	3 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante:	1 %	>
4	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet:	1 %	>
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet:	<1 %	>
6	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet:	<1 %	>
7	www.fisterra.com Fuente de Internet:	<1 %	>

Página: 1 de 41 | Número de palabras: 9312 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ES 07:26 p.m. 23/01/2021

Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

DNI: 08814139



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RIVA LOPEZ JORGE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
RIVA LOPEZ JORGE DNI: 74318066 ORCID 0000-0003-3130-0199	Firmado digitalmente por: JRIVAL el 23-04-2021 11:28:13

Código documento Trilce: INV - 0150062