



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la  
Sub-Gerencia de Almacenamiento – Essalud, Lima 2016**

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

**AUTOR:**

Lora Cisneros, Eduardo

**ASESOR:**

Dr. Teodoro Carranza Estela

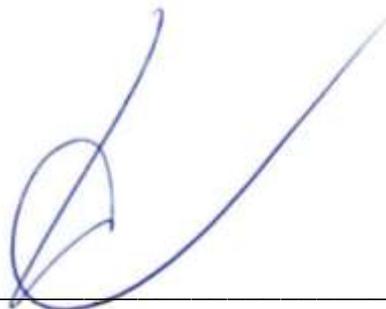
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**



---

DR.MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO.

**Presidente**



---

MG. MARCO ANTONIO CANDIA  
MENOR.

**Secretario**



---

MG. JESUS ROMERO PACORA.

**Vocal**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado a mis padres por inculcarme buenos valores, a mi esposa por su apoyo incondicional en todo el proceso de mi vida profesional y a mis hijos porque son la motivación que tengo para mi desarrollo personal y profesional.

### **Agradecimiento**

En mi primer lugar doy gracias infinitas a Dios, por haberme dado la fuerza y el valor para poder culminar con éxito esta importante etapa de mi vida y a mis profesores asesores por haberme guiado en este camino hacia la culminación del presente trabajo de investigación que permita mi desarrollo profesional

## Declaración de autenticidad

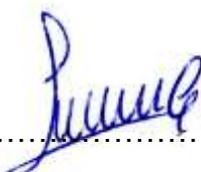
Yo, Eduardo Lora Cisneros con DNI N° 09962780, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis Titulada “Gestión de Almacenes y Comunicación en la Atención al Cliente”.

Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la universidad César Vallejo.

Lima, Agosto de 2017.



---

Eduardo Lora Cisneros

D.N.I. N° 09962780

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: “Gestión de Almacenes y Comunicación en la Atención al Cliente”, requisito para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esta tesis ha sido desarrollada gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos durante estos años de preparación universitaria y laboral, adicional a esto, se utilizaron fuentes bibliográficas para consolidar el desarrollo de sus componentes, por lo que ha sido dividada en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación dado por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registran la realidad problemática, los trabajos previos a nivel internacional y nacional, las teorías relacionadas a gestión de almacenes y comunicación en la atención al cliente, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el método empleado, apreciándose el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los hallazgos obtenidos por cada variable, así como el contraste de hipótesis. En capítulo IV, se expone las discusión. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones. En el capítulo VII, las referencias bibliográficas y, finalmente, en el capítulo VIII, se consideran los anexos.

Eduardo Lora Cisneros

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	x
Índice de Tablas	11
Índice de Anexos	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	16
1.2. TRABAJOS PREVIOS	20
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	27
1.3.1. Gestión de almacenes	27
1.3.2. La comunicación en la atención al cliente	31
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	33
1.1.1. Problema general	33
1.1.2. Problemas específicos	33
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	34
1.2.1. Justificación teórica	34
1.2.2. Justificación práctica	35
1.2.3. Justificación metodológica	35
1.2.4. Justificación social	35
1.3. HIPÓTESIS	35
1.3.1. Hipótesis general	36
1.3.2. Hipótesis específicas	36
1.4. OBJETIVOS	36
1.4.1. Objetivo general	36
1.4.2. Objetivos específicos	36

II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	39
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
2.3.1. Tipo básica	39
2.3.2. Nivel descriptivo correlacional	39
2.4. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	40
2.4.1. Variables	40
2.4.2. Operacionalización	41
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	42
2.5.1. Población	42
2.5.2. Muestra	42
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	43
2.6.1. Técnica de recolección de datos	43
2.6.2. Instrumento de recolección de datos	43
2.6.3. Validez	44
2.6.4. Confiabilidad	45
2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	46
2.8. ASPECTOS ÉTICOS	46
III. RESULTADOS	48
3.1. Datos descriptivos	49
3.1.1. Variable gestión de almacenes	49
3.1.2. Variable comunicación en atención al cliente.	50
3.2. Contraste de hipótesis	56
3.2.1. Hipótesis General	56
3.2.2. Hipótesis Específica 1	57
3.2.3. Hipótesis Específica 2	58
3.2.4. Hipótesis Específica 3	59
3.2.5. Hipótesis Específica 4	60
3.2.6. Hipótesis Específica 5	61
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIÓN	69
VI. RECOMENDACIONES	72

VII. REFERENCIAS

75

VIII. ANEXOS

78

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución porcentual por niveles según gestión de almacenes.	49
<i>Figura 2.</i> Distribución porcentual por niveles según comunicación en la atención al cliente	50
<i>Figura 3.</i> Distribución de frecuencia por niveles según calidad de servicio	51
<i>Figura 4.</i> Distribución porcentual por niveles según accesibilidad.	52
<i>Figura 5.</i> Distribución porcentual por niveles según profesionalismo.	53
<i>Figura 6.</i> Distribución porcentual por niveles según diligencia	54
<i>Figura 7.</i> Distribución porcentual por niveles según cortesía	55

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	41
Tabla 3. <i>Índice y valor</i>	43
Tabla 4. <i>Validación de expertos.</i>	44
Tabla 5. <i>Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión de almacenes.</i>	45
Tabla 6. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable gestión de almacenes.</i>	46
Tabla 7. <i>Resumen de procesamiento de casos de la variable comunicación en la atención al cliente.</i>	46
Tabla 8. <i>Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable comunicación en la atención al cliente.</i>	46
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia de la variable gestión de almacenes.</i>	49
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia de la variable comunicación en atención al cliente.</i>	50
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión calidad de servicio.</i>	51
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión accesibilidad.</i>	52
Tabla 13. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión profesionalismo.</i>	53
Tabla 14. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión diligencia.</i>	54
Tabla 15. <i>Distribución de frecuencia de la dimensión cortesía.</i>	55
Tabla 16. <i>Correlación entre las variables gestión de almacenes y comunicación en la atención al cliente</i>	56
Tabla 17. <i>Correlación entre la gestión de almacenes y calidad de servicio.</i>	57
Tabla 18. <i>Correlación entre la gestión de almacenes y accesibilidad.</i>	59
Tabla 19. <i>Correlación entre gestión de almacenes y profesionalidad.</i>	60
Tabla 20. <i>Correlación entre gestión de almacenes y diligencia</i>	61
Tabla 21. <i>Correlación entre gestión de almacenes y cortesía.</i>	62

## Índice de Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	79
Anexo 2. Operacionalización de la variable	80
Anexo 3. Instrumentos de investigación	81
Anexo 4. Organigrama de la Sub–Gerencia de Almacenamiento	84
Anexo 5. Tabla de especificaciones	85
Anexo 6. Reporte de similitud	87
Anexo 7. Validación de instrumentos	91
Anexo 8. Datos por pregunta	99

## RESUMEN

El estudio científico presentado lleva por título “Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud, Lima 2017”, tesis que tuvo como objetivo general Identificar la relación que existe entre la Gestión de Almacenes y la Comunicación en la Atención al Cliente. Según Marthans (2008, p. 302) sostiene que para evaluar la gestión de almacenes se deberá tomar en consideración las siguientes actividades o ciclo de almacenamiento: Recepción u Obtención, Almacenamiento, Despacho, Entrega o Distribución y Control de Stock.

La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, tomando como base una población de treinta (30) trabajadores que desempeñan labores en la Unidad de Almacenamiento de la sede central de Essalud, considerando como muestra la misma cantidad de colaboradores. Se utilizó el método Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad arrojando un resultado de 0,791 para la primera variable y 0,886 para la segunda variable. El instrumento fue el cuestionario, siendo validado por un juicio de expertos y el aplicativo que se empleó para llevar a cabo la obtención de los resultados fue el SPSS versión 22.

La conclusión principal señala que se identificó la relación que existe entre la gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud, fundamentado mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0,927 a un nivel de significancia de 0,000.

*Palabra clave:* Gestión de almacenes, comunicación en la atención al cliente.

## **ABSTRACT**

The scientific study presented is entitled "Warehouse management and communication in the customer service of the Storage Department of the Central Logistics Management of Essalud Headquarters, Lima 2017", thesis aimed at general Identify the relationship Which exists between Warehouse Management and Communication in Customer Service. According to Marthans (2008, p.302), the following activities or storage cycle must be taken into account to evaluate warehouse management: Receiving or Obtaining, Storage, Dispatch, Delivery or Distribution and Stock Control.

The research was descriptive, correlational, with a non-experimental cross-sectional design, based on a population of thirty (30) workers who work in the Storage Unit of the Essalud headquarters, considering as sample the same amount of Employees. The Cronbach's Alpha method was used to measure reliability, yielding a result of 0.791 for the first variable and 0.866 for the second variable. The instrument was the questionnaire, being validated by a judgment of experts and the application that was used to carry out the obtaining of the results was the SPSS version 22.

The main conclusion is that the relationship between warehouse management and communication in the customer service of the Warehousing Assistant of the Central Logistics Department of Essalud Headquarters, based on the Pearson correlation coefficient Of 0.927 at a significance level of 0.000.

Keyword: Warehouse management, communication in customer service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la búsqueda de investigaciones remotas para obtener las primeras referencias de estudio de almacenamiento es necesario mencionar los primeros almacenes comerciales surgidos en Europa, concretamente en Francia, ideados por la actividad pionera de Aristide Biucicaut (1810–1877), un parisino llamado a renovar el concepto de almacén, capaz de suministrar todos los artículos inimaginables que demandaba la sociedad parisina del momento naciente en ese 1838, una pequeña tienda que 12 años después terminaba bajo el bautizo de su sugerente nombre, Le Bon marché (El Barato) siendo la referencia de las clases medias del París de mediados del siglo XIX. Asentando el concepto de grandes almacenes, empleando un sistema moderno para la época (Sánchez, 2013).

De igual manera, es importante mencionar las investigaciones realizadas por Rostworowski (2004) que estudia la actividad de almacenamiento y distribución que emplearon los antiguos peruanos en épocas pre incaicas a través de vasijas que servían de depósitos de maíz el cual evidencia un verdadero sistema que permitía guardar grandes cantidades de grano de esta planta, De épocas más tardías se hallan infinidad de depósitos, prácticamente junto a todo asentamiento. Son muchas las descripciones arqueológicas y corresponden a todas las épocas, pero cuando mejor se aprecia sus funciones y características es bajo la dominación incaica.

Estos depósitos tuvieron diversos nombres, pero genéricamente se los conoce bajo la denominación quechua de collas o pirhuas. Estuvieron distribuidos estratégicamente en los lugares desde los cuales se controlaba la redistribución de los productos que en ellos se almacenaba. La tecnología de la conservación de alimentos constituyó un tema central dentro de las preocupaciones de los gobernantes Incas. Los métodos de conservación que los antiguos andinos desarrollaron pueden clasificarse en: deshidratación, cocción, tostado y reducción a harinas; y obtención de líquidos estables (vinagres y chicha). Evidenciándose todo un sistema de almacenamiento y distribución en esos tiempos tan remotos.

Al respecto, en el análisis epistemológico cronológicos de la atención al cliente se originan de la necesidad del ser humano de mantener reservas y otros bienes necesarios para su subsistencia, generando la idea desde las primeras épocas, de contar con algún medio o lugar donde guardar aquellas cosas de las cuales necesitaba proveerse. Se puede decir que la idea o necesidad de almacenar, están antigua, como la del hombre mismo. Más adelante los almacenes se originan en los primeros tiempos de desarrollo de las actividades comerciales e industriales, como una necesidad para que haya un aprovisionamiento seguro y continuo de los recursos materiales necesarios.

Asimismo, la comunicación en la atención al cliente surge cuando el mundo se fue ampliando tanto que los compradores empezaron a exigir un producto acorde con sus necesidades. Ahora se reconoce que una empresa existe porque cuenta con clientes y porque con su producto supera las expectativas de esos clientes. Tomando en cuenta la gestión de almacenes con la comunicación en la atención al cliente y su necesidad de estudio en el Perú, servirá para el orden organizacional y fortalecimiento de las instituciones del estado

En el Perú, el sistema de abastecimiento público, juega un rol esencial en la rapidez con que el Estado brinda sus servicios y ofrece respuestas satisfactorias a la ciudadanía, y comprende un conjunto de políticas, normas y procesos destinados a suministrar los elementos materiales empleados en la producción de servicios públicos con criterios de eficiencia y eficacia (Salazar, 2014).

Esta investigación se realizó en la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud ubicado en el distrito de Jesús María, tomando en cuenta que en esta dependencia no se realiza una gestión eficiente generando una problemática que repercute finalmente en los asegurados. El 12 de Agosto de 1936 Mediante el DL 8433, durante el Gobierno del General O R Benavides se crea la Caja del Seguro Social Obrero. El 19 de Noviembre de 1948, Durante la Dictadura del General Manuel A Odría. Se crea la Caja Nacional del Seguro Social del Empleado ,se fusionan las Cajas Nacionales

del Seguro Social del Obrero con la caja Nacional del Seguro Social del Empleado y se crea el Seguro Social del Perú Se transforma en IPSS- Instituto Peruano de la Seguridad Social- el 16 de Julio de 1980, durante la II Fase del Gobierno Militar del General Francisco Morales Bermúdez, plan Túpac Amaru, mediante DL 23161. El 14 de Mayo de 1997 durante el Gobierno Cívico-Militar de Fujimori se da la Ley 26790, Ley de la Modernización de la Seguridad Social, donde legaliza la entrega de las Pensiones al Sistema Privado AFP, 29 de Enero de 1999 el Gobierno Cívico Militar de Fujimori da la Ley 27056 que crea ESSALUD (Solo salud) (organigrama-anexo)

El segmento social al que está dirigida la atención en el Seguro Social es A – B y C, así como todos los trabajadores dependientes e independientes, Empleadas Domésticas, Agricultores, etc. De 0 a más años que cuenten con Seguro Social.

La Visión es “Ser una Institución que lidere el proceso de universalización de la Seguridad Social, en el marco de la política de inclusión social del Estado” La Misión “Somos una institución de Seguridad Social de Salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente”. Para poder cumplir con la Misión de Essalud debe existir una eficiente previsión y contar con los recursos logísticos adecuados, así como también de una oportuna previsión del Recurso Humano necesario y eficiente que nos permita brindar un servicio de calidad y eficiente para que nuestros asegurados tengan la mejor atención posible.

Es necesario desarrollarlo en el Perú, porque actualmente los sistemas de salud ejercen una influencia determinante en la salud y de la vida de las personas. Asimismo tienen la responsabilidad no solo de mejorar la salud y responder a las expectativas de la población, sino de protegerlas contra las pérdidas financieras propias de la enfermedad. Es conocido que el acceso a los servicios de salud, se logra mediante la plena satisfacción de una necesidad de atención requerida. Sin embargo también se sabe que entre aquella necesidad de salud y la atención de

la misma suelen presentarse múltiples barreras. Algunas de tipo económica, física o psicológica y otras de carácter administrativo producto de la organización del sistema de salud, sus niveles de atención, sectorización, cobertura y costo.

Al respecto de la gestión de almacenes de la Subgerencia de Almacenamiento de Essalud, es preciso señalar que en la recepción u obtención no hay una adecuada verificación de las mercancías, así como las operaciones de descarga son limitadas no existiendo una inspección o control de calidad eficiente, el almacenamiento es inadecuado por malas prácticas de internamiento y acondicionamiento así como control inexacto y la no conservación de materiales por no implementar los ambientes necesarios, el despacho se ve debilitado porque no hay una atención oportuna de los requerimientos, el control de entrada y salida no se registra adecuadamente por no existir información precisa de stock con los partes de ingreso y salida.

Una gestión de almacenes en la Gerencia de Logística de Essalud prácticamente no existe, porque la administración del Almacenamiento la tiene una empresa (SALOG) que integra una APP con Essalud, pero esta asociación no ha solucionado los graves problemas de desabastecimiento que tiene actualmente la Institución. Solo se ha logrado gastar en demasía el dinero de los asegurados, causando mucho malestar porque no logran encontrar en Essalud a esa institución de antaño que lograba ganarse la credibilidad y confianza de la población.

Al respecto de la Comunicación en la Atención al Cliente o Usuario interno en la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia de Abastecimiento de Essalud es preciso señalar la calidad de servicio se ve debilitada porque casi no existe una comunicación teniendo muchas limitaciones donde el cliente percibe que el servicio no es fiable, no es accesible porque no cuenta con vías de comunicación ni control de flujos, no se cuenta con personal que tenga formación profesional para lograr los objetivos específicos, asimismo la atención no es oportuna, el personal no demuestra cortesía, prevaleciendo un comportamiento inadecuado sin consideraciones ni respeto al cliente, no existe las condiciones de

almacenamiento y los elementos físicos perfectos para crear un ambiente de confianza al cliente.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

Los trabajos que a continuación se citan han sido considerados como antecedentes en la presente investigación por el desarrollo y los aportes que en ellas se exponen, representando asimismo estudios compartidos con el objetivo de estudio y fundamentación científica sostenida.

A nivel internacional, destacan los siguientes estudios:

Vásquez (2015), en la investigación titulada “*Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa*”, para acceder a la Licenciatura de Administración en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala. Mostró como objetivo general la correlación existente entre comunicación y satisfacción en la organización. Las teorías en las que se basó pertenecieron a Benavides (2001) y Robbins (2005). Utilizó una metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, y de diseño de investigación no experimental y transversal. La población consistió en 1200 empleados de las diferentes áreas de la ciudad de Guatemala, y como muestra se contó con 50 operarios de la bodega entre las edades de 20 a 60 años. El instrumento utilizado fue un cuestionario para comunicación con 20 ítems y un cuestionario para satisfacción con 16 ítems. Concluyó que existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación y satisfacción laboral, dándose una  $r=0,875$ . El 75% de los trabajadores cree necesario debe existir un buen canal de comunicación para la transmisión de información hacia los colaboradores. Entre comunicación y reconocimiento laboral se encontró una correlación de 0,681, confirmándose que la identificación hacia la empresa constituye un factor de importancia para una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada colaborador. La correlación entre comunicación y desarrollo laboral fue de 0,801.

El estudio fue significativo porque permitió aportes con la relación de las variables relevantes como la evaluación de los indicadores de forma integral. Esto ayudó a mejorar la toma de decisiones respecto a los procedimientos a seguir para un estudio correlacional.

Suárez (2014), en la investigación "*Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá*", tesis para optar el grado de maestría en Administración en la Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Consideró como objetivo general determinar la relación entre comunicación y liderazgo con el cambio organizacional en una universidad. La teoría perteneció a Robbins y Judge (2009) y a Chiavenato (2004). La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 237 docentes y administrativos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia. La muestra estuvo conformada por 62 colaboradores de la Facultad de Ingeniería. Se utilizó el instrumento Medición de Cambio (IMC) y el cuestionario de Comunicación Organizacional (CCO) y el cuestionario de Liderazgo Multifactorial (MLQ). Concluyó que existe relación entre comunicación y cambio con coeficiente de correlación de Pearson de 0,621, dándose principalmente entre el trabajo en equipo en el cambio y la relación organizacional. No se encontró relación entre el tipo de liderazgo de los participantes con el cambio organizacional.

Esta investigación revistió gran importancia porque dentro de sus aportes identificó los problemas de la relación entre comunicación y el liderazgo que ejerce la empresa, y como siguió un procedimiento estadístico correlacional ha creado condiciones que permitieron discutir con el estudio presentado.

León-Duarte y Viramontes-García (2014), en la investigación "*Rediseño del Sistema de Gestión de Almacenes de Empresas Comercializadoras*", artículo de la Universidad de Sonora, México. Consideró como objetivo general analizar los procesos administrativos en relación al rediseño del sistema de gestión de almacenes. La teoría correspondió a García (1995). La metodología fue de

enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 23 procesos administrativos en el área de almacén. La muestra se constituyó en 13 procesos de recepción y 10 procesos de ubicación. Se utilizó la ficha de observación. Concluyó que es factible la mejora de la gestión de almacenes desde los procesos administrativos, logrando reducir pasos y minutos (200 minutos antes >135 minutos después).

Este antecedente alcanzó aportes porque describe la variables gestión de almacenes y sus características mencionando aspectos que se consideraron para la presente investigación, asimismo brindó un enfoque sobre los fines y objetivos que toda organización busca para ser competitivos, permitiendo ser replicado con el estudio presentado.

Arrieta y Guerrero (2013), en la investigación titulada "*Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa FB soluciones y servicios S.A.S.*", para acceder a la Licenciatura de Administración Industrial en la Universidad de Cartagena, Colombia. Mostró como objetivo general la relación existente entre los procesos de gestión de inventario y gestión del almacén para lograr un mejor desempeño en la organización empresarial. La teoría base fue de Ferrin (2007). Utilizó una metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, y de diseño de investigación no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por todos los empleados de la empresa y la información registrada en el almacén. La muestra consideró a 60 productos de la empresa. El instrumento fue la ficha de observación. Concluyó que se logró observar los procesos por varios años según el giro, siendo suficiente la información para las propuestas requeridas. No llegó a demostraciones estadísticas, pero logra un diagnóstica para equilibrar lo que se necesita y lo que se procesa.

La investigación es importante porque analiza la gestión de almacenes, dando aportes en el análisis de la empresa desde los procesos que se requieren para el apropiado manejo del almacén.

Sánchez (2010) *“Diseño e Implementación de un Sistema de Codificación y Gestión de Almacenes en la Empresa Transportes Urbanos de Zaragoza S.A.U”*, para optar la Licenciatura en el Centro Politécnico Superior Universidad de Zaragoza – España. Tuvo como objetivo principal Mejorar y Modernizar mediante el Diseño e Implementación de un Sistema de Codificación, etiquetado y Gestión de Almacenes en la Empresa Transportes Urbanos de Zaragoza S.A.U. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo de investigación: correlacional. La población fue de 45 colaboradores de la empresa de transportes, con una muestra de 35 colaboradores de la empresa de transportes, a quienes se aplicaron las técnicas usadas: entrevistas y guía de observación, y se aplicó el instrumento mediante formato de entrevistas, análisis de la empresa y equipo de cómputo. Se concluyó que durante la realización de este proyecto de diseño e implementación de un sistema de codificación y gestión de almacenes en la empresa TUZSA se ha conseguido, pese a la inicial “resistencia al cambio” presente en todo tipo de organizaciones, poner en marcha una serie de modificaciones y mejoras en los procesos de gestión del almacén de TUZSA que culminarán con la puesta en marcha del sistema de gestión mediante códigos de barras, previsto para antes del final del presente año 2010.

Esta investigación alcanzó aportes en el diseño e implementación de un sistema de codificación trae grandes ventajas y desarrollo para la empresa, así podemos mencionar que los análisis, estrategias y objetivos dan los resultados esperados a mediano y corto plazo.

A nivel nacional, se encontraron las siguientes investigaciones:

Rocca (2014) en el estudio titulado *“Procesos de Almacén y Satisfacción del Cliente en la Empresa Diésel Autopartes del Perú, Lima - 2014”*, tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el proceso de almacén y la satisfacción del cliente en la empresa diésel autopartes del Perú. La teoría aplicada fue de Chiavenato (2009). Aplicó componentes metodológicos propios de una investigación de enfoque

cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptiva correlacional, de corte transversal. La población y la muestra estuvo constituida por 50 clientes de la Empresa Diésel Autopartes del Perú, aplicando un cuestionario validado por un juicio de expertos y sometido a confiabilidad de Cronbach. Concluyó que existe relación directa y significativa entre satisfacción al cliente y procesos de inventarios en Diésel Autopartes del Perú ( $p < 0,05$ ).

La investigación dio aportes para la realización del presente estudio, siendo importante porque señala o expresa los procesos de almacenamiento y el cuidado que se ejerce en cada uno de ellos siendo un referente a replicar en el estudio presentado. Principalmente, los resultados encontrados permitieron un contraste con los hallazgos actuales en la discusión respectiva.

Echevarria (2014), en el estudio denominado “*Comunicación organizacional y gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur, 2014*”, para acceder al grado académico de magíster en Administración de Negocios en la Universidad Peruana Unión Ñaña, Lima, Perú. El objetivo general fue determinar en qué medida se relacionan la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur, 2014. La teoría en la que se fundamentó fueron de Camacho y Katime (2010) y Gómez Quintero (2009). La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, que correspondió a un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 260 personas entre administradores y pastores de la Unión Peruana del Sur. La muestra fue el 100% de la población. El instrumento utilizado consistió en un cuestionario para cada variable que fueron llamados Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa. Concluyó que existe una correlación significativa superior a la media ( $r = 0,712$ ) entre las dimensiones de la variable Comunicación Organizacional: Comunicación Interna Jerárquica, Comunicación Interna Intermedia y Comunicación Interna No Jerárquica, y la variable criterio: Gestión Estratégica.

Esta investigación fue importante porque analizó la comunicación de una organización en relación a la gestión administrativa, siendo posible replicar con el

estudio presentado.

Chire (2013), en el estudio "*Control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, período: 2010-2011*", para acceder al grado académico de magíster en Auditoría en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística. La teoría en la que se fundamentó fue de Yarasca (2006). La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, perteneciente a un diseño no experimental. La población se constituyó de 40 servidores administrativos del Área de Almacén de las instituciones públicas de la ciudad de Tacna. La muestra fue el 100% de la población. La técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario para cada variable y el método estadístico para determinar la relación fue la Prueba Chi ( $X^2$ ). Concluyó que existe una correlación significativa entre el control interno simultáneo y la gestión logística ( $p < 0,05$ ).

Esta investigación brindó aportes importantes porque identificó los problemas en el ciclo de almacenamiento, como por ejemplo falta de control en los inventarios, propiciando aspectos de discusión con los resultados obtenidos.

Moreno (2011) en la tesis "*Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico*", de la ciudad de Lima, para obtener la Licenciatura en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo por objetivo analizar y proponer una mejora eficiente para el buen manejo y gestión de un operador logístico mediante un sistema de gestión de almacenes (Warehouse Management System). Siguió una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Concluye que en función de ahorro de recursos, reducción de la rotación de personal, muestreo estratificado y la aplicación de nuevos sistemas de trabajos tales como el JIT o el método de las "5 s". Con la propuesta se estructura un óptimo sistema de gestión de almacenes, en el que se eliminen las debilidades que presenta el actual, así

como inducciones deficientes a personal nuevo o problemas en el servicio de distribución que la empresa ofrece.

La investigación fue de utilidad porque dio aportes en el control del ciclo de almacenamiento, así como la falta de este control recae en los inventarios generando problemas de contabilidad. Asimismo, cuando se observa en este estudio aprenderemos como los inventarios que no tienen movimientos o rotación afecta el capital de los accionistas, confirmando que el ciclo de almacenamiento no era completo

Flores (2010) en la investigación *“El tipo de liderazgo del director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público ‘Nuestra Señora de Lourdes’ DRE-Ayacucho, 2010”* para acceder al grado de maestría en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Presentó por objetivo general determinar la relación entre el tipo de liderazgo del Director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo. La teoría se fundamentó en Stoner (1996) y Solorzano (2007). Siguió una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 130 sujetos. El cuestionario fue elaborado con 30 preguntas. Se concluyó que existe relación significativa con una correlación de 0,524 entre el tipo de liderazgo liberal del director y el estilo de comunicación pasiva, grado de correlación de 0,671 entre el tipo de liderazgo autoritario del director y estilo de comunicación agresiva, grado de correlación de 0,558 entre el tipo de liderazgo democrático del director y el estilo de comunicación asertivo.

Este estudio proporcionó alcances sobre la comunicación que se pone en práctica desde la gestión administrativa a fin de facilitar las operaciones y favorecer la atención al cliente.

### 1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

#### 1.3.1. Gestión de almacenes

Según Ferrín (2007) almacenamiento se puede definir, como: “aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios” (p.195).

En teoría *Gestión de Almacenes* según Marthans (2008), “es el conjunto de procesos que optimizan la logística funcional, permitiendo tener fiabilidad de la información, maximización de volumen de disponible, optimización de las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, rapidez en entregas y con ello reducción de costos” (p. 298).

Según Poirier y Reiter en el año 1996, dicen la gestión de los almacenes:

(...) es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar. Entre los principios para la gestión óptima de los almacenes se considera la coordinación con otros procesos logísticos, el equilibrio en el manejo de los niveles de inventario y en servicio al cliente y la flexibilidad para adaptarse a los cambios de un mundo empresarial globalizado (citado en Correa, Gómez y Cano, 2010, p. 49)

De esta manera, los autores señalan que el almacenamiento es, el conjunto de operaciones que se realiza con el objeto de internar, acondicionar y proporcionar los artículos a los usuarios, en el momento preciso evitando la inmovilización de capitales por abastecimientos excesivos. Asimismo, se menciona que el almacenamiento, es el aprovechamiento de la capacidad de los almacenes, razón por la cual, hay la necesidad de que se planifique convenientemente. Los puntos que se deben contemplar en lo referente al proceso de almacenamiento propiamente dicho, se reduce a la ubicación de los artículos, distribución de los locales, métodos y procedimientos de almacenaje, control de los artículos, para concluir con su reposición.

## **Características**

Antes de entrar en cualquier consideración sobre los requerimientos técnicos y organizativos del almacén, lo primero que se tiene que realizar es un análisis detallado de las características físicas de los productos, así como el comportamiento de su demanda, ya que ambos factores son decisivos a la hora de establecer las técnicas más idóneas de diseño y organización del almacén. (p.web).

El Almacén que define Carreño (2011):

Es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos –para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos – que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro. Las actividades que se realizan en un almacén y los principios utilizados para el almacenamiento los estudiaremos a través del ciclo de almacenamiento (p.95).

Administración de Almacenes, que señala Tejada (2013): “El objetivo primordial de las empresas que introducen un sistema de almacenes en su cadena logística es la optimización de costos, espacios y recorridos, para ello se emplean técnicas derivadas de la ingeniería y de la investigación de operaciones...”, (p.153).

Según Carreño (2011, p.133): “La gestión de almacén se ocupa de la administración del mismo y de poner en prácticas todas las decisiones tomadas en la gestión de la producción”. Su función principal es optimizar los flujos físicos externos (entradas), controlando únicamente los movimientos internos de mercancía que tienen lugar en el propio almacén.

Según Marthans (2008):

La importancia de la gestión de almacenes hay que tenerla en cuenta por cuanto representa una enorme economía en periodo de entrega de los artículos requeridos desde los proveedores hasta los consumidores. El conveniente almacenamiento, ha hecho que puedas ofrecer a los clientes periodos de entregas más cortos, en vez de rebajas en los precios de venta de ciertos artículos. En la economía nacional, el almacenamiento tecnológicamente desarrollado, ha permitido proporcionar un mejor servicio a los clientes, (p.302).

El autor Cesar Marthans (2008), considera en su libro, a las dimensiones como ciclo de almacenamiento o las actividades que necesariamente deben realizarse en el funcionamiento del almacén. Estos deberes constituyen también, las funciones de los elementos que generalmente forma el almacén (p.304).

### **Dimensiones de gestión de almacenes**

Las dimensiones de gestión de almacenes son:

#### **Recepción u Obtención**

Según Marthans (2008), Esta actividad, constituye el primer paso del ciclo de almacenamiento, y es el acto de tomar la posesión física de los bienes adquiridos por la empresa y de la verificación de las mercancías que trae el proveedor. Es algo más que la simple aceptación de dichos bienes, por cuanto se requiere que esté preparado para contribuir a la operación continua de las actividades, también comprende otras actividades de no menor importancia como son las operaciones de descarga, desembalaje, inspección y control de calidad, hasta el ingreso de las mercaderías a los depósitos de almacenamiento, (p.306)

De la misma forma la recepción, señalada por Tejada (2013):

“Comprende recibir los artículos que la organización adquiere, ya sea por solicitud propia o por aquellos que usan el material, es decir, efectúa todas las tareas necesarias para recibir los artículos y poder entregarlos para su almacenamiento hasta su utilización”. (p.161).

Sobre la recepción definido Valdés (2010) indica que: “Este elemento del almacén es el encargado de recibir los artículos que compras adquiere, ya sea por solicitud de los propios almacenes o por la de aquellos que usan el material” (p.205).

#### **Almacenamiento**

Según Marthans (2008):

Consiste en el internamiento y acondicionamiento de los materiales (previamente recibidos y verificados), ordenándolos adecuadamente según su código de ubicación de modo que facilite rápidamente el despacho. Los principales aspectos de esta actividad son: el control de la exactitud y la conservación de los materiales. Debe implementar los ambientes necesarios según el tipo del bien a guardar (p. 306).

El Almacenamiento de acuerdo a lo precisado por Carreño (2011, p. 24):

Se inicia una vez que los materiales han sido colocados en una ubicación de almacenamiento y concluye cuando se inicia la preparación de pedidos. Esta actividad está orientada a guardar y preservar los materiales, cuidándolos de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas. Distinguiéndose el almacenamiento en bloque, donde generalmente pallets, cajas o sacos se apilan una encima de otras, por lo que la altura del apilamiento depende de la resistencia de la unidad de manipulación para el apilado. Siendo simple y representando un bajo costo en comparación del almacenamiento en estanterías, las que sean metálicas o de madera, permiten la colocación de las unidades logísticas sobre dichas estructuras. Estos métodos de almacenamiento consideran a su vez la ubicación fija que asigna a cada material una zona determinada o un número fijo de estantes y la ubicación aleatoria o caótica, siendo este almacenaje en cualquier zona que este libre dentro del almacén. (p.118)

Para Arístides Tejada A. (2013), consiste en:

Conservar, cuidar y ubicar los artículos de manera que puedan entregarse en condiciones de ser usados y en el momento requerido. Lo que conlleva a establecer el espacio que se dispone para los artículos, de tal manera que se utilice dichos espacios de forma más adecuada (p. 161).

Según Valdés (2010, p.209), consiste en “guardar los artículos, ubicándolos y cuidándolos de manera que puedan entregarse en condiciones de ser utilizados, en el momento que los necesiten los consumidores”.

### **Despacho, entrega o distribución**

Según Marthans (2008),

Los requerimientos deben ser atendidos con prontitud por lo cual se hace necesario contar con un elemento cuyo papel consiste en atender los requerimientos de los usuarios, encargándose de la distribución o entrega de las mercaderías solicitadas convenientemente empacadas y asegurándose que la cantidad y calidad de los artículos o materiales sean adecuados (p. 306).

El Despacho es definido por Tejada (2013) según lo siguiente:

“El despacho constituye la última parte del almacenamiento que comprende la entrega de los artículos que conserva el almacén, a cambio de una orden de salida”.

Finalmente Valdés (2010), define el despacho como “Entregar los artículos que guarda el almacén a cambio de una orden o vale de salida, también denominada nota de entrega y que constituye un comprobante del movimiento efectuado (p. 209).

### **Control de Stock**

Según Marthans (2008):

Esta actividad es necesaria e importante aunque no siempre se incluye en el ciclo de almacenamiento, en todo caso siempre constituye una parte importante de la función de abastecimiento, debido a que todas las transacciones de entrada y salida de materiales deben ser contabilizadas y constituyen elementos importantes del balance de la empresa, (p.306-307).

Sobre el Control de stocks Carreño (2011), describe que “consiste en la verificación física de los productos, la cual debe realizarse durante todo el ciclo de almacenamiento, desde la recepción hasta el despacho” (p. 122).

#### **1.3.2. La comunicación en la atención al cliente**

Blanco y Lobato (2010) dicen: “La comunicación en la atención al cliente es informar a los clientes de todo aquello relacionado con la empresa que sea de su posible interés y coordinar la aplicación de la carta de servicios a los clientes” (p.

290). Y sobre esta comunicación dirigida al servicio del cliente: “Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (p. 289).

Según Ballau (2004):

(...) el servicio al cliente y atención al cliente en cuanto a la logística juega un papel crítico para mantener la preferencia del cliente y debe establecerse con cuidado y proporcionarse de manera consistente si se desea que los clientes permanezcan leales a sus proveedores. En promedio resulta mucho más caro desarrollar un cliente nuevo que mantener a uno actual, (p.104).

Blanco y Lobato (2010) señalan que la necesidad que tiene el ser humano de comunicarse con los demás se hace más patente en el ámbito laboral donde es necesario establecer unos buenos sistemas de comunicación para optimizar el funcionamiento de la organización. Las empresas necesitan tener sus propias redes de comunicación que no solo sirven para recibir y transmitir datos y noticias, sino también para organizar la información facilitándose al personal de la empresa que le interese la base de una buena comunicación siempre parte de una correcta comunicación.

### **Dimensiones de la comunicación en la atención al cliente**

Considerando como principal teórico a Blanco y Lobato (2010) se tienen las siguientes dimensiones:

#### **Calidd de servicio**

Según Blanco y Lobato (2010) “en la calidad de servicio la comunicación en la atención al cliente debe ser de calidad y en ella no se debe producir ningún tipo de fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le de confianza en la empresa” (p. 290).

#### **Accesibilidad**

Para Blanco y Lobato (2010) “en la accesibilidad, el sistema de comunicación

debe ser accesible para el cliente, por lo que es preciso abrir diferentes vías. No se trata de generar burocracia sino de posibilitar la comunicación por todos los canales posibles”, (p.290).

### **Profesionalidad**

Según Blanco y Lobato (2010) la profesionalidad, “dice que las personas encargadas de la atención al cliente deben estar formadas al efecto y su actuación debe estar guiada, en todo caso, por el logro de los objetivos específicos del servicio de atención al cliente” (p.290).

### **Diligencia**

Para Blanco y Lobato (2010) “en la diligencia, el cliente tiene que percibir que la atención que se le presta es rápida, oportuna y eficiente” (p.290)

### **Cortesía**

Según Blanco y Lobato (2010) “la cortesía, se debe mantener, en todo caso, un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente” (p.290).

## **1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?

- ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?
- ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?
- ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?
- ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Se buscó las referencias teóricas más importantes para ello se tomó en cuenta a Cesar Marthans en su libro; Logística empresarial (2008) la subgerencia de almacenamiento de Essalud en donde se desarrollara el estudio, en donde estoy seguro que esta investigación es necesaria, esta nos mostrara las falencias que se vienen viviendo de una manera técnica y profesional.

Luego de haber identificado los errores en las operaciones, que sean mejorados los procesos en el ciclo de almacenamiento.

### **1.2.1. Justificación teórica**

En el desarrollo de investigaciones se debe contar con teorías científicas como fundamento; es así que ante la gran apertura del conocimiento se torna necesario atender situaciones locales del sector salud, por la naturaleza del grupo seleccionado para la investigación Marthans y los autores Blanco y Lobato expresan ideas operativas coherentes a la realidad problemática atendida.

### **1.2.2. Justificación práctica**

La justificación práctica se enfoca en las propuestas que ayudan a resolver o solucionar problemas o, por lo menos, propone estrategias que la aplicarse contribuirán a resolverlo y poder tomar decisiones para proponer estrategias en beneficio de la empresa.

El área que realiza la gestión de almacenes en ESSALUD ha demostrado un bajo rendimiento en los objetivos esperados, es así que nace la necesidad de realizar un estudio, cuya finalidad sea destacar la importancia del control de las actividades como factor determinante de la eficacia y la eficiencia del personal que labora en la institución, repercutiendo en la calidad de servicio que se ofrece en la sede central de Essalud , para convertirse en una alternativa de mejora en la gestión y calidad de servicio en la institución ya mencionada.

### **1.2.3. Justificación metodológica**

En el desarrollo de investigaciones se debe utilizar técnicas e instrumentos de investigación, en ese sentido el aporte está representado en un cuestionario como estrategia para generar conocimiento valido y confiable que pudiera ser utilizado en otras organizaciones del sector salud, cuyos datos fueron procesados mediante un software que comprendan métodos estadísticos con la finalidad de analizar y comprender la información obtenida.

### **1.2.4. Justificación social**

El presente trabajo de investigación se justificó socialmente pues consideró un tema de importancia para el almacenamiento de productos en el sector salud, por su repercusión en la adecuada atención de los usuarios de la salud pública.

## **1.3. HIPÓTESIS**

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 92) sostienen que: “la hipótesis son guías para la investigación de un estudio, indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas de la relación entre dos o más variables”.

Teniendo en cuenta que el estudio científico es descriptivo correlacional, se

plantean las siguientes hipótesis.

### **1.3.1. Hipótesis general**

Gestión de almacenes se relaciona con la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia de Logística de Essalud-2016.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.
- Existe relación entre la gestión de almacenes y la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.
- Existe relación entre la gestión de almacenes y la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.
- Existe relación entre la gestión de almacenes y la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.
- Existe relación entre la gestión de almacenes y la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Identificar la relación que existe entre la Gestión de Almacenes y la Comunicación en la Atención al Cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la calidad de

servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

- Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.
- Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.
- Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.
- Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

## **II. MATRIZ METODOLOGICA**

## **2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

## **2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 149-151), sostienen que es no experimental porque: “los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Asimismo, definen que es de corte transversal porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

## **2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Tipo básica**

El tipo de investigación fue básica porque “Su objetivo es la búsqueda de nuevos conocimientos y el progreso científico, es recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico”. (Palomino, Peña, Zevallos y Orizano, 2015, p. 110).

### **2.3.2. Nivel descriptivo correlacional**

El tipo Investigación del presente estudio es descriptiva correlacional, tal como lo señala Hernández “desde el punto de vista científico describir es medir. Quiere decir en un estudio científico se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para describir lo que se investiga” “es correlacional porque la investigación planteada no pretende manipular ninguna de las variables de estudio solo describirla en el plano teórico” (Hernández *et al.*, 2014).

De acuerdo a lo sostenido por Tamayo (1999, p. 44) que indica: “busca únicamente describir situaciones o acontecimientos y con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas, aunque también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones”

## **2.4. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

Según, Hernández, Zapata y Mendoza (2013, p. 86), definen que una variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos, personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

En el presente desarrollo de la investigación las variables son: Gestión de almacenes y comunicación en la atención al cliente.

### **2.4.1. Variables**

#### **Variable 1: Gestión de Almacenes**

El almacenamiento es el conjunto de operaciones que se realizan con el objeto de internar, acondicionar y proporcionar los artículos a los usuarios, en el momento preciso (Marthans, 2008, p. 298).

#### **Variable 2: La Comunicación en la Atención**

La Comunicación en la Atención al Cliente, es informar a los clientes de todo aquello relacionado con la empresa que sea de su posible interés y coordinar la aplicación de la carta de servicios a los clientes (Blanco y Lobato, 2010, p. 290).

#### **Operacionalizaciones**

Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable e interpretar los datos obtenidos. Hernández. (2013, p. 120)

La importancia de la operacionalización radica en le permitió conocer cómo se divide una variables, es decir, en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems. Así mismo, se operacionaliza con la finalidad de convertir las ideas expresadas en hipótesis formuladas haciéndolas tangible, operativa, medible a través de la aplicación de un instrumento lo que permitirá acciones específicas para la aplicación de estrategias y procedimientos en la realidad estudiada.

## 2.4.2. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
GESTIÓN DE ALMACENES	El almacenamiento es el conjunto de operaciones que se realizan con el objeto de internar, acondicionar y proporcionar los artículos a los usuarios, en el momento preciso. Marthans (2008, p. 298)	La Gestión de Almacenes se evalúa en consideración a La Recepción u Obtención, El Almacenamiento, Despacho, Entrega o Distribución y Control de Stock, en la búsqueda de precisión se analiza a detalles menores para la aplicación de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert	1.-Recepción u Obtención  2.Almacenamiento  3.Despacho, Entrega o Distribución  4.-Control de Stock	Verificación de las mercancías Operaciones de descarga Desembalaje Inspección y Control de Calidad  Internamiento y acondicionamiento Control Exacto y conservación de los materiales Implementación de ambientes necesarios  Atención oportuna Atención de los requerimientos Seguridad en la cantidad y calidad . Constancia de entrega  Control de Entrada y Salida. Información precisa de stock. Partes de Ingreso. Guía de Salida.	1, 2, 3, 4, 5  6, 7, 8  9, 10, 11, 12, 13  14, 15, 16
LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	La Comunicación en la Atención al Cliente, es informar a los clientes de todo aquello relacionado con la empresa que sea de su posible interés y coordinar la aplicación de la carta de servicios a los clientes. Blanco y Lobato (2010, p. 290)	La Comunicación en la Atención al Cliente se evalúa tomando en cuenta, la calidad de servicio, accesibilidad, profesionalidad, diligencia y cortesía, en análisis de cada uno de sus procesos, con los cuales en su condición de análisis menor se elaboró un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert.	1.-Calidad de Servicio  2.-Accesibilidad  3.-Profesionalidad  4.-Diligencia  5.-Cortesía	Comunicación en la atención. Limitación de error en la comunicación. Percepción de servicio fiable.  Vías de comunicación Control de flujos de comunicación.  Formación profesional. Procedimientos guiados Logro de objetivos específicos.  Atención rápida Atención oportuna Atención eficiente  Comportamiento amable Respeto Consideración al cliente	1, 2, 3  4, 5  6, 7  8, 9, 10, 11, 12, 13  14, 15, 16

Fuente: Elaboración propia.

## **2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.5.1. Población**

Es el Conjunto de personas, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica para ser investigada (Hernández *et al.*, 2014, p. 174).

La población en una investigación es importante porque con ello se puede sacar la muestra y así poder concluir con los objetivos. En la presente investigación la población estuvo conformada por 30 trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud.

### **2.5.2. Muestra**

Para Hernández *et al.* (2014), la muestra es un sub grupo del universo población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativa de ésta (p.173). Cabe mencionar que la muestra es una representación a pequeña de algo que tiene la misma calidad pero en menor cantidad. La muestra en esta investigación es censal porque comprende la totalidad de la población que es de 30 trabajadores, por lo que no es necesario aplicar una fórmula estadística para su obtención.

El muestreo definido por Hernández *et al.* (2014, p. 189) precisan que: “el muestreo es no probabilístico, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativa y cualitativas”. En el muestreo, si el tamaño de la muestra es más pequeño que el tamaño de la población, se puede extraer dos o más muestras de la misma población. Al conjunto de muestras que se pueden obtener de la población se denomina *espacio muestral*. La variable que asocia a cada muestra su probabilidad de extracción, sigue la llamada distribución.

## 2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 2.6.1. Técnica de recolección de datos

Arias (2006, p. 72) señala que: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de mismos, o en relación con un tema en particular”. En ese sentido, para obtener la información necesaria se aplicó la “encuesta”, cuya técnica tiene como ventaja ser aplicada masivamente y no requiere de personal especializado para su aplicación, manteniendo inalterable la información; siendo, la escala psicométrica de Rensis Likert, mayormente conocida como escala de Likert.

En la actualidad, en investigación hay una gran variedad de técnicas e instrumentos para la recolección de la información de acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar utilizan una u otras técnicas como encuestas y entrevistas (Bernal, 2010, p. 192).

### 2.6.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se aplicó es el cuestionario tipo Likert, Según Behar, (2008) consiste en: “una serie de afirmaciones, proposiciones o juicios, sobre los que los individuos manifiestan su opinión, se deducen o infieren las actitudes” (p. 76).

El cuestionario ha permitido la recolección de información sobre las variables gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente con preguntas cerradas y de nivel ordinal, las que se cuantificaron y cuyos resultados fueron datos trasladados a una escala numérica cuyo índice y valor se describe a continuación:

Tabla 2. *Índice y valor*

INDICE	VALOR
Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

Según Hernández *et al.* (2014), instrumento es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento. Cabe mencionar que para elaborar el cuestionario de preguntas se debe tener en claro el objetivo de la investigación para que la muestra sea completa y exacta.

### 2.6.3. Validez

Según Hernández *et al.*, (2014, p. 201), describen que la validez se refiere al grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.

Se utilizó la validación de contenido, para ello el juicio de expertos otorgó validez al instrumento de recolección de datos. La validación se midió por medio del contenido de cada pregunta del instrumento, determinándose mediante el criterio de los expertos independientes que evaluarán mediante un cuestionario de validación cualitativa el contenido del mismo.

La validación del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó con cuatro (04) juicio de expertos los mismos que se presentan a continuación:

Tabla 3. *Validación de expertos.*

Nº	Validadores	Indicador	Promedio de Validación
1	GONZALES MONCADA, Teresa Marianella	70%	
2	ZAVALA ALFARO, Fanny	72%	
3	AMES COCA, Martha Alicia	70%	
4	LARROCHE CUETO, Benito	70%	

Elaboración propia

La validación de expertos, sirvió para realizar los ajustes necesarios al instrumento. Con la validación de expertos se obtuvo un promedio final del

instrumento de 70.5% lo cual indica que la validez del mismo es aceptable.

Se aplica el método de Alfa de Cronbach del programa SPSS versión 22 para la presente tesis, la confiabilidad se define como el grado de consistencia en la que mide la variable del estudio a continuación se describen los siguientes resultados para las variables 1 y 2:

#### 2.6.4. Confiabilidad

Según, Hernández *et al.*, (2014), describen que la confiabilidad del instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

La confiabilidad fue estimada aplicando el Alfa de Cronbach, cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$  = Coeficiente de Alpha de Cronbach

S<sub>T</sub><sup>2</sup>: Varianza de los puntajes totales.

S<sub>i</sub><sup>2</sup>: Varianza del ítem.

K= Numero de Ítems.

Entre más cerca de 1 esté, más alto será el grado de confiabilidad.

Tabla 4. *Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión de almacenes.*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

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

Tabla 5. *Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable gestión de almacenes.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	16

Tabla 6. *Resumen de procesamiento de casos de la variable comunicación en la atención al cliente.*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

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

Tabla 7. *Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable comunicación en la atención al cliente.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	16

## 2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos se sometió a procedimientos estadísticos que permitieron definir y formular de manera lógica y expresa, los conocimientos y resultados del estudio. En ese sentido, el análisis de los datos se realizó siguiendo los parámetros de la estadística descriptiva. Para en el proceso de análisis y tabulación se empeló el software estadístico (Statistical Package for the social Sciencie) SPSS for Windows versión 22 en español.

## 2.8. ASPECTOS ÉTICOS

La totalidad de las fuentes y referencias que fueron utilizadas en la presente investigación fueron debidamente consignadas. Se protegió la identidad de los

trabajadores encuestados y los resultados obtenidos fueron alineados con veracidad. En ésta investigación se consideraron los principios éticos según Belmont (2000), quien sostiene sobre el Principio de Beneficencia: “Por sobre todo no hacer daño”. En tal sentido, de forma clara, se procedió a explicar y garantizar el propósito de las encuestas, sin perjuicio a sufrir daño alguno. La presente investigación realizó encuestas anónimas.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Datos descriptivos

#### 3.1.1. Variable gestión de almacenes

Tabla 8. *Distribución de frecuencia de la variable gestión de almacenes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	28,6	28,6
Poco eficiente	17	57,1	85,7
Eficiente	4	14,3	100,0
Total	30	100,0	

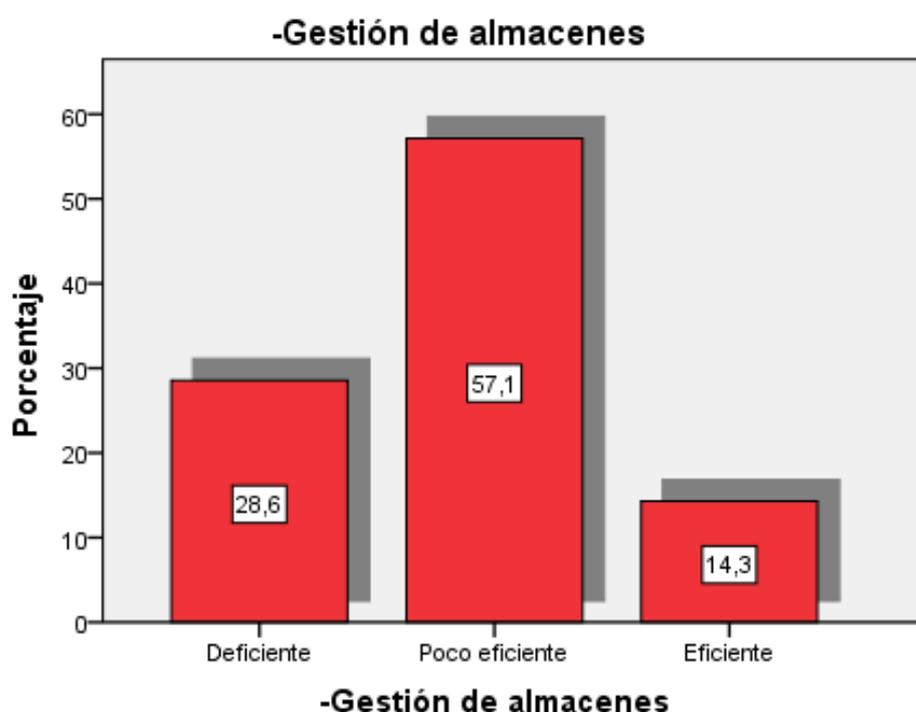


Figura 1. Distribución porcentual por niveles según gestión de almacenes.

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan los niveles y frecuencias de trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud de donde se visualiza que 28,6% consideran que la la gestión de almacenes es deficiente , el 57,1 % poco eficiente y el 14,3 % eficiente.

### 3.1.2. Variable comunicación en atención al cliente.

Tabla 9. *Distribución de frecuencia de la variable comunicación en atención al cliente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	9	28,6	28,6
Regular	15	50,0	78,6
Buena	6	21,4	100,0
Total	30	100,0	



Figura 2. *Distribución porcentual por niveles según comunicación en la atención al cliente.*

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan los niveles y frecuencias de trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud de donde se visualiza que 28,6% consideran que la comunicación en la atención al cliente es mala, el 50% regular y el 21,4% buena.

Tabla 10. *Distribución de frecuencia de la dimensión calidad de servicio.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	6	21,4	21,4
Regular	18	57,1	78,6
Buena	6	21,4	100,0
Total	30	100,0	

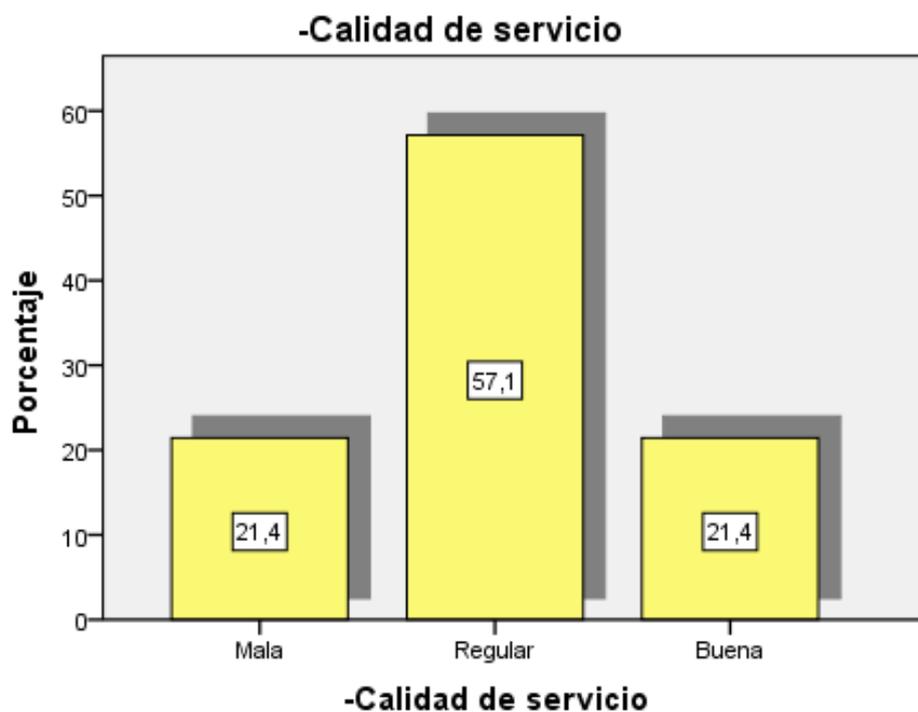


Figura 3. *Distribución de frecuencia por niveles según calidad de servicio.*

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan los niveles y frecuencias de trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud de donde se visualiza que el 21,4 % consideran que la calidad de servicio es mala, el 57,1 % regular y el 21,4 % buena.

Tabla 11. *Distribución de frecuencia de la dimensión accesibilidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	13	42,9	42,9
Regular	15	50,0	92,9
Buena	2	7,1	100,0
Total	30	100,0	

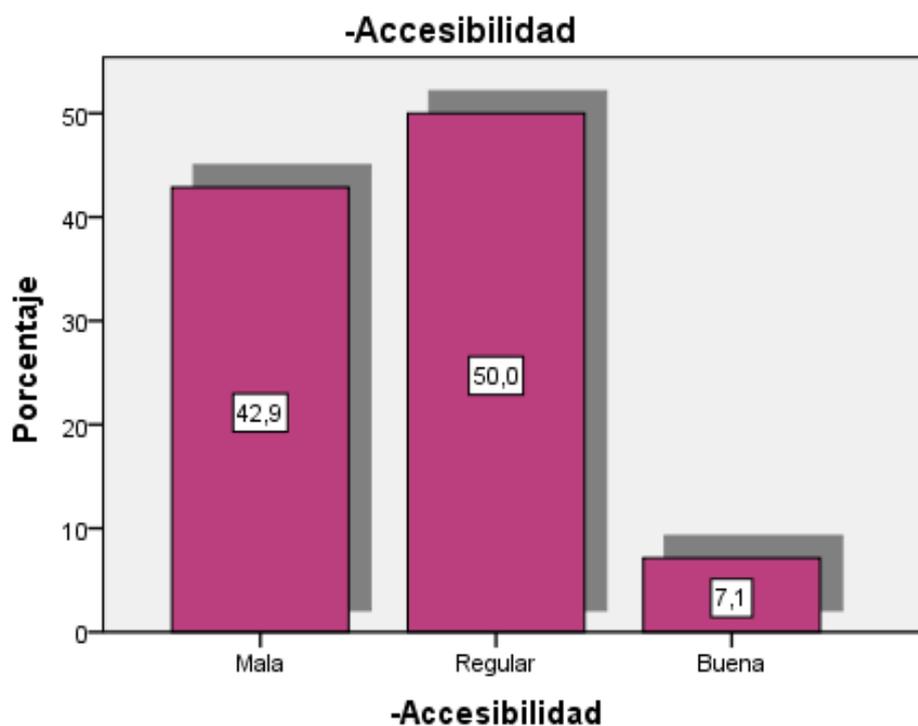


Figura 4. Distribución porcentual por niveles según accesibilidad.

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan los niveles y frecuencias de trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud de donde se visualiza que 42,9 % consideran que la accesibilidad es mala, el 50 % regular y el 7,1 % buena.

Tabla 12. *Distribución de frecuencia de la dimensión profesionalismo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	4	14,3	14,3
Regular	20	64,3	78,6
Buena	6	21,4	100,0
Total	30	100,0	

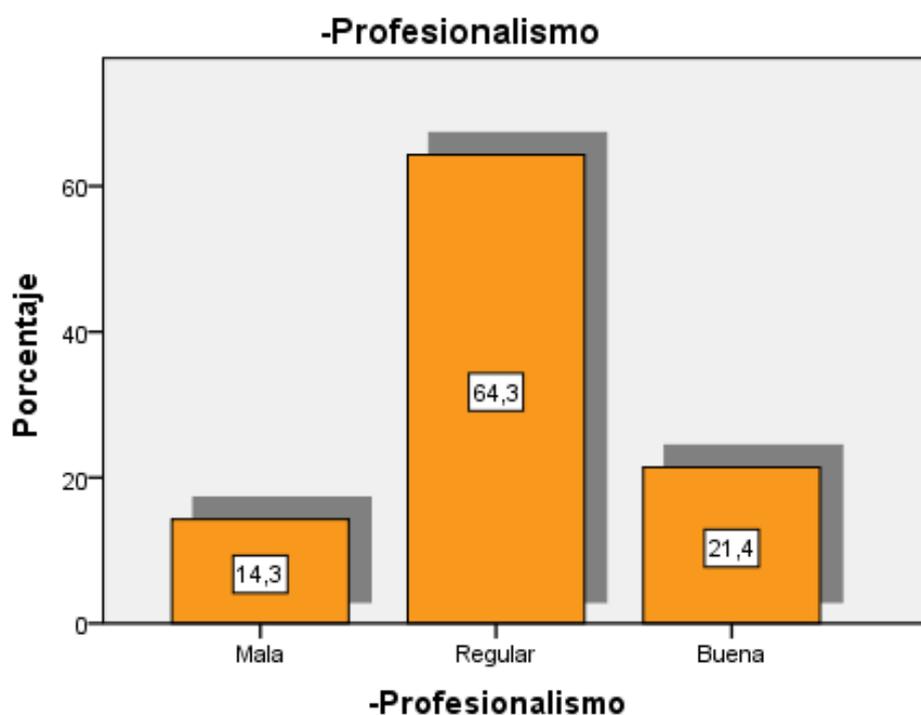


Figura 5. Distribución porcentual por niveles según profesionalismo.

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan los niveles y frecuencias de trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud de donde se visualiza que 14,3% consideran que el profesionalismo es malo, el 64,3 % regular y el 21,4 % buena.

Tabla 13. *Distribución de frecuencia de la dimensión diligencia.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	6	21,4	21,4
Regular	18	57,1	78,6
Buena	6	21,4	100,0
Total	30	100,0	

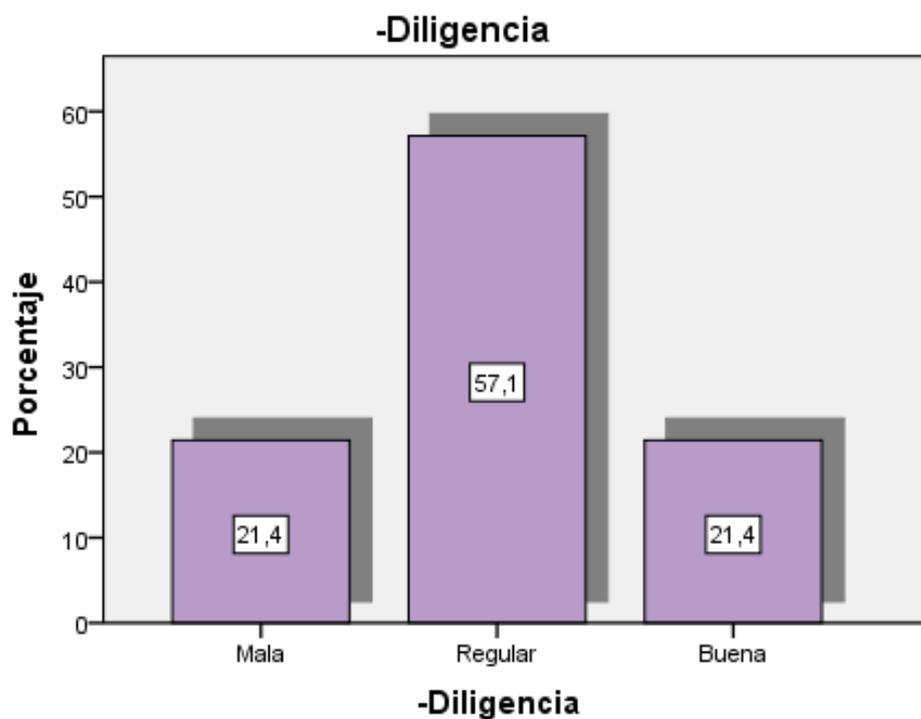


Figura 6. Distribución porcentual por niveles según diligencia.

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan los niveles y frecuencias de trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud de donde se visualiza que 21,4% consideran que la diligencia es mala , el 57,1 % regular y el 21,4 % buena.

Tabla 14. *Distribución de frecuencia de la dimensión cortesía.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	4	14,3	14,3
Regular	15	50,0	64,3
Buena	11	35,7	100,0
Total	30	100,0	

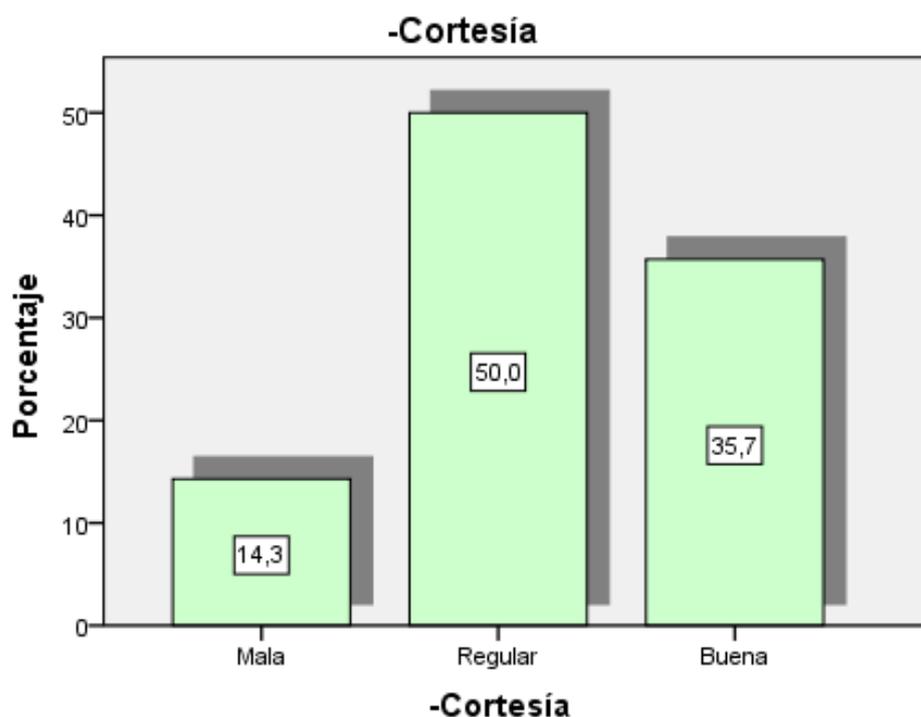


Figura 7. Distribución porcentual por niveles según cortesía.

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observan los niveles y frecuencias de trabajadores que laboran en la Subgerencia de Almacenamiento de la sede central de Essalud de donde se visualiza que 14,3% consideran que la cortesía es mala, el 50 % regular y el 35,7 % buena.

## 3.2. Contraste de hipótesis

### 3.2.1. Hipótesis General

Gestión de almacenes se relaciona con la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia de Logística de Essalud-2016.

Hipótesis nula ( $H_0$ )

$H_0$ : Gestión de almacenes no se relaciona con la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia de Logística de Essalud-2016.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

$H_a$ : Gestión de almacenes se relaciona con la comunicación en la atención al Cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia de Logística de Essalud-2016.

Tabla 15. *Correlación entre las variables gestión de almacenes y comunicación en la atención al cliente*

		Correlaciones	
		Gestión de Almacenes	Comunicación en la Atención al Cliente
Gestión de Almacenes	Correlación de Pearson	1	,927**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Comunicación en la Atención al Cliente	Correlación de Pearson	,927**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y comunicación en la atención al cliente dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.927, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

Decisión Estadística:

La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que concluye que la: Gestión de almacenes se relaciona con la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia de Logística de Essalud-2016.

### 3.2.2. Hipótesis Específica 1

Existe relación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Hipótesis nula ( $H_0$ )

Ho: No Existe relación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

Ha: Existe relación entre la Gestión de Almacenes y la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Tabla 16. *Correlación entre la gestión de almacenes y calidad de servicio.*

		Correlaciones	
		Gestión de Almacenes	Calidad de Servicio
Gestión de Almacenes	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y

calidad de servicio dan cuenta de la existencia de una relación rho de Pearson = 0.769, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

#### Decisión Estadística

La significación de  $p = 0.001$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por lo que concluye que : Existe relación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

#### **3.2.3. Hipótesis Específica 2**

Existe relación entre la gestión de almacenes y la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

#### Hipótesis nula ( $H_0$ )

Ho: No Existe relación entre la gestión de almacenes y la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

#### Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

Ha: Existe relación entre la gestión de almacenes y la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Tabla 17. *Correlación entre la gestión de almacenes y accesibilidad.*

		Correlaciones	
		Gestión de Almacenes	Accesibilidad
Gestión de Almacenes	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Accesibilidad	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y accesibilidad dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.884, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

#### Decisión Estadística

La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que concluye que: Existe relación entre la Gestión de Almacenes y la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

#### 3.2.4. Hipótesis Específica 3

Existe relación entre la Gestión de Almacenes y la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

#### Hipótesis nula ( $H_0$ )

$H_0$ : No existe relación entre la Gestión de Almacenes y la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

Ha: Existe relación entre la Gestión de Almacenes y la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Tabla 18. *Correlación entre gestión de almacenes y profesionalidad.*

		Correlaciones	
		<i>Gestión de almacenes</i>	<i>Profesionalidad</i>
<i>Gestión de almacenes</i>	Correlación de Pearson	1	,948**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
<i>Profesionalidad</i>	Correlación de Pearson	,948**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y profesionalidad dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.948, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

Decisión Estadística

La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que concluye que existe relación entre la Gestión de Almacenes y la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

### 3.2.5. Hipótesis Específica 4

Existe relación entre la gestión de almacenes y la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Hipótesis nula ( $H_0$ )

Ho: No existe relación entre la gestión de almacenes y la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

Ha: Existe relación entre la gestión de almacenes y la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Tabla 19. *Correlación entre gestión de almacenes y diligencia*

		Correlaciones	
		<i>Gestión de almacenes</i>	<i>Diligencia</i>
<i>Gestión de almacenes</i>	Correlación de Pearson	1	,870**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
<i>Diligencia</i>	Correlación de Pearson	,870**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y diligencia dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.870, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

Decisión Estadística

La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que concluye que: Existe relación entre la Gestión de Almacenes y la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

### 3.2.6. Hipótesis Específica 5

Existe relación entre la gestión de almacenes y la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016 .

Hipótesis nula ( $H_0$ )

Ho: No existe relación entre la gestión de almacenes y la cortesía, de la

Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016 .

Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

Ha: Existe relación entre la gestión de almacenes y la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

Tabla 20. *Correlación entre gestión de almacenes y cortesía.*

		Correlaciones	
		<i>Gestión de almacenes</i>	<i>Cortesía</i>
<i>Gestión de almacenes</i>	Correlación de Pearson	1	,821**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
<i>Cortesía</i>	Correlación de Pearson	,821**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y cortesía dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.821, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

#### Decisión Estadística

La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que concluye que: Existe relación entre la Gestión de Almacenes y la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.

## **IV. DISCUSIÓN**

En la prueba de la hipótesis general los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y comunicación en la atención al cliente dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.927, indicando que no existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo la significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que se concluye que la gestión de almacenes se relaciona con la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia de Logística de Essalud-2016. Estos resultados guardan similitud con Vásquez (2015), en la investigación titulada “*Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa*”, quien llegó a la conclusión de que existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación y satisfacción laboral, dándose una  $r=0,875$ . El 75% de los trabajadores cree necesario debe existir un buen canal de comunicación para la transmisión de información hacia los colaboradores. Entre comunicación y reconocimiento laboral se encontró una correlación de 0,681, confirmándose que la identificación hacia la empresa constituye un factor de importancia para una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada colaborador. La correlación entre comunicación y desarrollo laboral fue de 0,801. Asimismo, coincide con Echevarria (2014), en el estudio denominado “*Comunicación organizacional y gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur, 2014*”, quien encontró que existe una correlación significativa superior a la media ( $r=0,712$ ) entre las dimensiones de la variable Comunicación Organizacional: Comunicación Interna Jerárquica, Comunicación Interna Intermedia y Comunicación Interna No Jerárquica, y la variable criterio: Gestión Estratégica, lo que favorece a la organización. En conclusión, los resultados conllevan a manifestar que a mayor gestión de almacenes, mejor será la comunicación en la atención al cliente.

En referencia a la primera hipótesis específica los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y calidad de servicio dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.769, indicando que no existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta, asimismo la significación de  $p =$

0.001 indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que se concluye que existe relación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio en la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. Estos resultados se complementan con León-Duarte y Viramontes-García (2014), en la investigación “*Rediseño del Sistema de Gestión de Almacenes de Empresas Comercializadoras*”, quienes concluyeron que es factible la mejora de la gestión de almacenes desde los procesos administrativos, logrando reducir pasos y minutos (200 minutos antes >135 minutos después). Está claro que se necesitan políticas claras para generar mejoras en la calidad de atención a los usuarios del servicio en salud.

Por otro lado, en cuanto a la segunda hipótesis específica los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y accesibilidad dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.884, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta. La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que concluye que existe relación entre la gestión de almacenes y la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. Los resultados que tienen similitud concuerdan con Suárez (2014), en la investigación “*Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá*”, quien concluyó que existe relación entre comunicación y cambio con coeficiente de correlación de Pearson de 0,621, dándose principalmente entre el trabajo en equipo en el cambio y la relación organizacional. No se encontró relación entre el tipo de liderazgo de los participantes con el cambio organizacional. Los resultados se orientan a comprender que la accesibilidad requiere d un buen ejercicio de liderazgo en la gestión de almacenes. Asimismo, se complementa con Chire (2013), en el estudio “*Control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística en las instituciones publicas de la ciudad de Tacna, período: 2010-2011*”, al concluir que existe una correlación significativa entre el control interno simultáneo y la

gestión logística ( $p < 0,05$ ), dado el control para la mejora de la gestión de almacenes permitiendo la accesibilidad en la comunicación con los usuarios del servicio.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y profesionalidad dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.948, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta. La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que se concluye que existe relación entre la gestión de almacenes y la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. Los resultados se corroboran con Arrieta y Guerrero (2013), en la investigación titulada "*Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa FB soluciones y servicios S.A.S.*", quienes concluyeron que se logró observar los procesos por varios años según el giro, siendo suficiente la información para las propuestas requeridas. No llegó a demostraciones estadísticas, pero logra un diagnóstica para equilibrar lo que se necesita y lo que se procesa. En ese sentido, si se conocen bien los procesos administrativos vinculados a la gestión del almacén, es posible expresar profesionalidad en la comunicación entablada con el cliente. De forma complementaria, Moreno (2011) en la tesis "*Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico*", concluyó que que en función de ahorro de recursos, reducción de la rotación de personal, muestreo estratificado y la aplicación de nuevos sistemas de trabajos tales como el JIT o el método de las "5 s". Tales propuestas permitirían un óptimo sistema de gestión de almacenes, en el que se eliminen las debilidades e inducciones al personal para que la organización ofrezca mejor profesionalidad en la comunicación al cliente.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y diligencia dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.870, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta. La significación de  $p = 0.000$  indica que

es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que concluye que existe relación entre la gestión de almacenes y la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. Estos resultados guardan similitud con Sánchez (2010) *“Diseño e Implementación de un Sistema de Codificación y Gestión de Almacenes en la Empresa Transportes Urbanos de Zaragoza S.A.U”*, quien concluyó que durante la realización del diseño e implementación de un sistema de codificación y gestión de almacenes en la empresa TUZSA se ha conseguido, pese a la inicial resistencia al cambio, poner en marcha una serie de modificaciones y mejoras en los procesos de gestión del almacén de TUZSA que culminan con la puesta en marcha del sistema de gestión mediante códigos de barras, lo que permite una atención rápida, oportuna y eficiente en la comunicación, logrando así un mejor servicio al usuario.

Finalmente, en la quinta hipótesis específica los resultados del análisis de relación entre la variable gestión de almacenes y cortesía dan cuenta de la existencia de una relación de Pearson = 0.821, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación alta. La significación de  $p = 0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$ , lo cual permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por lo que se concluye que existe relación entre la gestión de almacenes y la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. Los resultados se asemejan a los hallazgos de Rocca (2014) en el estudio titulado *“Procesos de Almacén y Satisfacción del Cliente en la Empresa Diésel Autopartes del Perú, Lima - 2014”*, habiendo encontrado que existe relación directa y significativa entre satisfacción al cliente y procesos de inventarios en Diésel Autopartes del Perú ( $p < 0,05$ ), ello, sin duda, influye de manera directa en una buena calidad de servicio a través de factores como la comunicación y trato amable teniendo un impacto positivo en los usuarios del servicio. Asimismo, contras con Flores (2010) en la investigación *“El tipo de liderazgo del director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público ‘Nuestra Señora de Lourdes’ DRE-*

*Ayacucho, 2010*” cuando concluye en la relación significativa de 0,524 entre el tipo de liderazgo liberal del director y el estilo de comunicación pasiva, grado de correlación de 0,671 entre el tipo de liderazgo autoritario del director y estilo de comunicación agresiva, grado de correlación de 0,558 entre el tipo de liderazgo democrático del director y el estilo de comunicación asertivo. Dicho estudio deja en claro que en el trato cortés de los colaboradores influye el director o jefe de área, por lo que se deduce que en la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016 se presenta un trato cortés con el usuario.

## **V. CONCLUSIÓN**

De acuerdo al análisis de los resultados de la investigación, así como los objetivos planteados y resultados obtenidos, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

#### **Primera**

Se identificó la relación que existe entre la gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud. Fundamentado mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0,927 a un nivel de significancia de 0,000.

#### **Segunda**

Se determinó la relación entre la gestión de almacenes con la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. En relación a los resultados arrojados del coeficiente de correlación de Pearson de 0,769 a un nivel de significancia de 0,001, la correlación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio es significativa.

#### **Tercera**

Se determinó la relación entre la gestión de almacenes con la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. En concordancia con los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Pearson de 0,884 a un nivel de significancia de 0,000, la correlación entre la gestión de almacenes y la accesibilidad es significativa.

#### **Cuarta**

Se determinó la relación entre la gestión de almacenes con la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. En relación a los resultados arrojados del coeficiente de correlación de Pearson de 0,948 a un nivel de significancia de 0,00, la correlación entre la gestión de almacenes y la profesionalidad es significativa.

### **Quinta**

Se determinó la relación entre la gestión de almacenes con la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. En relación a los resultados arrojados del coeficiente de correlación de Pearson de 0,870 a un nivel de significancia de 0,00, la correlación entre la gestión de almacenes y la diligencia es significativa.

### **Sexta**

Se determinó la relación entre la gestión de almacenes con la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016. En relación a los resultados obtenidos, sí existe correlación directa y significativa entre gestión de almacenes y la cortesía, fundamentado mediante el hallazgo del coeficiente de correlación de Pearson de 0,821 a un nivel de significancia de 0,000, lo cual indica que es óptima por lo que se concluye que la correlación entre la gestión de almacenes y la cortesía es significativa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En consideración a los resultados arrojados en el presente estudio se recomienda:

#### **Primera**

A la Gerencia Central de Logística, coordinar con las gerencias de línea, agilizando los trámites documentarios, para desembalsar la excesiva documentación generada por las áreas usuarias de la unidad de almacenamiento. En ese sentido, se contribuirá a mejorar la gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente.

#### **Segunda**

A la Gerencia Central de Logística, realizar coordinaciones con la Oficina de Planeamiento y Desarrollo estableciendo requerimientos para la elaboración del manual o protocolo que adecue al área de Almacenamiento, para transmitir la información necesaria con el fin de reducir las demoras en la atención.

#### **Tercera**

Al área de Abastecimiento, elaborar un procedimiento de mejora continua efectuando un diagnóstico de todos los procesos administrativos en la gestión de almacenes, para facilitar la accesibilidad con lo cual los usuarios perciban que los trámites no generen cuellos de botella, logrando así atender oportunamente.

#### **Cuarta**

A la Gerencia Central de Logística, gestionar ante la Gerencia de Gestión de las Personas, contratando personal con la formación profesional competente para el área de Almacenamiento mejorando la necesaria profesionalidad en la comunicación en brindar una atención más eficaz al usuario.

#### **Quinta**

A la Subgerencia de Almacenamiento, promover talleres para propiciar que el personal reciba la capacitación requerida, construyendo de esta forma el bagaje necesario para la gestión de almacenes y contribuyendo a realizar una diligencia más efectiva.

**Sexta**

A la Gerencia de Abastecimiento, coordinar con el Área de Capacitación de Personal, fortaleciendo las habilidades del personal de la Unidad de Almacenamiento en manejo de relaciones interpersonales en el trabajo, para contribuir a la cortesía puesta en práctica en la comunicación con el usuario del servicio.

## **VII. REFERENCIAS**

- Arrieta, J. y Guerrero, F. A. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa FB soluciones y servicios S.A.S.* (Tesis de Licenciatura). Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena.
- Ballau, R. (2004). *Logística. Administración de la Cadena de Suministro*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D. F.: Pearson Educación.
- Blanco, M. C. y Lobato, F. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. EE.UU: MacMillan.
- Chire, A. (2013), *Control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, período: 2010-2011*, (Tesis de maestría). Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Correa, A. A.; Gómez, R. A. y Cano, J. A. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios gerenciales* 26 (117), octubre-diciembre, 145-171.
- Echevarría, D. (2014). *Comunicación Organizacional y Gestión Administrativa en la Unión Peruana Del Sur, 2014*. (Tesis de maestría). Ñaña, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Ferrín, A. (2007). *Gestión de Stock en la Logística de Almacenes*. Madrid: Editorial FC.
- Flores, E. N. (2010). *El tipo de liderazgo del director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público 'Nuestra Señora de Lourdes' DRE-Ayacucho, 2010*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- León-Duarte, J. y Viramontes-García, C. G. (2014). *Rediseño del Sistema de Gestión de Almacenes Comercializadoras*. México: Universidad de Sonora. Recuperado de [http://www.irsitio.com/refbase/documentos/180\\_LeonDuarte+ViramontesGarcia2014.pdf](http://www.irsitio.com/refbase/documentos/180_LeonDuarte+ViramontesGarcia2014.pdf)
- Marthans, C. (2008). *Tratado Integral de Logística Empresarial*. Lima, Perú.
- Moreno, E. J. (2011). *Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión*

- de almacenes en un operador logístico.* (Tesis de Licenciatura). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Palomino, J. A.; Peña, J. D.; Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación.* Lima. Editorial San Marcos.
- Poirier, C. y Reiter, S. (1996). *Supply Chain Optimization: Building the strongest total business.* San Francisco, CA: Berrett-Koheler.
- Roca, A. (2014). *Procesos de Almacén y Satisfacción del Cliente en la Empresa Autopartes del Perú, Lima – 2014.* (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Cesar Vallejo
- Rostworowski, M. (2004). *Enciclopedia Temática del Perú - Incas.* Lima: El Comercio.
- Salazar, J. F. (2014). La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión. *Sinergia e Innovación* 2 (1), enero-junio, 160-228. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/337078/1/219-1148-2-PB.pdf>
- Sánchez, S. (2013). *Grandes almacenes comerciales y políticas de género de la empresa: El caso concreto de El Corte Inglés.* Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Sánchez, D (2010). *Diseño e Implementación de un Sistema de Codificación y Gestión de Almacenes en la Empresa Transportes Urbanos de Zaragoza S.A.U.* (Tesis de Licenciatura). Zaragoza–España: Centro Politécnico Superior Universidad de Zaragoza.
- Suárez, M. (2014) *Determinación de la relación entre la comunicación y el liderazgo en la aceptación del cambio organizacional en un ambiente universitario en la ciudad de Bogotá”*, (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Vasquez, J. A. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa.* (Tesis de Licenciatura). Guatemala de la Asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia.

### TÍTULO: Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Sub-Gerencia de Almacenamiento – Essalud, Lima 2016.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de Medición
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿ Qué relación existe entre la gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de almacenes con la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Identificar la relación que existe entre la Gestión de Almacenes y la Comunicación en la Atención al Cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de la Sede Central de Essalud.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Gestión de almacenes se relaciona con la comunicación en la atención al cliente de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existe una relación Existe relación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicio, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016</p> <p>Existe relación entre la gestión de almacenes y la accesibilidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016</p> <p>Existe relación entre la gestión de almacenes y la profesionalidad, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016</p> <p>Existe relación entre la gestión de almacenes y la diligencia, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016</p> <p>Existe relación entre la gestión de almacenes y la cortesía, de la Subgerencia de Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística de Essalud-2016</p>	GESTIÓN DE ALMACENES	Recepción u Obtención	Verificación de las mercancías Operaciones de descarga Desembalaje Inspección y Control de Calidad	1, 2, 3, 4 5	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca
				Almacenamiento	Internamiento y acondicionamiento Control Exacto y conservación de los materiales Implementación de ambientes necesarios	6 7-8	
				Despacho, Entrega o Distribución	Atención oportuna Atención de los requerimientos Seguridad en la cantidad y calidad . Constancia de entrega	9 10 11 12 13	
				Control de Stock	Control de Entrada y Salida. Información precisa de stock. Partes de Ingreso. Salida.	14	
						15	
						16	
			COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	Calidad de Servicio	Comunicación en la atención. Limitación de error en la comunicación. Percepción de servicio fiable.	1 2-3 4	
				Accesibilidad	Vías de comunicación Control de flujos de comunicación	5	
						6,7	
				Profesionalidad	Formación profesional. Procedimientos guiados Logro de objetivos específicos	8, 9, 10	
				Diligencia	Atención rápida Atención oportuna Atención eficiente	11, 12, 13,	
				Cortesía	Comportamiento amable Respeto Consideración al cliente	14, 15, 16	

## Anexo 2. Operacionalización de la variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
GESTIÓN DE ALMACENES	<p>El Almacenamiento es el conjunto de operaciones que se realizan con el objeto de internar, acondicionar y proporcionar los artículos a los usuarios, en el momento preciso.</p> <p>Marthans C, (2008) p.298</p>	<p>La Gestión de Almacenes se evalúa en consideración a La Recepción u Obtención, El Almacenamiento, Despacho, Entrega o Distribución y Control de Stock, en la búsqueda de precisión se analiza a detalles menores para la aplicación de un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert</p>	<p>1.-Recepcion u Obtención</p> <p>2.Almacenamiento</p> <p>3.Despacho, Entrega o Distribución</p> <p>4.-Control de Stock</p>	<p>-Verificación de las mercancías -</p> <p>Operaciones de descarga -</p> <p>Desembalaje y</p> <p>-Inspección y</p> <p>-Control de Calidad</p> <p>-Internamiento y acondicionamiento</p> <p>-Control Exacto y conservación de los materiales</p> <p>-Implementación de ambientes necesarios</p> <p>-Atención oportuna</p> <p>-Atención de los requerimientos</p> <p>-Seguridad en la cantidad y calidad</p> <p>-Constancia de entrega</p> <p>-Control de Entrada y Salida -</p> <p>Información precisa de stock -Partes de Ingreso -</p> <p>Guía de Salida</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7-8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p>
LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCION AL CLIENTE	<p>La Comunicación en la Atención al Cliente, es informar a los clientes de todo aquello relacionado con la empresa que sea de su posible interés y coordinar la aplicación de la carta de servicios a los clientes.</p> <p>Blanco C, Lobato F(2010) p.290</p>	<p>La Comunicación en la Atención al Cliente se evalúo tomando en cuenta, la calidad de servicio, accesibilidad, profesionalidad, diligencia y cortesía, en análisis de cada uno de sus procesos, con los cuales en su condición de análisis menor se elaboró un cuestionario con respuestas cerradas en la escala de Likert.</p>	<p>1.-Calidad de Servicio</p> <p>2.-Accesibilidad</p> <p>3.-Profesionalidad</p> <p>4.-Diligencia</p> <p>5.-Cortesía</p>	<p>Comunicación en la atención</p> <p>-Limitación de error en la comunicación</p> <p>-Percepción de servicio fiable</p> <p>-Vías de comunicación</p> <p>-Control de flujos de comunicación</p> <p>-Formación profesional</p> <p>Procedimientos guiados -</p> <p>logro de objetivos específicos</p> <p>-Atención rápida</p> <p>-Atención oportuna</p> <p>-Atención eficiente</p> <p>-Comportamiento amable</p> <p>-Respeto</p> <p>-Consideración al cliente</p>	<p>1</p> <p>2-3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6-7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14 15</p> <p>16</p>

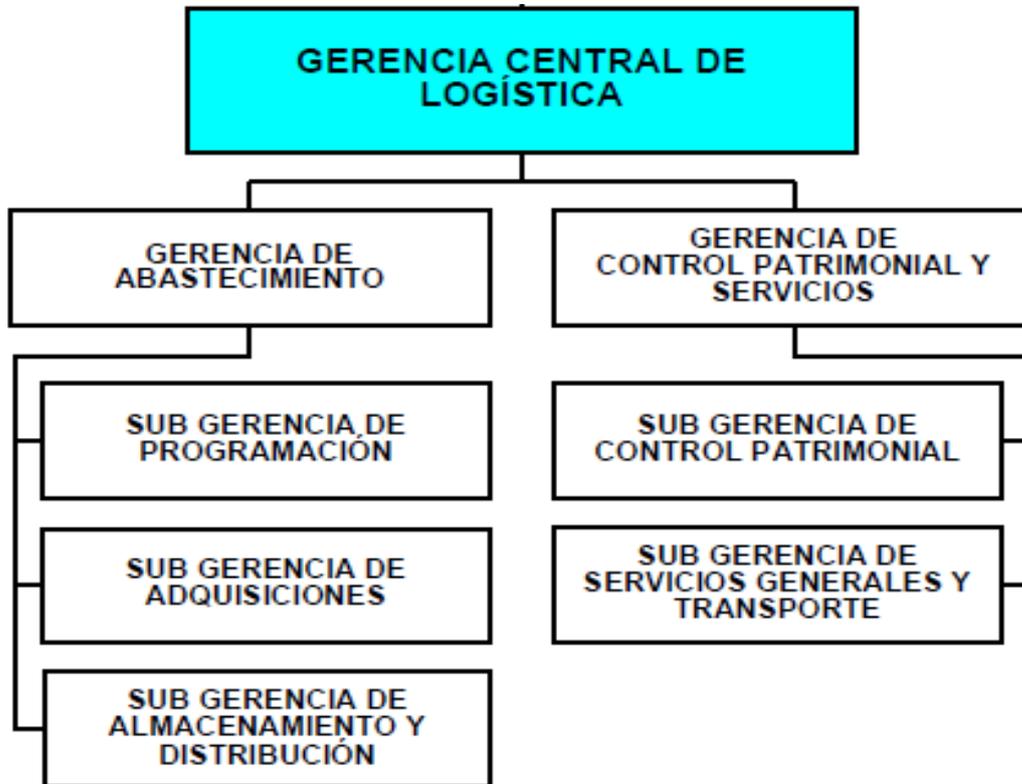
### Anexo 3. Instrumentos de investigación.

ESCALA	1	2	3	4	5					
LEYENDA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
<b>GESTION DE ALMACENES</b>										
DIMENSIÓN	INDICADORES				1	2	3	4	5	
Recepción Obtención		<b>verificación de las mercancías</b>								
	1	La verificación de las mercancías contribuye a saber con exactitud la cantidad y calidad de lo que se recibe								
		<b>Operaciones de descarga</b>								
	2	Contamos con el personal suficiente para realizar las operaciones de descarga								
		<b>Desembalaje</b>								
	3	El personal está capacitado para realizar esta actividad de desembalaje								
		<b>Control de calidad</b>								
	4	El control de calidad nos permite verificar si verdaderamente se trata de los artículos solicitados								
	<b>Inspección de calidad</b>									
	5	En la inspección de calidad verificamos la cantidad de artículos que se va recibir								
Almacenamiento		<b>Internamiento y acondicionamiento</b>								
	6	Se interna y acondiciona adecuadamente los productos ingresados al almacén								
		<b>Control exacto y conservación de los materiales</b>								
	7	La infraestructura es ideal para la conservación de los materiales								
	8	Se cuenta con sistema informático que garantizan el control exacto de lo almacenado								
		<b>Implementación de ambientes necesarios</b>								
	9	Cuando la cobertura sanitaria, genera mayor demanda por necesidad se cuenta con ambientes pertinentes para el almacenamiento								
Despacho, entrega distribución		<b>Atención oportuna</b>								
	10	La atención es oportuna: se despacha según cronograma								
		<b>Seguridad en la cantidad y calidad</b>								
	11	El despacho, entrega o distribución es efectiva, se comunica con anticipación								

		<b>Constancia de entrega</b>						
	12	La entrega de los materiales o productos genera la emisión de una constancia confiable						
Control de stock		<b>Control de entrada y salida</b>						
	13	Se cuenta con tecnología que facilita los controles de entrada y salida oportunamente						
		<b>Información precisa de stock</b>						
	14	La información precisa de los stock es competencia de la jefatura						
		<b>Parte de ingreso</b>						
	15	El control del stock se afecta pues el ingreso de mercadería, tuvo limitaciones en el registro						
		<b>Guía de salida</b>						
	16	El control del stock genera inseguridad, pues las guías de salida no son enumeradas						
<b>COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>								
<b>DIMENSIONES</b>		<b>INDICADORES</b>						
Calidad de servicio		<b>Comunicación en la atención</b>						
	1	La calidad de servicio está garantizada porque la comunicación al usuario es pertinente e idónea.						
		<b>Limitación de error en la comunicación</b>						
	2	Los errores que se evidencia en la comunicación son generalmente por la excesiva documentación						
	3	Para transmitir información se cuenta con un manual o protocolo que direcciona a los colaboradores						
		<b>Percepción de servicio fiable</b>						
	4	La percepción que tienen los usuarios hacia el servicio brindado, es que los procedimientos que se ejecutan son fiables						
Accesibilidad		<b>Vías de comunicación</b>						
	5	Se cuenta con la tecnología suficiente para utilizar diversos canales de comunicación con los usuarios						
		<b>Control de flujos de comunicación</b>						
	6	Los jefes de área monitorean la comunicación para validar las respuestas oportunas						
	7	Los colaboradores conocen que los flujos de comunicación son accesibles						

Profesionalidad		<b>Formación profesional</b>						
	8	La formación profesional del personal encargado, da el soporte para la atención, se consolida con las capacitaciones que ofrece la institución						
		<b>Procedimientos guiados</b>						
	9	Los colaboradores son competentes. Conocen los procedimientos a seguir, pues se cuenta con un instructivo						
		<b>Logro de objetivos específicos</b>						
	10	Los objetivos que se persiguen con la comunicación oportuna se ejecutan: los colaboradores asumen compromisos						
Diligencia		<b>Atención rápida</b>						
	11	La atención en el área es rápida, no hay postergación de procedimientos.						
		<b>Atención oportuna</b>						
	12	La atención es oportuna, lo que se solicita se satisface sin incidencias						
		<b>Atención eficiente</b>						
	13	La atención es eficiente, pues los colaboradores cumplen con las entregas sin limitar los requerimientos.						
Cortesía		<b>Comportamiento amable</b>						
	14	El comportamiento de los colaboradores en el área afecta la comunicación, cuando hay pérdidas o desabastecimiento.						
		<b>Respeto</b>						
	15	El respeto es inquebrantable en el área aun con los conflictos laborales						
		<b>Consideración al cliente</b>						
	16	La cortesía es una constante en el área por consideración al cliente.						

#### Anexo 4. Organigrama de la Sub–Gerencia de Almacenamiento



## Anexo 5. Tabla de especificaciones.

VARIABLE	DIMENSIÓN	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADOR		ÍTEM
GESTIÓN DE ALMACENES	Recepción u obtención	5	Verificación de mercancías	1	La verificación de las mercancías contribuye a saber con exactitud la cantidad y calidad de lo que se recibe.
			Operaciones de descarga	2	Contamos con el personal suficiente para realizar las operaciones de descarga.
			Desembalaje	3	El personal está capacitado para realizar esta actividad de desembalaje.
			Control de calidad	4	El control de calidad nos permite verificar si verdaderamente se trata de los artículos solicitados.
			Inspección de calidad	5	En la inspección de calidad verificamos la cantidad de artículos que se va recibir.
	Almacenamiento	3	Internamiento y acondicionamiento	6	Se interna y acondiciona adecuadamente los productos ingresados al almacén.
			Control exacto y conservación de los materiales	7	La infraestructura es ideal para la conservación de los materiales.
				8	Se cuenta con sistema informático que garantizan el control exacto de lo almacenado.
			Implementación de ambientes necesarios	9	Cuando la cobertura sanitaria, genera mayor demanda por necesidad se cuenta con ambientes pertinentes para el almacenamiento.
	Despacho, entrega, distribución	3	Atención oportuna	10	La atención es oportuna: se despacha según cronograma.
			Seguridad en la cantidad y calidad	11	El despacho, entrega o distribución es efectiva, se comunica con anticipación.
			Constancia de entrega	12	La entrega de los materiales o productos genera la emisión de una constancia confiable.
	Control de stock	4	Control de entrada salida	13	Se cuenta con tecnología que facilita los controles de entrada y salida oportunamente .
			Información precisa de stock	14	La información precisa de los stock es competencia de la jefatura.
			Parte de ingreso	15	El control del stock se afecta pues el ingreso de mercadería, tuvo limitaciones en el registro.
			Guía de salida	16	El control del stock genera inseguridad, pues las guías de salida no son enumeradas.
LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	Calidad de servicio	3	Comunicación en la atención	1	La calidad de servicio está garantizada porque la comunicación al usuario es pertinente e idónea.
			Limitación de error en la comunicación	2	Los errores que se evidencia en la comunicación son generalmente por la excesiva documentación.
				3	Para transmitir información se cuenta con un manual o protocolo que direcciona a los colaboradores.

			Percepción de servicio fiable	4	La percepción que tienen los usuarios hacia el servicio brindado, es que los procedimientos que se ejecutan son fiables.
Accesibilidad	2	Vías de Comunicación	5	Se cuenta con la tecnología suficiente para utilizar diversos canales de comunicación con los usuarios.	
		Control de flujos de comunicación	6	Los jefes de área monitorean la comunicación para validar las respuestas oportunas.	
			7	Los colaboradores conocen que los flujos de comunicación son accesibles.	
Profesionalidad	3	Formación Profesional	8	La formación profesional del personal encargado, da el soporte para la atención, se consolida con las capacitaciones que ofrece la institución.	
		Procedimientos guiados	9	Los colaboradores son competentes. Conocen los procedimientos a seguir, pues se cuenta con un instructivo.	
		Logro de objetivos específicos	10	Los objetivos que se persiguen con la comunicación oportuna se ejecutan: los colaboradores asumen compromisos.	
Diligencia	3	Atención rápida	11	La atención en el área es rápida, no hay postergación de procedimientos.	
		Atención oportuna	12	La atención es oportuna, lo que se solicita se satisface sin incidencias.	
		Atención eficiente	13	La atención es eficiente, pues los colaboradores cumplen con las entregas sin limitar los requerimientos.	
Cortesía	3	Comportamiento amable	14	El comportamiento de los colaboradores en el área afecta la comunicación, cuando hay pérdidas o desabastecimiento.	
		Respeto	15	El respeto es inquebrantable en el área aun con los conflictos laborales.	
		Consideración al cliente	16	La cortesía es una constante en el área por consideración al cliente.	

## Anexo 6. Reporte de similitud

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Manuel Salvador Cama Sotelo, docente del **Programa de Formación para Adultos - PFFA** de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada:

**Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Sub-Gerencia de Almacenamiento - Essalud, Lima 2016**, del estudiante **Eduardo Lora Cisneros**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 23 de agosto de 2017



Firma

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

DNI: 10248111

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro - https://encumbin.com/...  
 feedback studio - Gestión de almacenes y la comunicación es la atención al cliente de la Sub-Gerencia de Almacenes - Esobad U.

**Resumen de coincidencias**

**27 %**

De estos vendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Español)

Concordancias

1	encubiner.es	2 %
2	www.coberturas-ecol.pe	1 %
3	repositorio.uca.edu.uy	1 %
4	enciclopediahistoricas.com	1 %
5	www.afidshuara.net	1 %
6	enciclopedia.com	1 %

Página 1 de 33    Número de palabras: 10543

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Sub-Gerencia de Almacenes - Esobad U. 2016

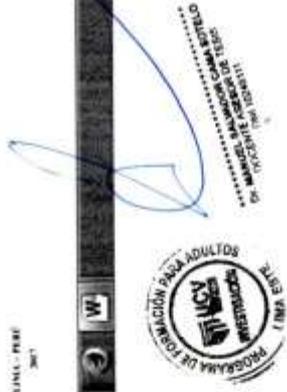
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ALUMNO: **Luis Carlos Llanos**

ASESOR: **Dr. Tardío José María Llanos**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: **ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

ENLACE PERÚ





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Eduardo Lora Cisneros  
Título del ejercicio: Tesis  
Título de la entrega: Gestión de almacenes y la comunic..  
Nombre del archivo: Tesis\_Lora\_23.08.17.pdf  
Tamaño del archivo: 1,45M  
Total páginas: 83  
Total de palabras: 16,543  
Total de caracteres: 89,541  
Fecha de entrega: 23-ago-2017 09:51a.m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 839198521



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Centro de estudios y la investigación en la oficina al frente de la  
San-Correa de Administración - Escuela, Lima 2017.

TRABAJO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:  
Eduardo Lora Cisneros

ASESOR:  
Dr. Manuel Salvador Cama Botello

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE

LIMA - PERÚ  
2017



\*\*\*\*\*  
Dr. MANUEL SALVADOR CAMA BOTELLO  
DOCENTE ASESOR DE TESIS  
DNI 10248111

# Gestión de almacenes y la comunicación en la atención al cliente de la Sub-Gerencia de Almacenamiento – Essalud, Lima 2016

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>27%</b>	<b>26%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.cybertesis.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>chicasbellasbarbacoas.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>m.monografias.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.ucatolica.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>docslide.us</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



MANUEL SALVADOR CAMA BOTELO  
CATEDRÁTICO ASesor DE TESIS  
1961024111

## Anexo 7. Validación de instrumentos.



### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Gonzales M. Treasa  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV  
 1.3 Especialidad del validador: METODOLOGA  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la investigación: Objetos de Almacenes y la Comunicación en la Atención al Cliente  
 1.6 Autor del Instrumento: Eduardo Lara Cárdenas

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	83-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					<b>70%</b>	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
	Item 1	/	
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante:  
DN: Nº \_\_\_\_\_ Teléfono Nº \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Fanny Zavala Alfaro  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente UCV  
 1.3 Especialidad del validador: Metodólogo  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la Investigación: Gestión de Almacenes y Comunicación en la atención al Cliente  
 1.6 Autor del Instrumento: Eduarda Lora Cisneros

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					<b>72%</b>	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los Items de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 72 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 07356295. Teléfono N° \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Ana Coca Mantilla  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente  
 1.3 Especialidad del validador: Metodología  
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la investigación: Gestión de Recursos y la Comunicación en la Atención al Cliente  
 1.6 Autor del instrumento: Edy Ampelora Cisneros

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					<b>70%</b>	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

#

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

#

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Firma del Experto Informante.  
DNI: N° 72682075 Teléfono N° \_\_\_\_\_

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Larroche Cuelo Benito  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Construcción  
 1.5 Título de la investigación: Gestión de Recursos y Comunicación en la Atención al Cliente  
 1.6 Autor del Instrumento: Edytrape Leon Cisneros

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teorico-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigación				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					70%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
	Item 1	✓	
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

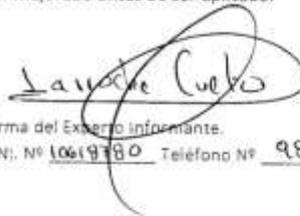
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DN: N° 10619780 Teléfono N° 98757971

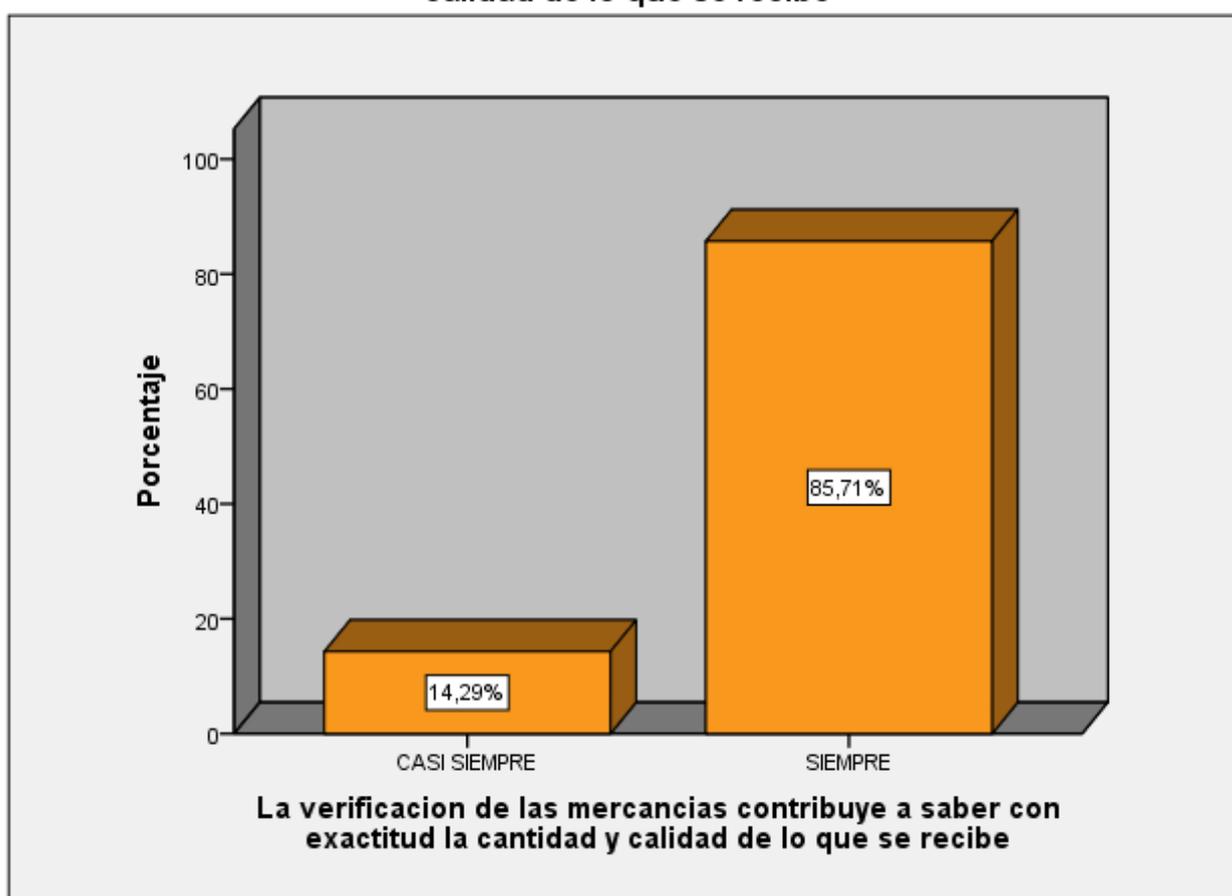
## Anexo 8. Datos por pregunta

TABLA 1

La verificación de las mercancías contribuye a saber con exactitud la cantidad y calidad de lo que se recibe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	14,3	14,3	14,3
	SIEMPRE	12	85,7	85,7	100,0
Total		14	100,0	100,0	

La verificación de las mercancías contribuye a saber con exactitud la cantidad y calidad de lo que se recibe



Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

### Interpretación:

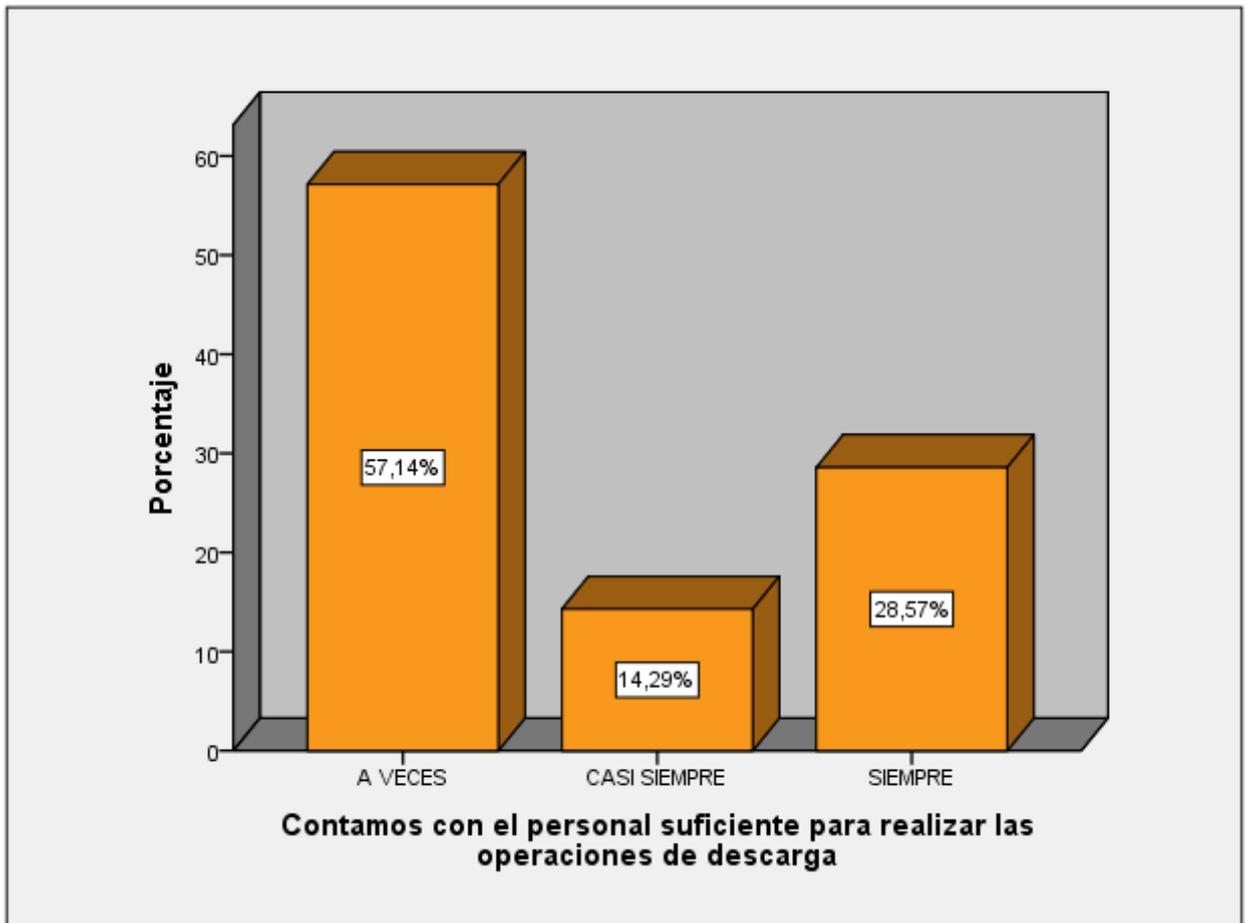
De los 14 colaboradores encuestados un 85.71% estima que siempre la verificación de las mercancías contribuye a saber con exactitud la cantidad y calidad de lo que se recibe y un 14.29% considera que casi siempre se cumple.

TABLA 2

**Contamos con el personal suficiente para realizar las operaciones de descarga**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	57,1	57,1	57,1
	CASI SIEMPRE	2	14,3	14,3	71,4
	SIEMPRE	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Contamos con el personal suficiente para realizar las operaciones de descarga**



Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

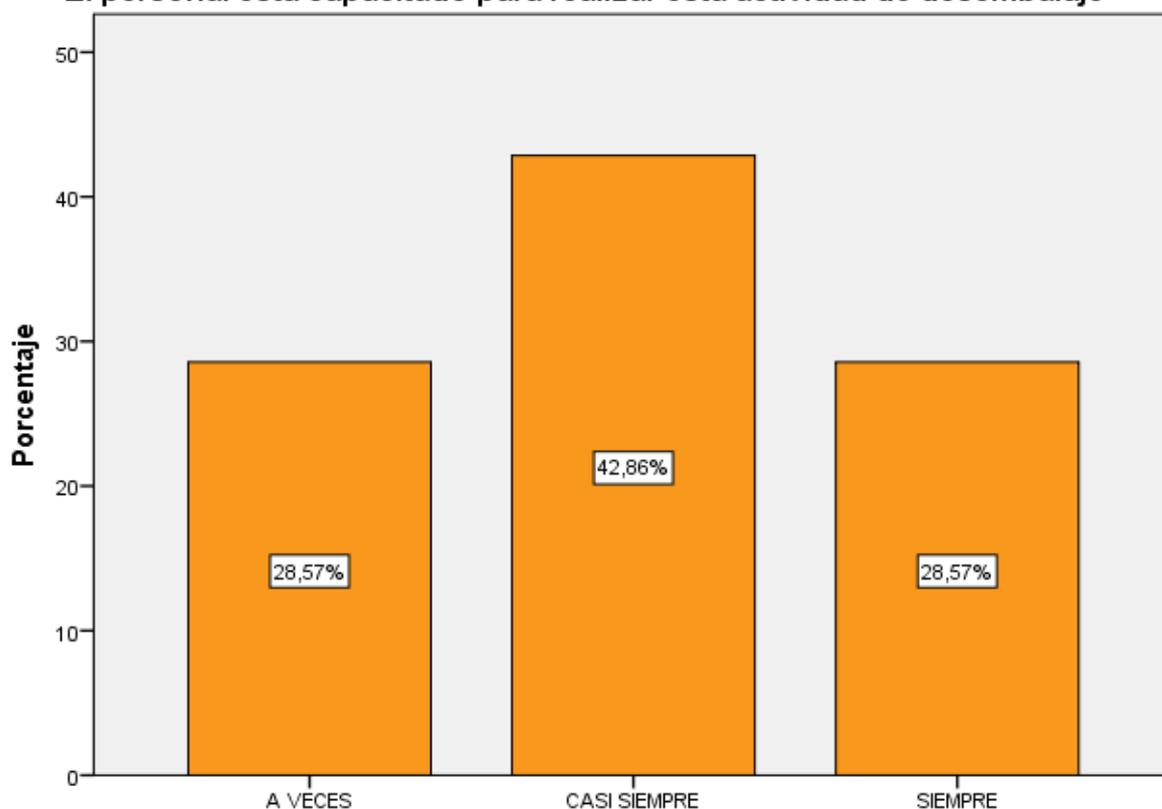
De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que a veces se cuenta con el personal suficiente para realizar las operaciones de descarga, un 14.29 % considera que casi siempre y un 28.57% considera que siempre se cumple.

TABLA 3

**El personal está capacitado para realizar esta actividad de desembalaje**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	4	28,6	28,6	28,6
CASI SIEMPRE	6	42,9	42,9	71,4
SIEMPRE	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

**El personal esta capacitado para realizar esta actividad de desembalaje**



**El personal esta capacitado para realizar esta actividad de desembalaje**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

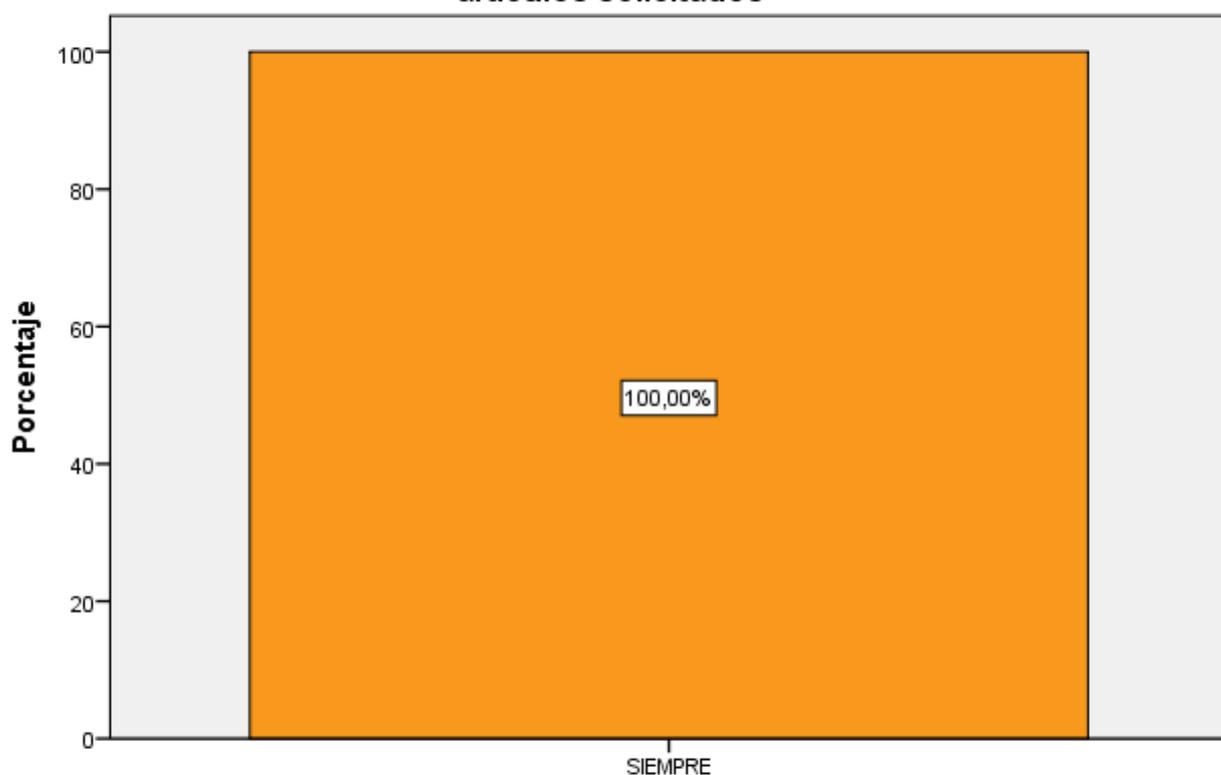
De los 14 colaboradores encuestados un 42% estima que casi siempre el personal está capacitado para realizar la actividad de desembalaje, un 28.57% considera que a veces y un 28.57% que siempre se cumple con esta actividad.

TABLA 4

**El control de calidad nos permite verificar si verdaderamente se trata de los artículos solicitados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	14	100,0	100,0	100,0

**El control de calidad nos permite verificar si verdaderamente se trata de los artículos solicitados**



**El control de calidad nos permite verificar si verdaderamente se trata de los artículos solicitados**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

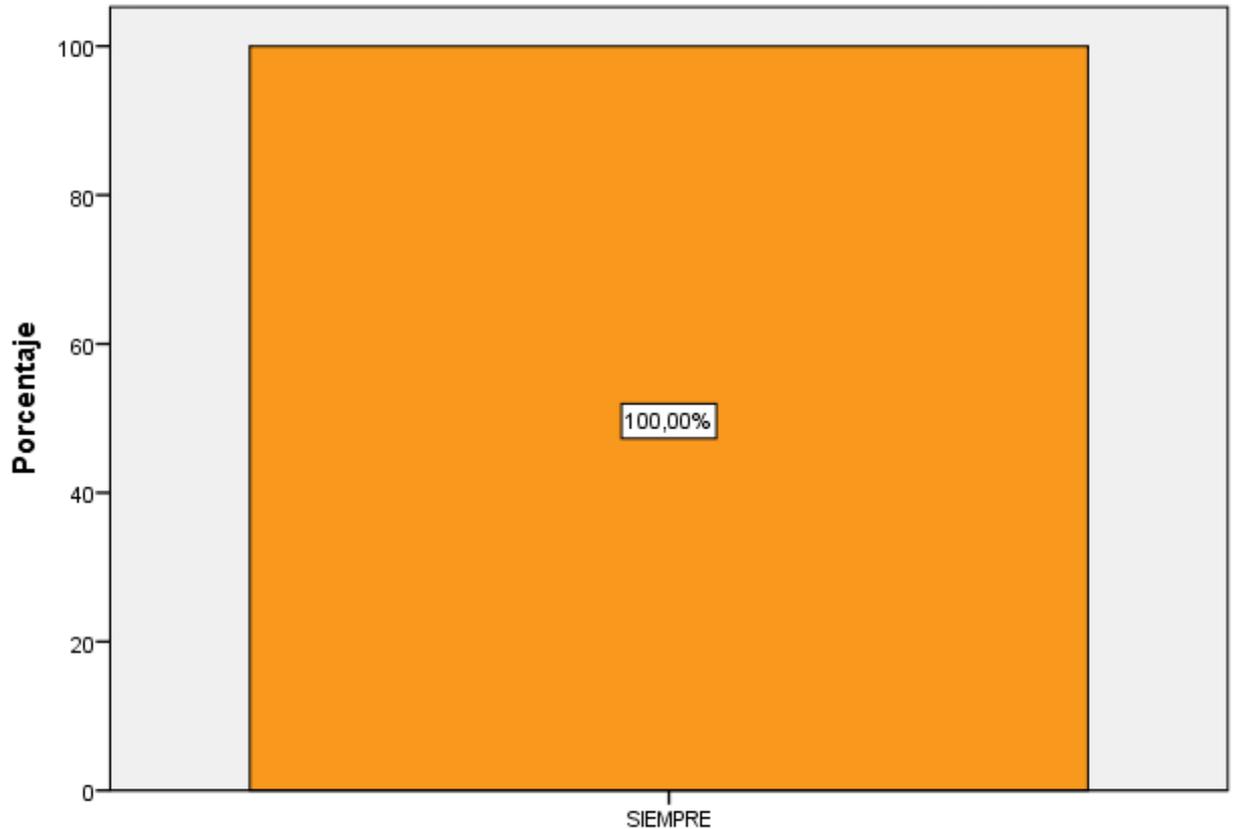
De los 14 colaboradores encuestados el 100% estima que el control de calidad nos permite verificar si verdaderamente se trata de los artículos solicitados.

TABLA 5

En la inspección de calidad verificamos la cantidad de artículos que se va recibir

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	14	100,0	100,0	100,0

En la inspeccion de calidad verificamos la cantidad de articulos que se va recibir



En la inspeccion de calidad verificamos la cantidad de articulos que se va recibir

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

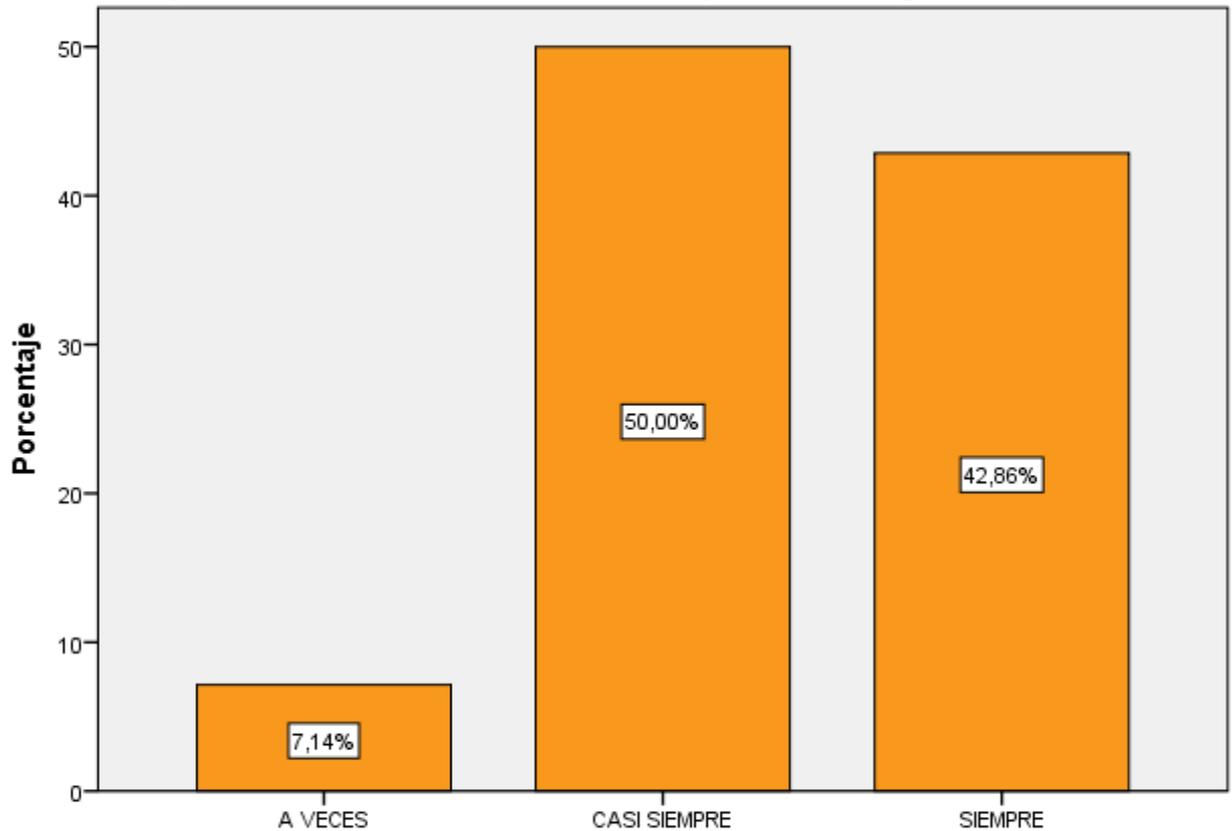
De los 14 colaboradores encuestados el 100% estima que en la inspección de calidad verificamos la cantidad de artículos que se va a recibir.

TABLA 6

**Se interna y acondiciona adecuadamente los productos ingresados al almacén**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	7	50,0	50,0	57,1
	SIEMPRE	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Se interna y acondiciona adecuadamente los productos ingresados al almacén**



**Se interna y acondiciona adecuadamente los productos ingresados al almacén**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

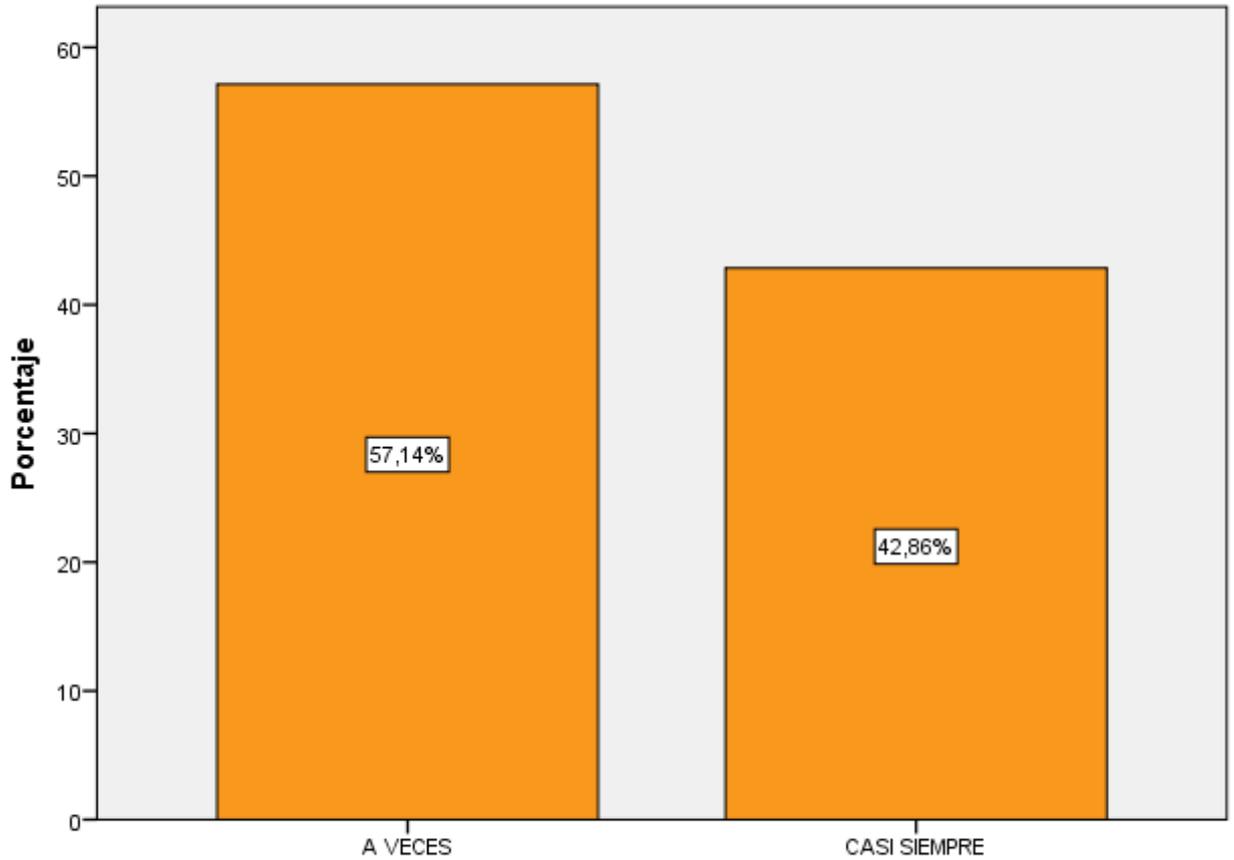
De los 14 colaboradores encuestados un 50% estima que casi siempre se interna y acondiciona adecuadamente los productos ingresados, un 42.86% considera que siempre y un 7.14% a veces se cumple con esta actividad.

TABLA 7

**La infraestructura es ideal para la conservación de los materiales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	57,1	57,1	57,1
	CASI SIEMPRE	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**La infraestructura es ideal para la conservación de los materiales**



**La infraestructura es ideal para la conservación de los materiales**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

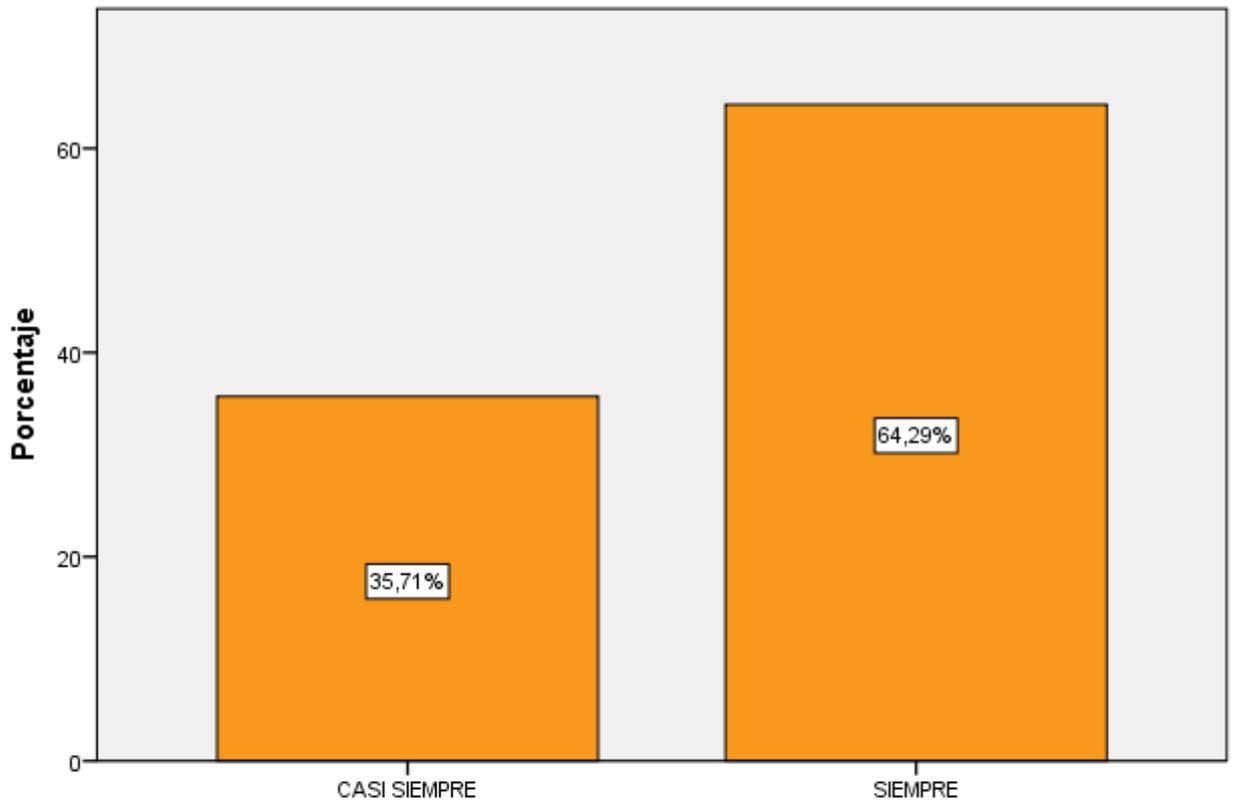
De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que a veces la infraestructura es ideal para la conservación de los materiales, y un 42.56% considera que casi siempre se cumple.

TABLA 8

**Se cuenta con sistema informático que garantizan el control exacto de lo almacenado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	35,7	35,7	35,7
	SIEMPRE	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Se cuenta con sistema informático que garantizan el control exacto de lo almacenado**



**Se cuenta con sistema informático que garantizan el control exacto de lo almacenado**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

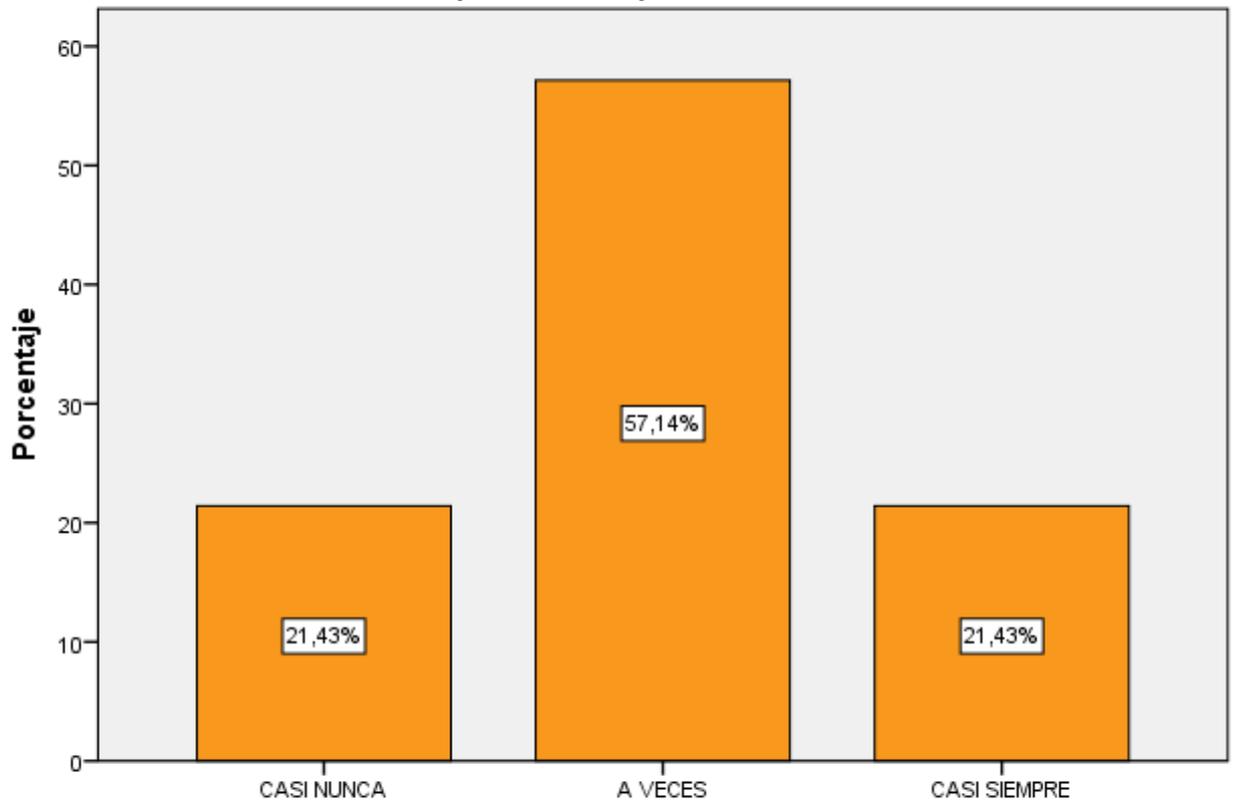
De los 14 colaboradores encuestados un 64.29% estima que siempre se cuenta con sistema informático que garantizan el control exacto de lo almacenado, y un 35.71% considera que casi siempre se cumple.

TABLA 9

**Cuando la cobertura sanitaria, genera mayor demanda por necesidad se cuenta con ambientes pertinentes para el almacenamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	21,4	21,4	21,4
	A VECES	8	57,1	57,1	78,6
	CASI SIEMPRE	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Cuando la cobertura sanitaria, genera mayor demanda por necesidad se cuenta con ambientes pertinentes para el almacenamiento**



**Cuando la cobertura sanitaria, genera mayor demanda por necesidad se cuenta con ambientes pertinentes para el almacenamiento**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

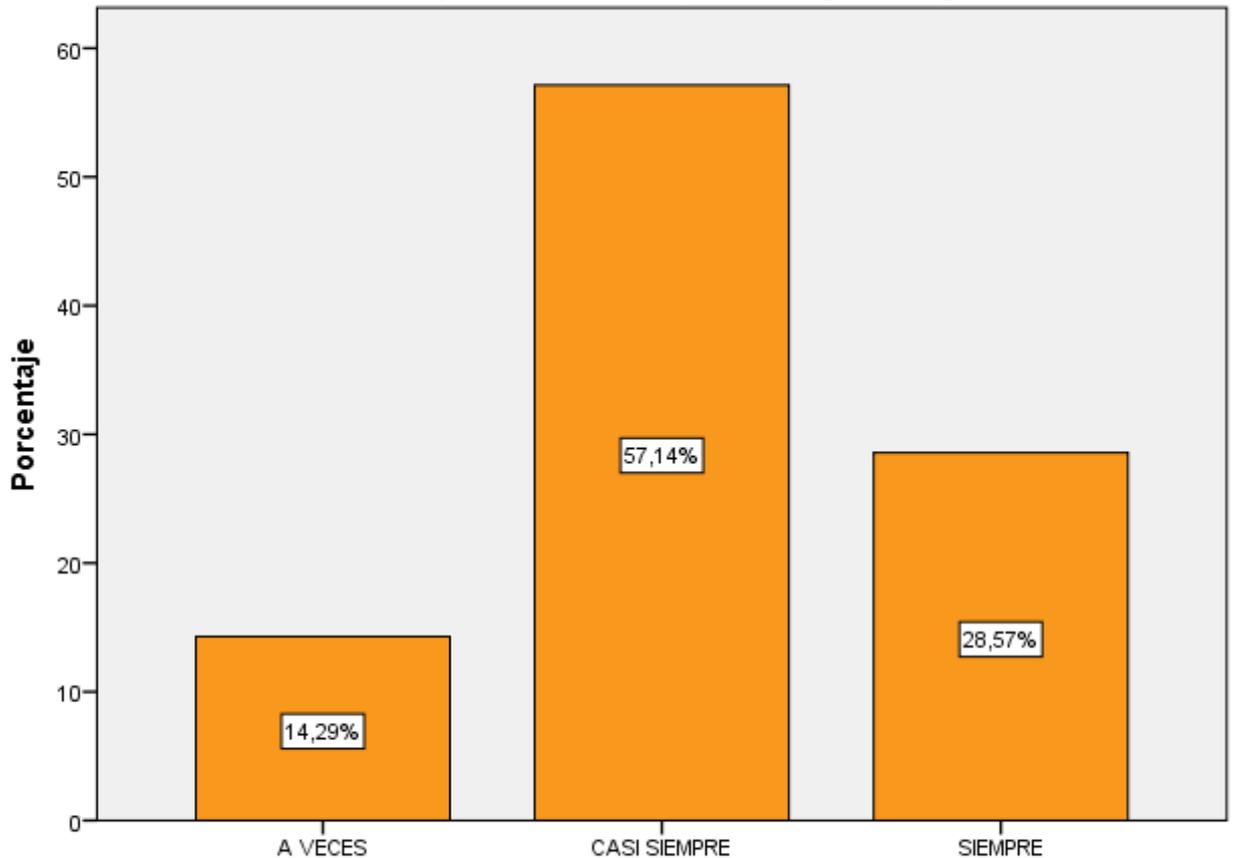
De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que a veces cuando la cobertura sanitaria, genera mayor demanda por necesidad se cuenta con ambientes pertinentes para el almacenamiento un 21.43% considera que casi nunca y un 21.43% que casi siempre se cumple.

TABLA 10

**La atención es oportuna: se despacha según cronograma**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	14,3	14,3	14,3
	CASI SIEMPRE	8	57,1	57,1	71,4
	SIEMPRE	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**La atención es oportuna: se despacha según crograma**



**La atención es oportuna: se despacha según crograma**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

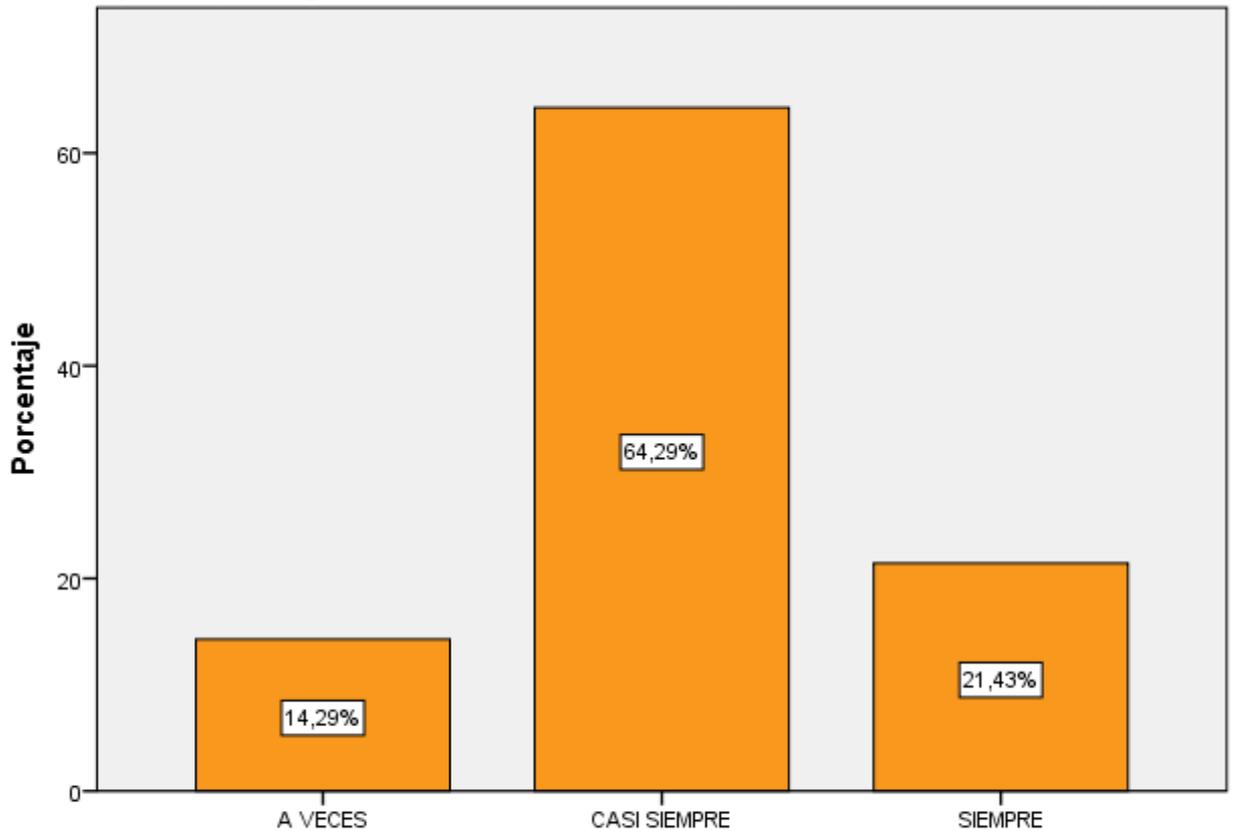
De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que casi siempre la atención es oportuna: se despacha según cronograma un 28.57% considera que siempre y un 14.29% a veces cumple con el cronograma.

TABLA 11

**El despacho, entrega o distribución es efectiva, se comunica con anticipación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	2	14,3	14,3	14,3
CASI SIEMPRE	9	64,3	64,3	78,6
SIEMPRE	3	21,4	21,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

**El despacho, entrega o distribución es efectiva, se comunica con anticipación**



**El despacho, entrega o distribución es efectiva, se comunica con anticipación**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

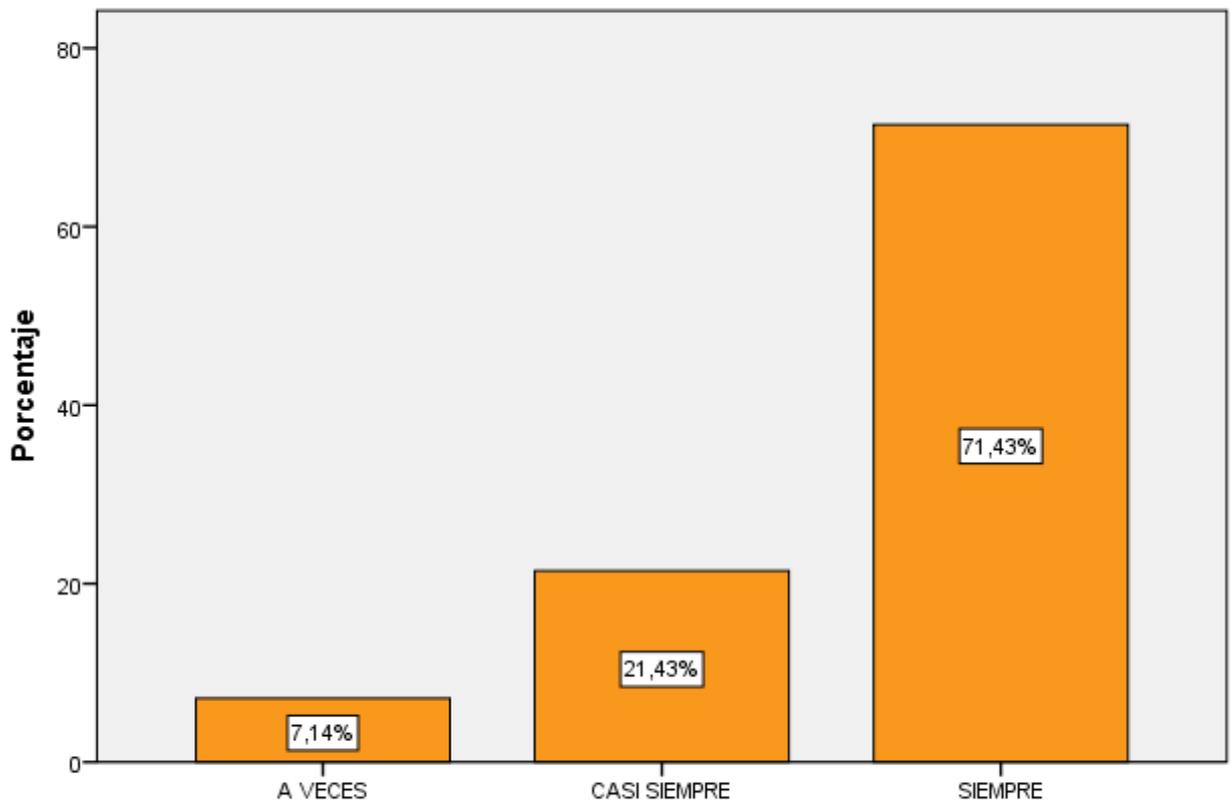
De los 14 colaboradores encuestados un 64.29% estima que casi siempre el despacho, entrega o distribución es efectiva, se comunica con anticipación un 21.43% considera que siempre y un 14.29% a veces cumple.

TABLA 12

**La entrega de los materiales o productos genera la emisión de una constancia confiable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	3	21,4	21,4	28,6
	SIEMPRE	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**La entrega de los materiales o productos genera la emisión de una constancia confiable**



**La entrega de los materiales o productos genera la emisión de una constancia confiable**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

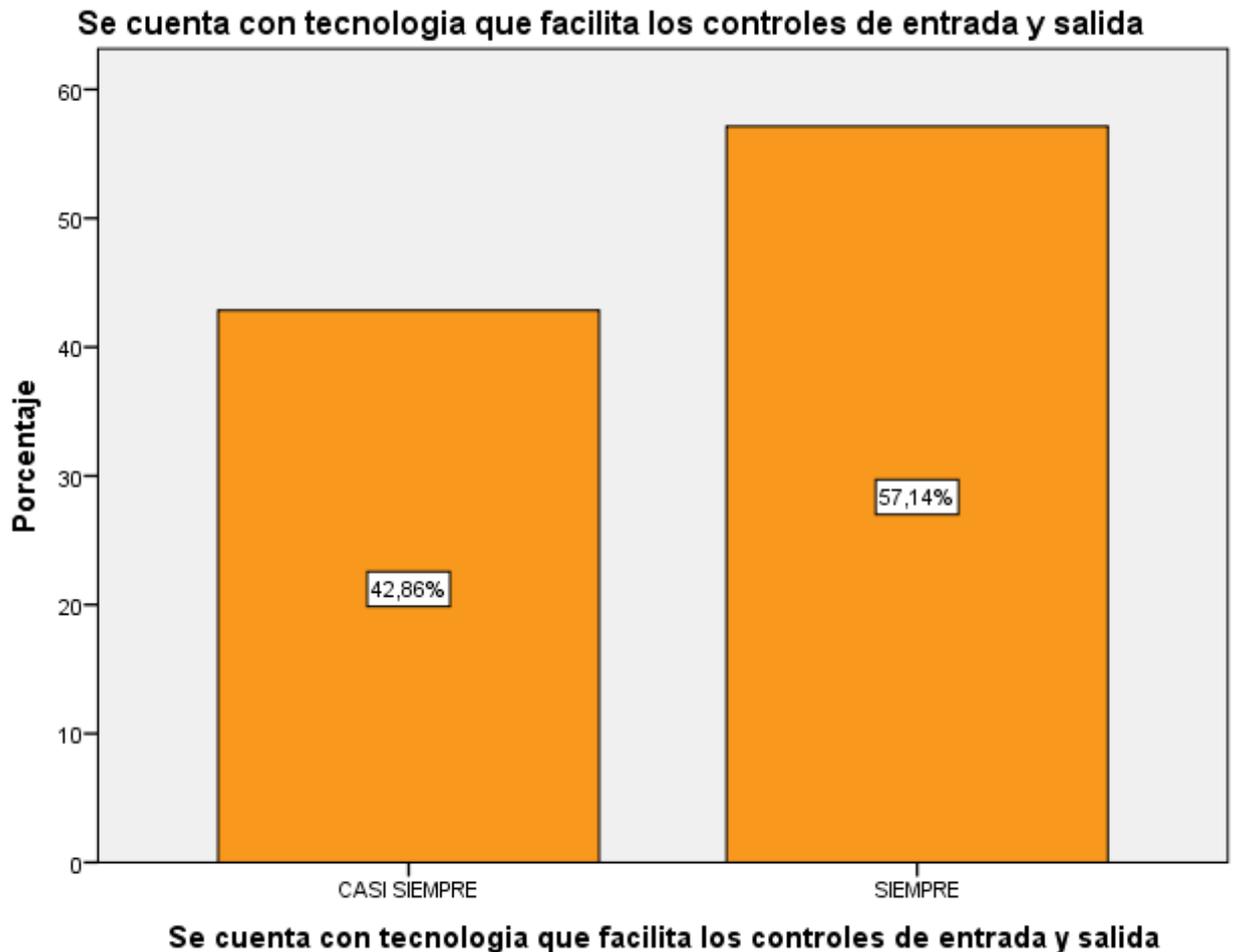
**Interpretación:**

De los 14 colaboradores encuestados un 71.43% estima que siempre la entrega de los materiales o productos genera la emisión de una constancia confiable un 21.43% considera que casi siempre y un 7.14% a veces cumple.

TABLA 13

**Se cuenta con tecnología que facilita los controles de entrada y salida**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	6	42,9	42,9	42,9
	SIEMPRE	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

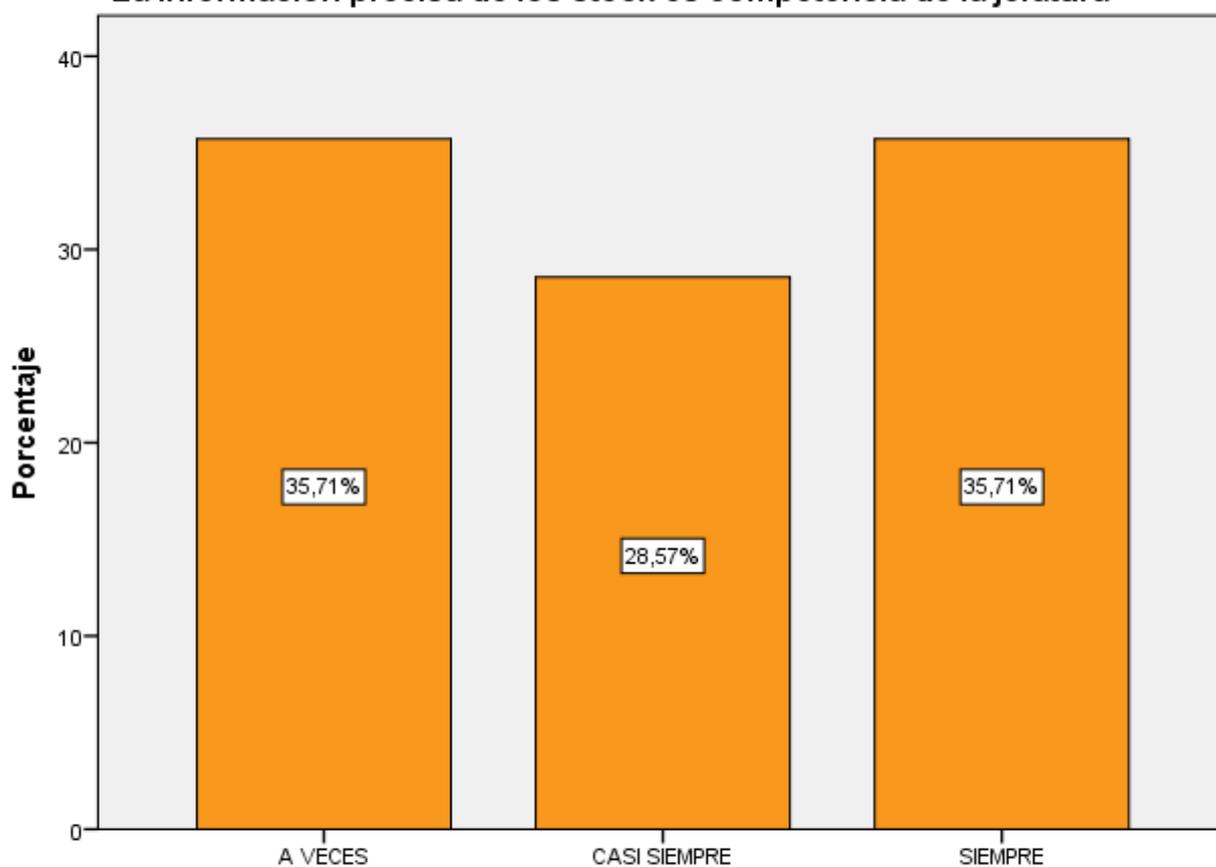
De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que siempre se cuenta con tecnología que facilita los controles de entrega y salida un 42.86% considera que casi siempre cuenta con tecnología.

TABLA 14

**La información precisa de los stock es competencia de la jefatura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	35,7	35,7	35,7
	CASI SIEMPRE	4	28,6	28,6	64,3
	SIEMPRE	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**La información precisa de los stock es competencia de la jefatura**



**La información precisa de los stock es competencia de la jefatura**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

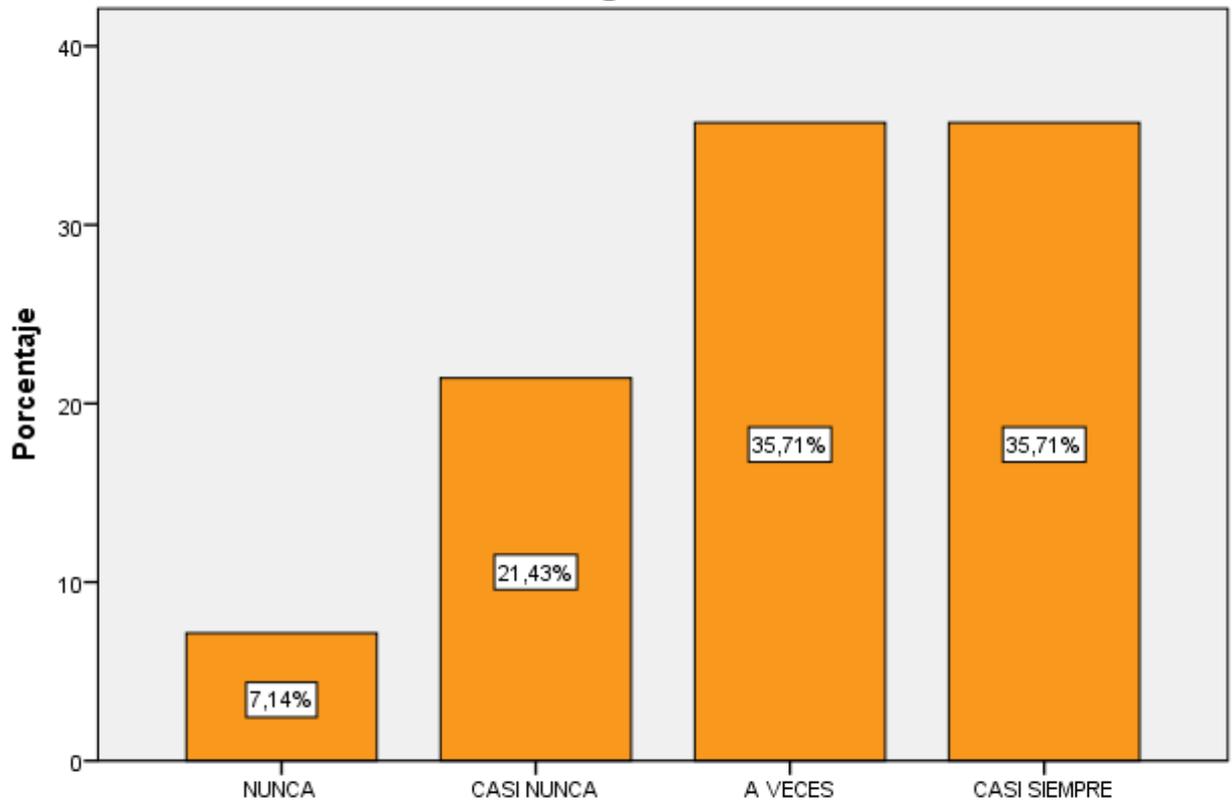
De los 14 colaboradores encuestados un 35.71% estima que siempre la información precisa de los stock es competencia de la jefatura un 35.71% considera que a veces y un 28.57% considera casi siempre lo cumple.

TABLA 15

El control del stock se afecta pues el ingreso de mercadería, tuvo limitaciones en el registro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
CASI NUNCA	3	21,4	21,4	28,6
A VECES	5	35,7	35,7	64,3
CASI SIEMPRE	5	35,7	35,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El control del stock se afecta pues el ingreso de mercadería, tuvo limitaciones en el registro



El control del stock se afecta pues el ingreso de mercadería, tuvo limitaciones en el registro

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

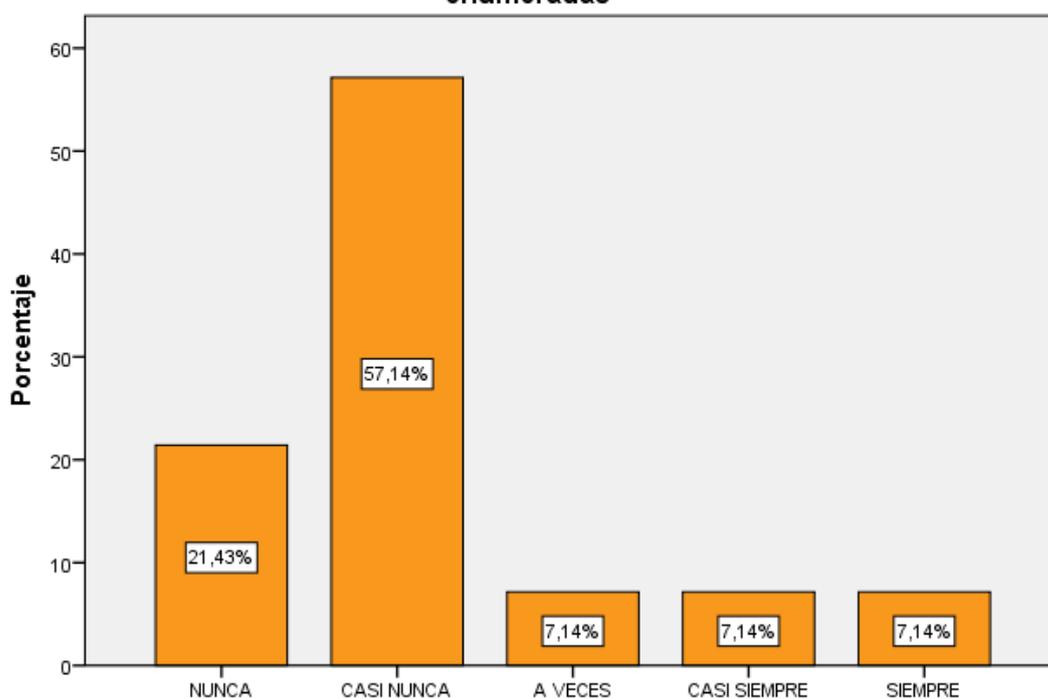
De los 14 colaboradores encuestados un 35.71% estima que casi siempre el control del stock se afecta pues el ingreso de mercadería, tuvo limitaciones de riesgo un 35.71% considera que a veces, un 21.43% considera casi nunca y un 7.14% nunca lo cumple.

TABLA 16

**El control del stock genera inseguridad, pues las guías de salida no son enumeradas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	21,4	21,4	21,4
	CASI NUNCA	8	57,1	57,1	78,6
	A VECES	1	7,1	7,1	85,7
	CASI SIEMPRE	1	7,1	7,1	92,9
	SIEMPRE	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**El control del stock genera inseguridad, pues las guías de salida no son enumeradas**



**El control del stock genera inseguridad, pues las guías de salida no son enumeradas**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que casi nunca el control del stock genera inseguridad, pues las guías de salida no son enumeradas un 21.43% considera que nunca, un 7.14% considera a veces, un 7.14% casi siempre y un 7.14% siempre lo cumple.

## Tabla de frecuencia V2

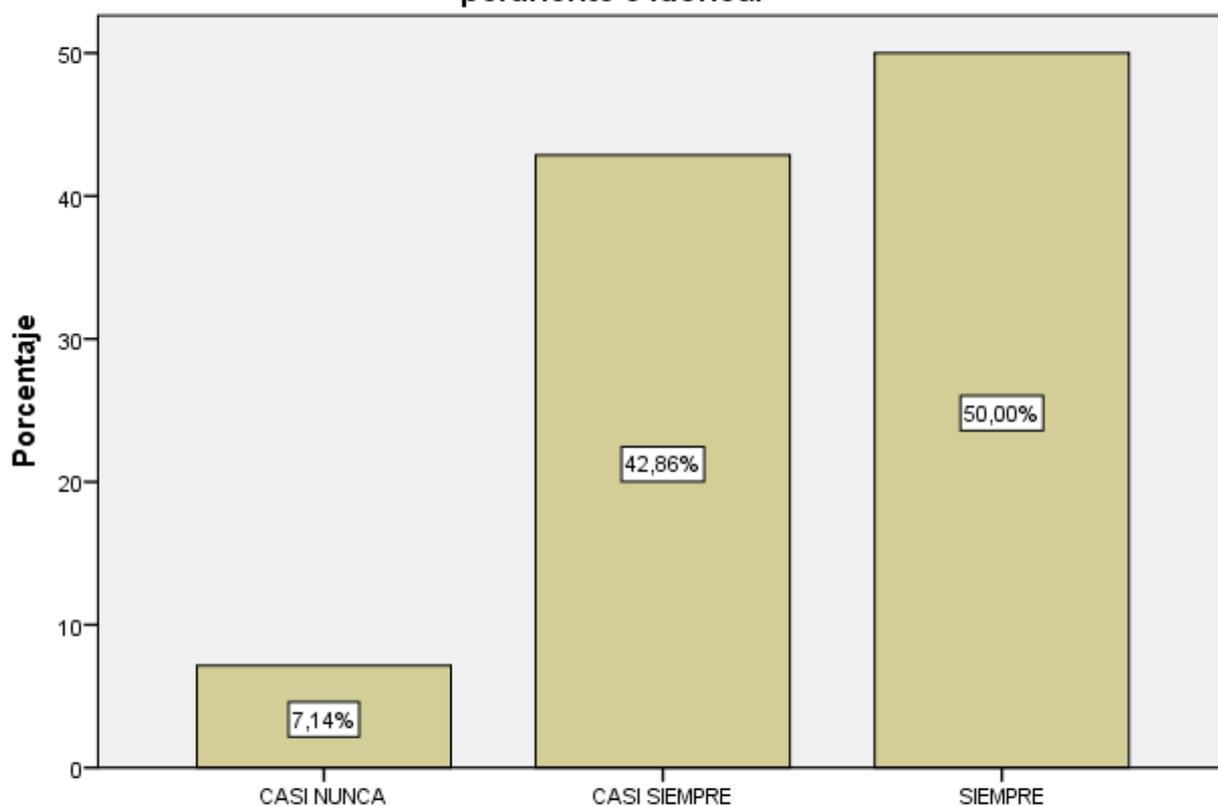
### COMUNICACIÓN EN LA ATENCION AL CLIENTE

TABLA 1

La calidad de servicio está garantizada porque la comunicación al usuario es pertinente e idónea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	6	42,9	42,9	50,0
	SIEMPRE	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

La calidad de servicio esta garantizada porque la comunicación al usuario es pertinente e idonea.



La calidad de servicio esta garantizada porque la comunicación al usuario es pertinente e idonea.

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

#### Interpretación:

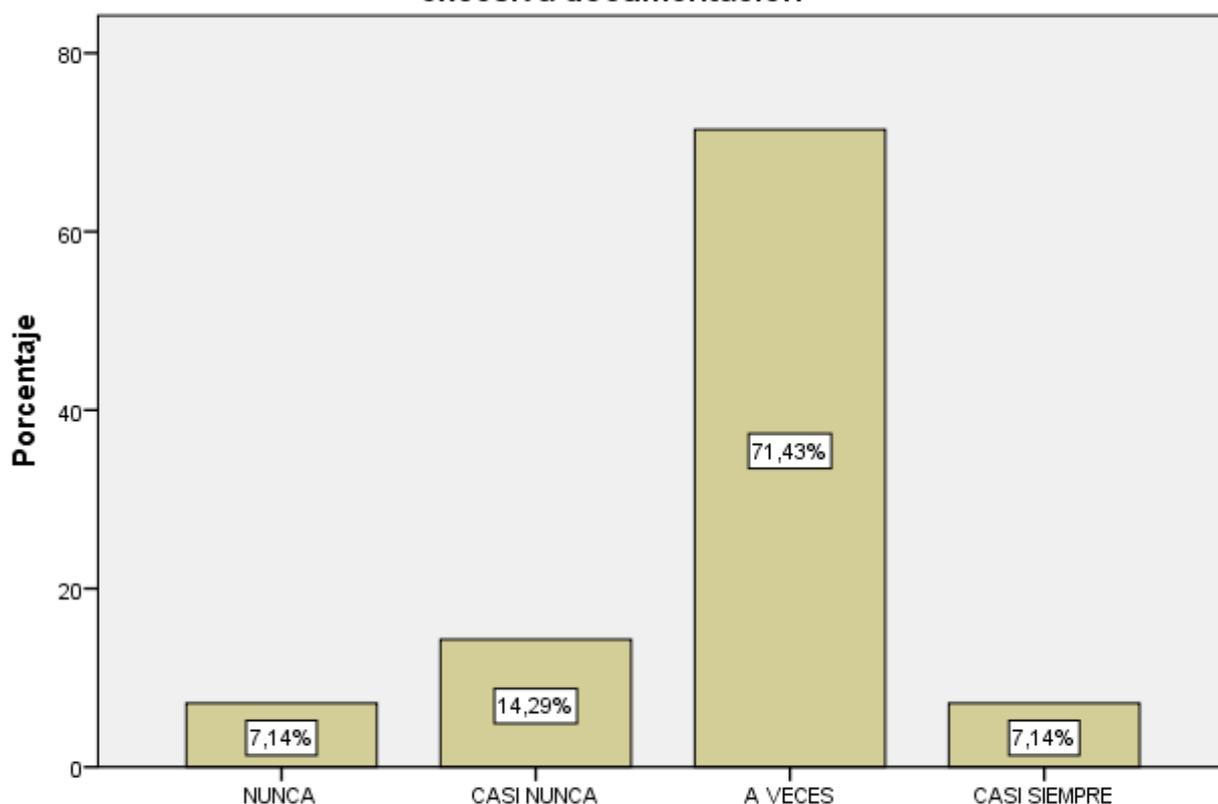
De los 14 colaboradores encuestados un 50.00% estima que siempre la calidad de servicio está garantizada porque la comunicación al usuario es pertinente e idónea un 42.86% considera que casi siempre, un 7.14% considera que casi nunca se cumple.

TABLA 2

Los errores que se evidencia en la comunicación son generalmente por la excesiva documentación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	CASI NUNCA	2	14,3	14,3	21,4
	A VECES	10	71,4	71,4	92,9
	CASI SIEMPRE	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Los errores que se evidencia en la comunicación son generalmente por la excesiva documentación



Los errores que se evidencia en la comunicación son generalmente por la excesiva documentación

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

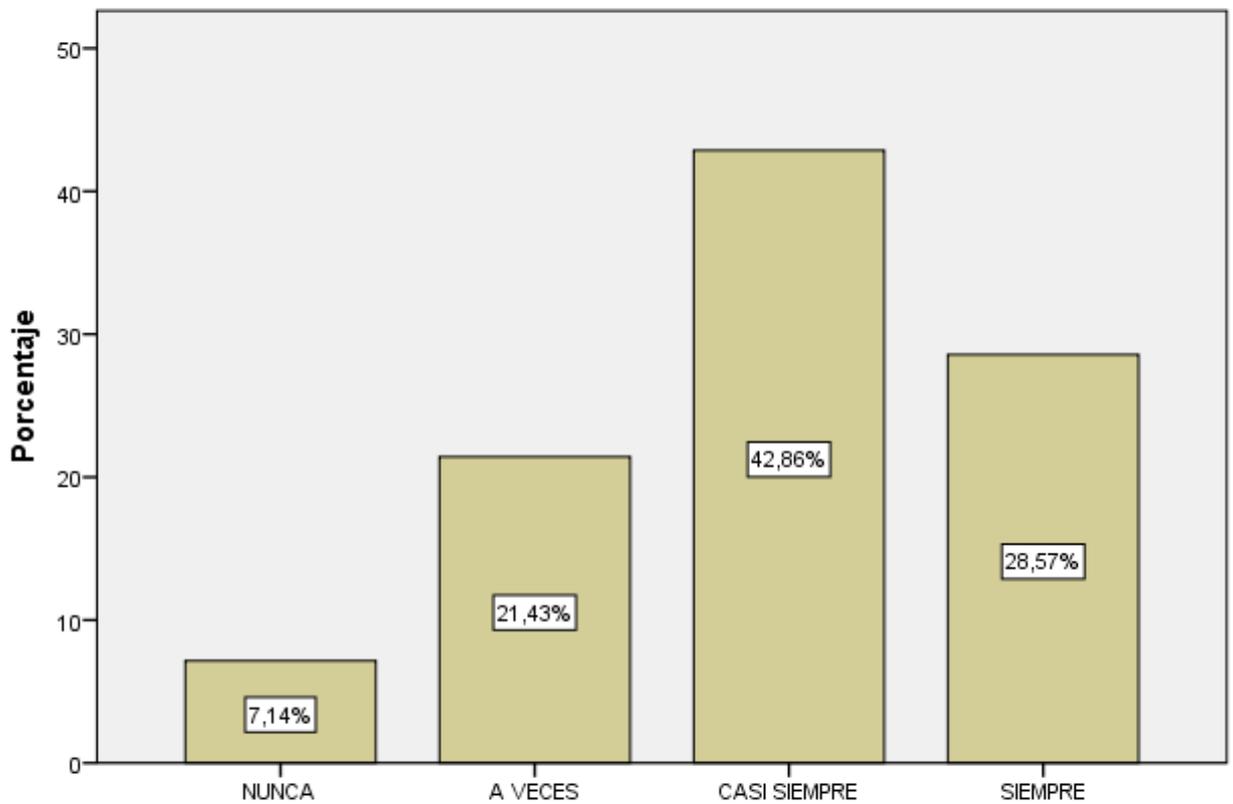
De los 14 colaboradores encuestados un 71.43% estima que los errores que se evidencia en a la comunicación son generalmente por la excesiva documentación un 14.29% considera que casi nunca, un 7.14% considera que casi siempre y un 7.14% considera que nunca se cumple.

TABLA 3

**Para transmitir información se cuenta con un manual o protocolo que direcciona a los colaboradores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	A VECES	3	21,4	21,4	28,6
	CASI SIEMPRE	6	42,9	42,9	71,4
	SIEMPRE	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Para transmitir información se cuenta con un manual o protocolo que direcciona a los colaboradores**



**Para transmitir información se cuenta con un manual o protocolo que direcciona a los colaboradores**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

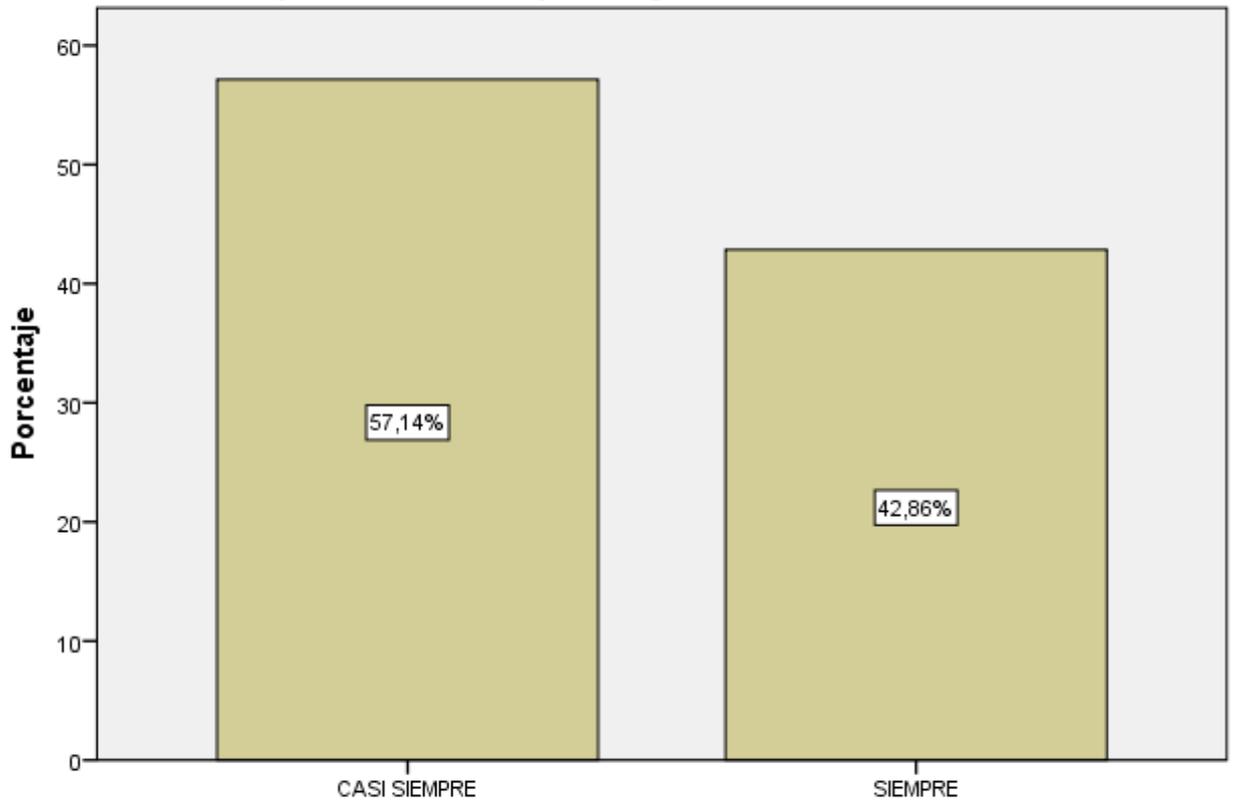
De los 14 colaboradores encuestados un 42.86% estima que casi siempre que para transmitir información se cuenta con un manual o protocolo que direcciona a los colaboradores un 28.57% considera que siempre, un 21.43% considera que a veces y un 7.14% considera que nunca se cumple.

TABLA 4

La percepción que tienen los usuarios hacia el servicio brindado, es que los procedimientos que se ejecutan son fiables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	8	57,1	57,1	57,1
	SIEMPRE	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

La percepción que tienen los usuarios hacia el servicio brindado, es que los procedimientos que se ejecutan son fiables



La percepción que tienen los usuarios hacia el servicio brindado, es que los procedimientos que se ejecutan son fiables

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

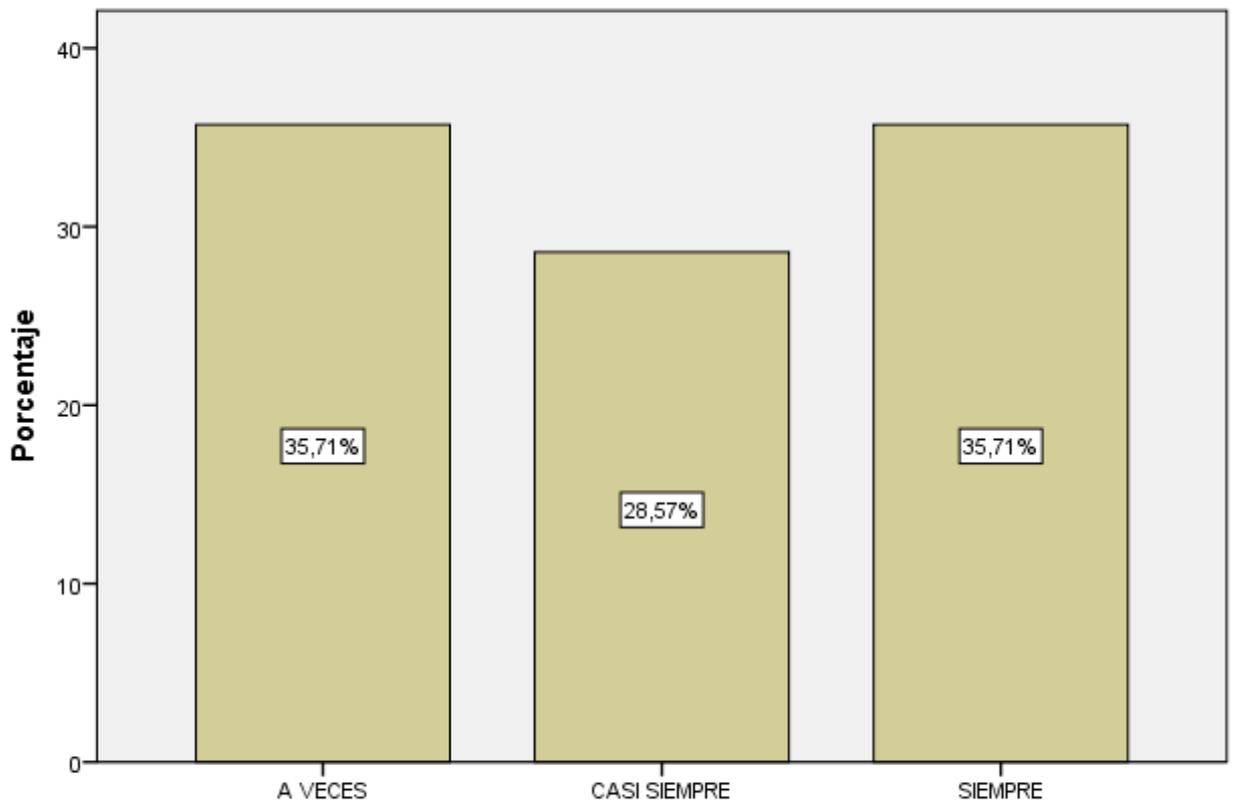
De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que casi siempre la percepción que tienen los usuarios hacia el servicio brindado, es que los procedimientos que se ejecutan son fiables un 42.86% considera que siempre se cumple.

TABLA 5

**Se cuenta con la tecnología suficiente para utilizar diversos canales de comunicación con los usuarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	35,7	35,7	35,7
	CASI SIEMPRE	4	28,6	28,6	64,3
	SIEMPRE	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Se cuenta con la tecnología suficiente para utilizar diversos canales de comunicación con los usuarios**



**Se cuenta con la tecnología suficiente para utilizar diversos canales de comunicación con los usuarios**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

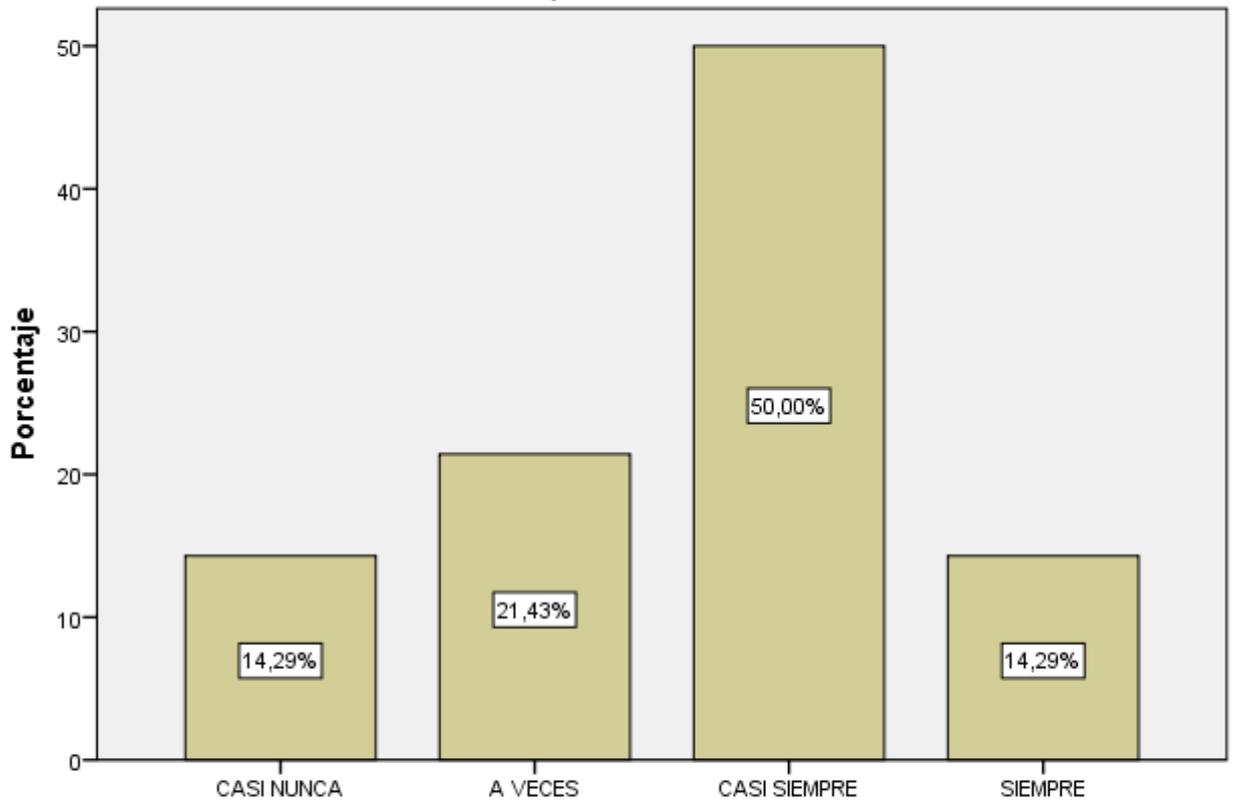
De los 14 colaboradores encuestados un 35.71% estima que a veces se cuenta con la tecnología suficiente para utilizar diversos canales de comunicación con los usuarios un 35.71% considera que siempre y un 28.57% casi siempre se cuenta con la tecnología.

TABLA 6

**Los jefes de área monitorean la comunicación para validar las respuestas oportunas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	14,3	14,3	14,3
	A VECES	3	21,4	21,4	35,7
	CASI SIEMPRE	7	50,0	50,0	85,7
	SIEMPRE	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Los jefes de area monitorean la comunicación para validar las respuestas oportunas**



**Los jefes de area monitorean la comunicación para validar las respuestas oportunas**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

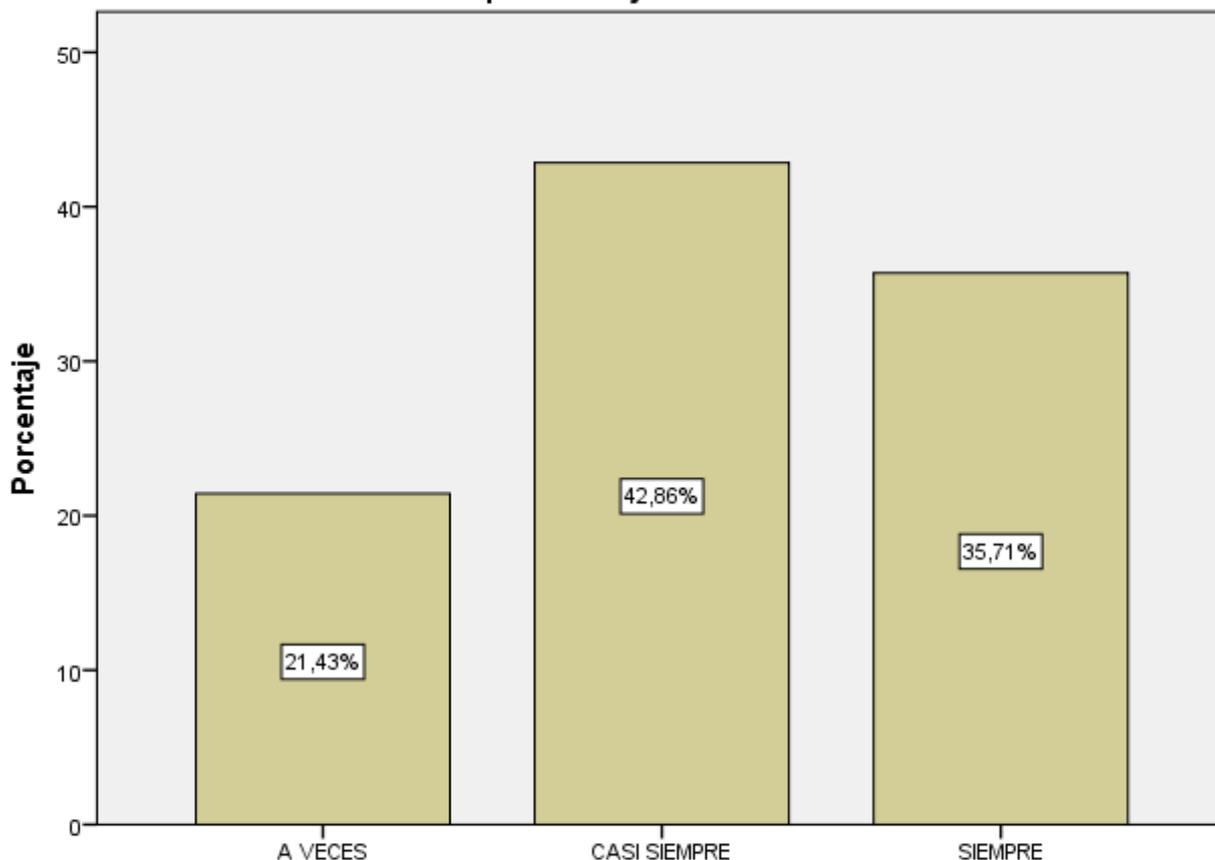
De los 14 colaboradores encuestados un 50% estima que casi siempre los jefes de área monitorean la comunicación para validar las respuestas oportunas un 21.43% considera que a veces, un 14.29% siempre y un 14.29% considera que casi nunca se cumple.

TABLA 7

Los colaboradores conocen que los flujos de comunicación son accesibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	21,4	21,4	21,4
	CASI SIEMPRE	6	42,9	42,9	64,3
	SIEMPRE	5	35,7	35,7	100,0
Total		14	100,0	100,0	

Los colaboradores conocen que los flujos de comunicación son accesibles



Los colaboradores conocen que los flujos de comunicación son accesibles

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

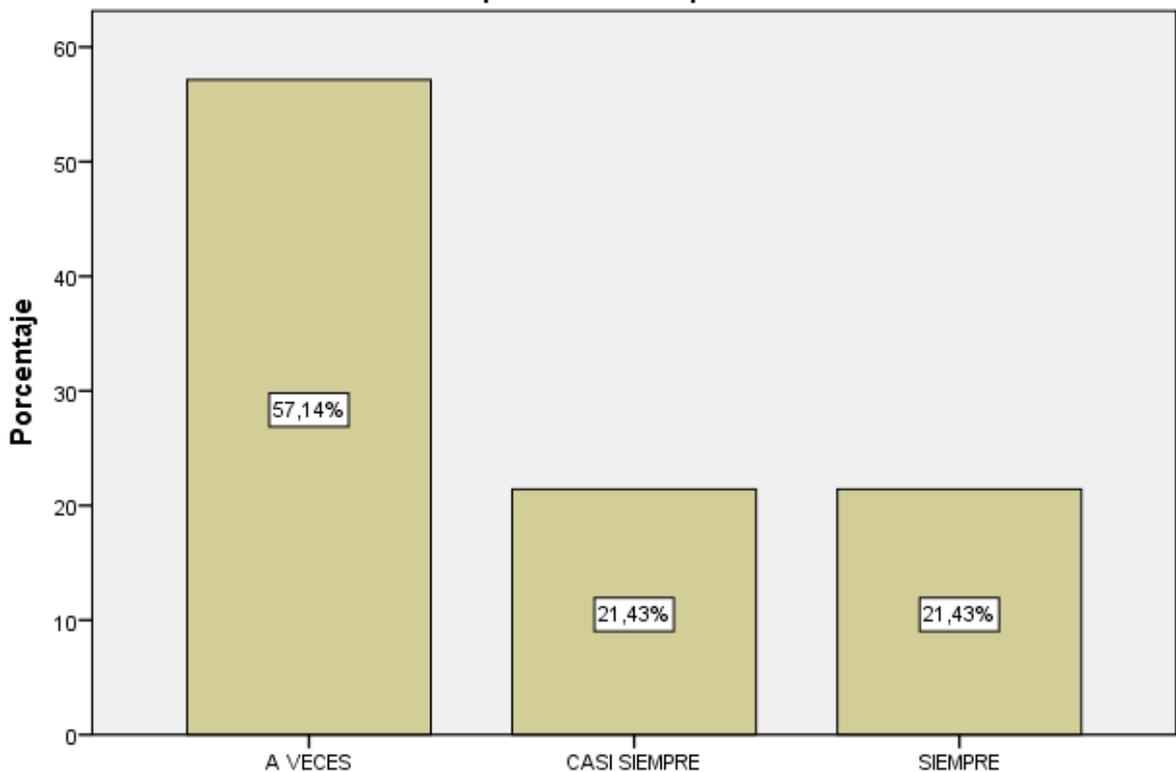
De los 14 colaboradores encuestados un 42.86% estima que casi siempre los colaboradores conocen que los flujos de comunicación son accesibles un 35.71% considera que siempre y un 21.43% considera que a veces se cumple.

TABLA 8

**La formación profesional del personal encargado, da el soporte para la atención, se consolida con las capacitaciones que ofrece la institución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	57,1	57,1	57,1
	CASI SIEMPRE	3	21,4	21,4	78,6
	SIEMPRE	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**La formación profesional del personal encargado, da el soporte para la atención, se consolida con las capacitaciones que ofrece la institución**



**La formación profesional del personal encargado, da el soporte para la atención, se consolida con las capacitaciones que ofrece la institución**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:**

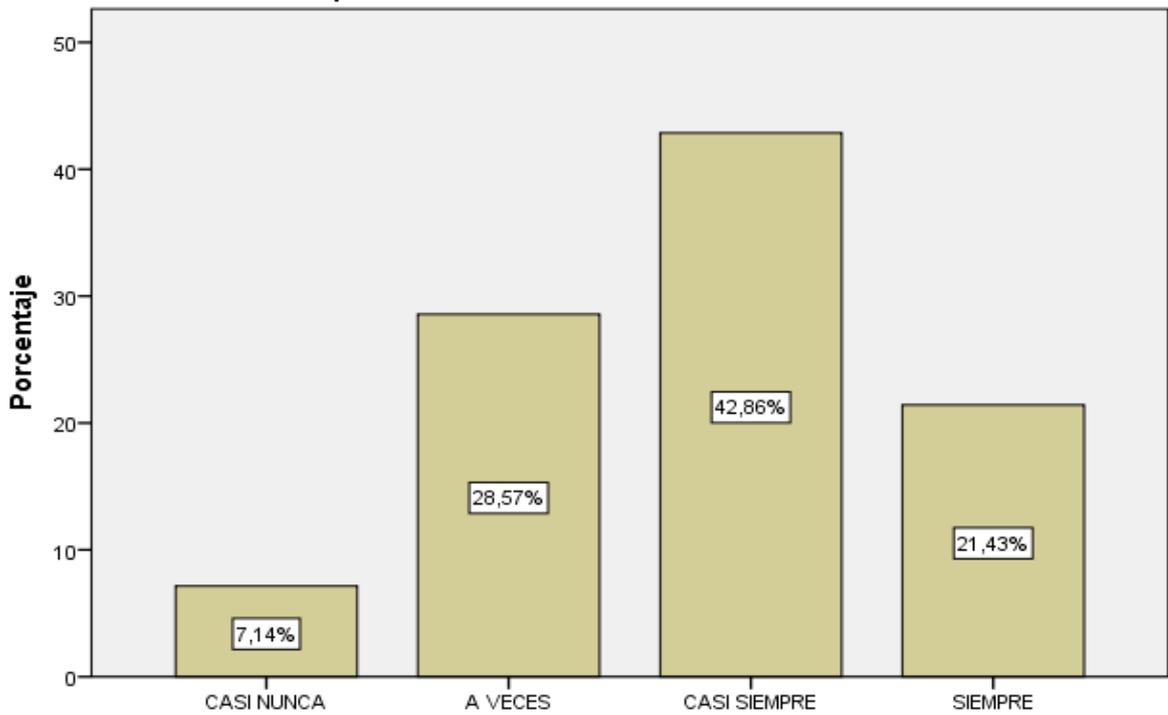
De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que a veces la formación profesional del personal encargado, da el soporte para la atención, se consolida con las capacitaciones que ofrece la institución un 21.43% considera casi siempre y un 21.43% siempre se cumple.

TABLA 9

Los colaboradores son competentes. Conocen los procedimientos a seguir, pues se cuenta con un instructivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	A VECES	4	28,6	28,6	35,7
	CASI SIEMPRE	6	42,9	42,9	78,6
	SIEMPRE	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Los colaboradores son competentes. Conocen los procedimientos a seguir, pues se cuenta con un instructivo



Los colaboradores son competentes. Conocen los procedimientos a seguir, pues se cuenta con un instructivo

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

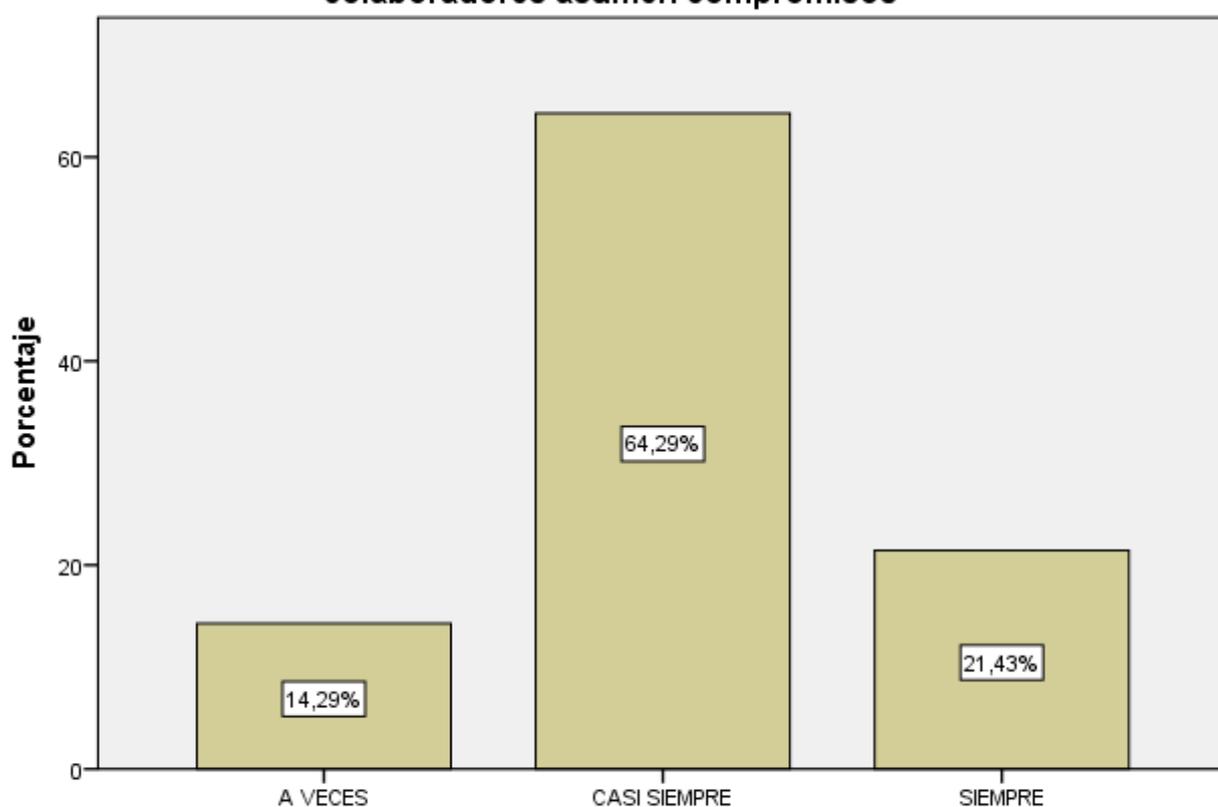
**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 42.86% estima que casi siempre los colaboradores son competentes. Conocen los procedimientos a seguir, pues se cuenta con un instructivo un 28.57% considera que a veces, un 21.43% siempre y un 7.14% considera que casi nunca se cumple.

TABLA 10

**Los objetivos que se persiguen con la comunicación oportuna se ejecutan: los colaboradores asumen compromisos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	14,3	14,3	14,3
	CASI SIEMPRE	9	64,3	64,3	78,6
	SIEMPRE	3	21,4	21,4	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**Los objetivos que se persiguen con la comunicación oportuna se ejecutan: los colaboradores asumen compromisos**



**Los objetivos que se persiguen con la comunicación oportuna se ejecutan: los colaboradores asumen compromisos**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

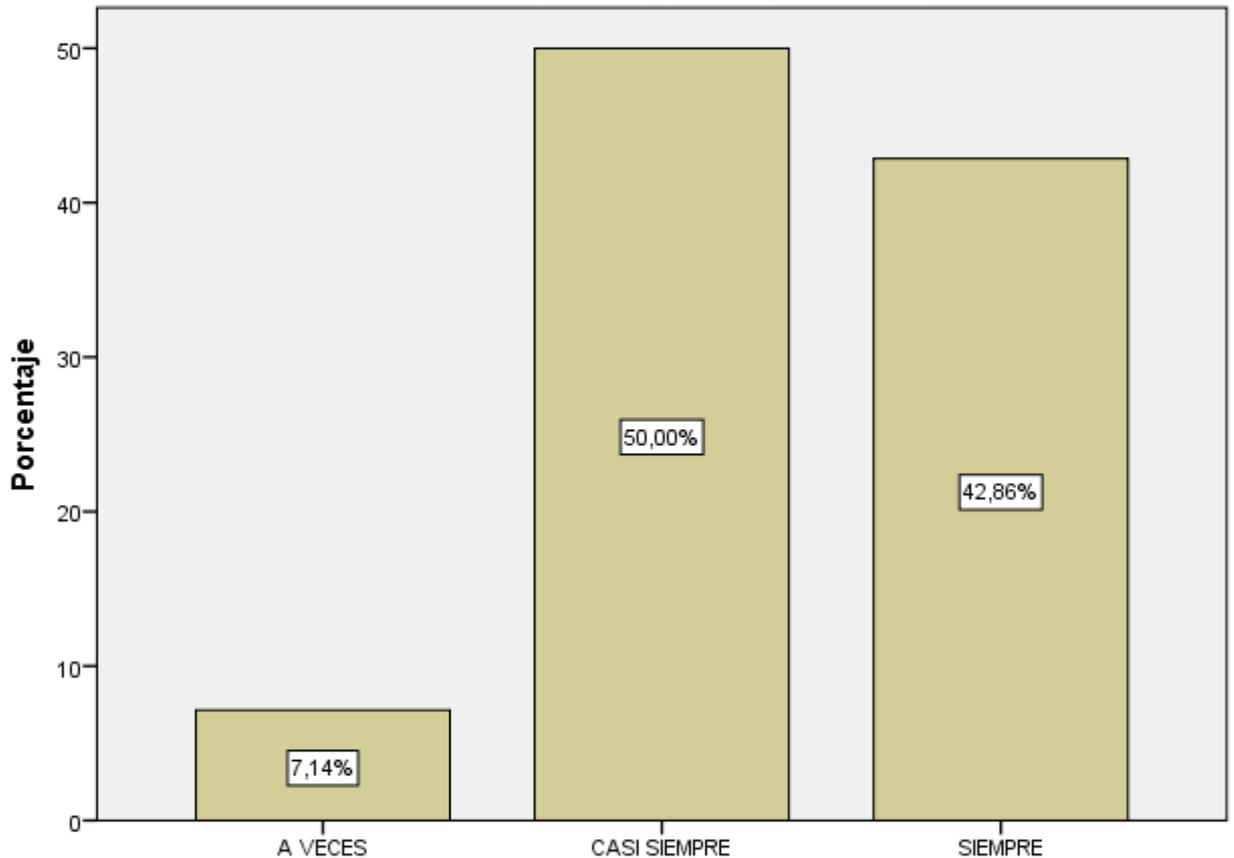
**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 64.29% estima que casi siempre los objetivos que se persiguen con la comunicación oportuna se ejecutan: los colaboradores asumen compromisos un 21.437% considera que siempre y un 14.29% a veces se cumple.

TABLA 11

**La atención en el área es rápida, no hay postergación de procedimientos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	7	50,0	50,0	57,1
	SIEMPRE	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**La atención en el area es rapida, no hay postergación de procedimientos.**



**La atención en el area es rapida, no hay postergación de procedimientos.**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

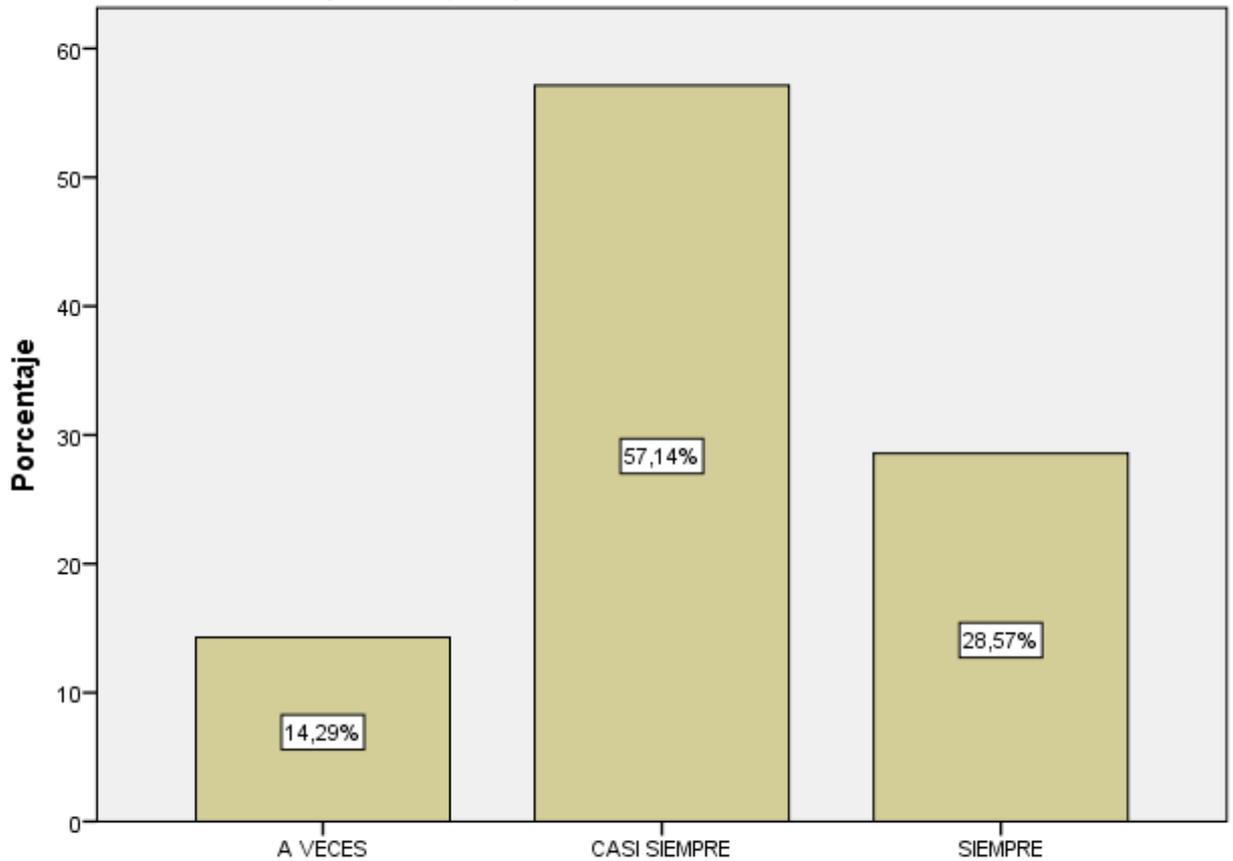
**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 50% estima que casi siempre la atención en el área es rápida, no hay postergación de procedimientos un 42.86% considera que siempre y un 7.14% considera que a veces se cumple.

TABLA 12

**La atención es oportuna, lo que se solicita se satisface sin incidencias**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	14,3	14,3	14,3
	CASI SIEMPRE	8	57,1	57,1	71,4
	SIEMPRE	4	28,6	28,6	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**La atención es oportuna, lo que se solicita se satisface sin incidencias**



**La atención es oportuna, lo que se solicita se satisface sin incidencias**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

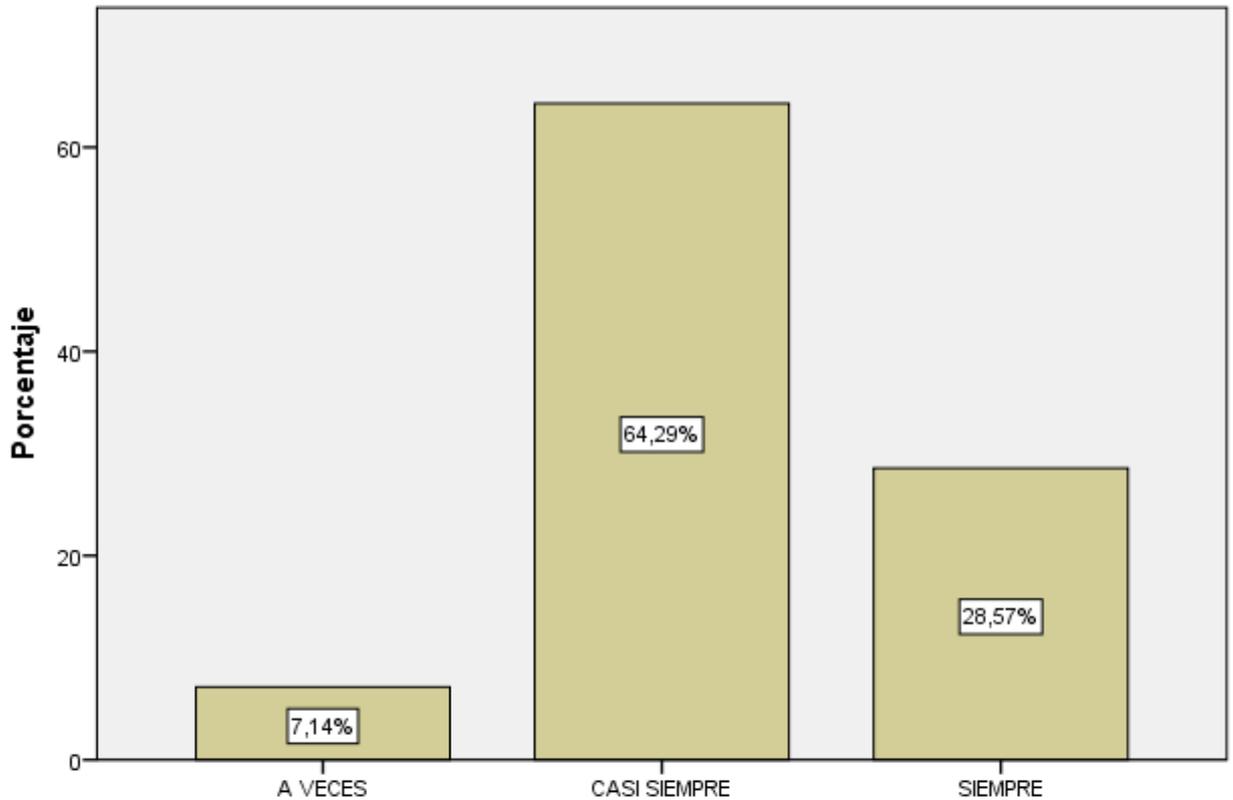
**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 57.14% estima que casi siempre la atención es oportuna, lo que se solicita se satisface sin incidencias un 28.57% considera que siempre y un 14.29% a veces se cumple.

TABLA 13

**La atención es eficiente, pues los colaboradores cumplen con las entregas sin limitar los requerimientos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	9	64,3	64,3	71,4
	SIEMPRE	4	28,6	28,6	100,0
Total		14	100,0	100,0	

**La atención es eficiente, pues los colaboradores cumplen con las entregas sin limitar los requerimientos.**



**La atención es eficiente, pues los colaboradores cumplen con las entregas sin limitar los requerimientos.**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

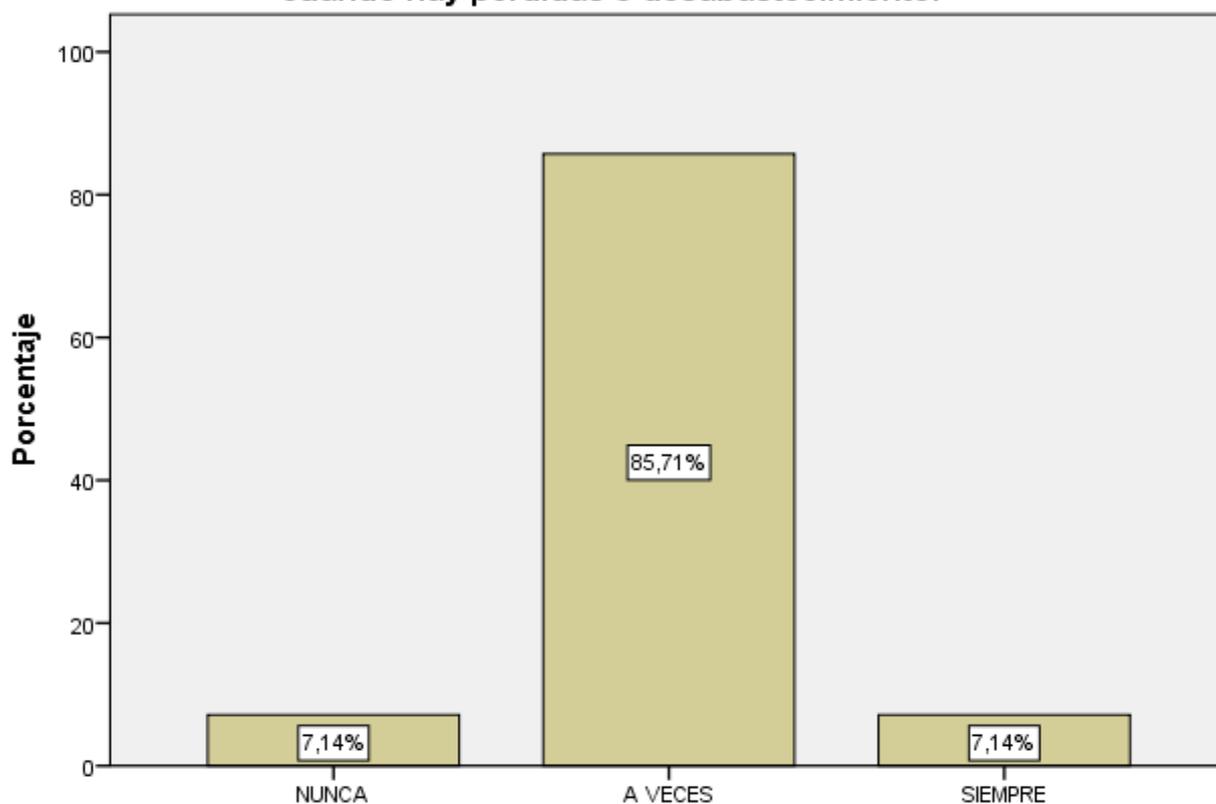
**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 64.29% estima que casi siempre la atención es eficiente, pues los colaboradores cumplen con las entregas sin limitar los requerimientos un 28.57% considera que siempre y un 7.14% a veces lo cumple.

TABLA 14

**El comportamiento de los colaboradores en el área afecta la comunicación, cuando hay pérdidas o desabastecimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	A VECES	12	85,7	85,7	92,9
	SIEMPRE	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**El comportamiento de los colaboradores en el area afecta la comunicación, cuando hay pérdidas o desabastecimiento.**



**El comportamiento de los colaboradores en el area afecta la comunicación, cuando hay pérdidas o desabastecimiento.**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

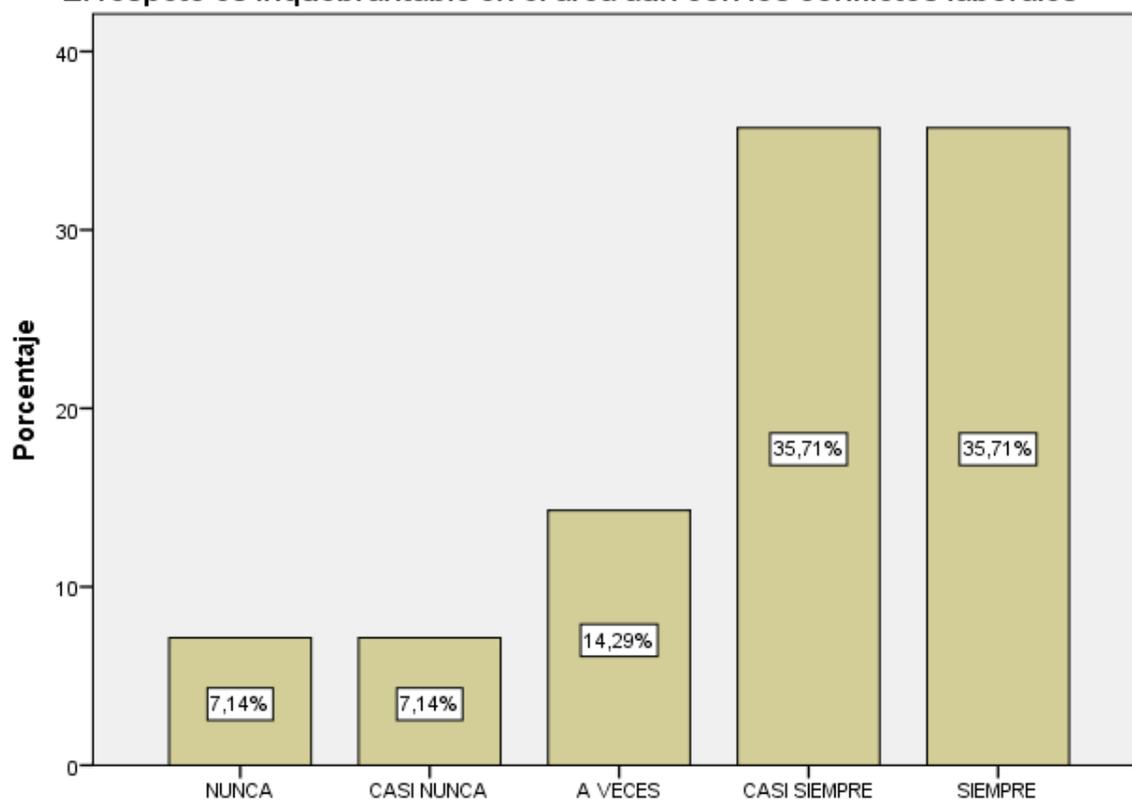
**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 85.71% estima que a veces el comportamiento de los colaboradores en el área afecta la comunicación, cuando hay pérdidas o desabastecimiento un 7.14% considera que siempre y un 7.14% considera que nunca se cumple.

TABLA 15

**El respeto es inquebrantable en el área aun con los conflictos laborales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	7,1	7,1	7,1
	CASI NUNCA	1	7,1	7,1	14,3
	A VECES	2	14,3	14,3	28,6
	CASI SIEMPRE	5	35,7	35,7	64,3
	SIEMPRE	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**El respeto es inquebrantable en el area aun con los conflictos laborales**



**El respeto es inquebrantable en el area aun con los conflictos laborales**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

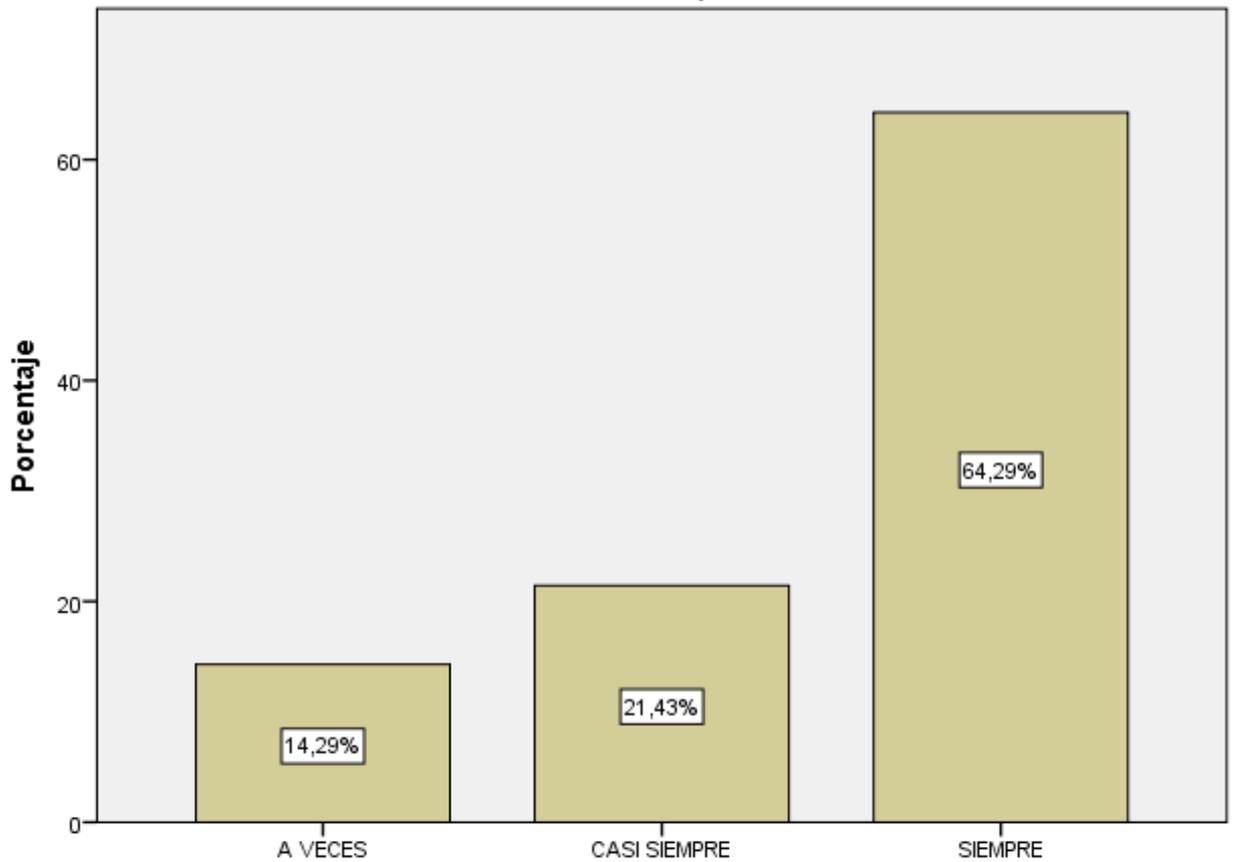
**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 35.71% estima que siempre el respeto es inquebrantable en el área aun con los conflictos laborales un 35.71% considera que casi siempre, un 14.29% a veces, un 7.14% casi nunca y un 7.14% considera que nunca se cumple.

TABLA 16

**La cortesía es una constante en el área por consideración al cliente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	14,3	14,3	14,3
	CASI SIEMPRE	3	21,4	21,4	35,7
	SIEMPRE	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**La cortesía es una constante en el area por consideración al cliente.**



**La cortesía es una constante en el area por consideración al cliente.**

Fuente: Elaboración propia. Febrero 2017

**Interpretación:** De los 14 colaboradores encuestados un 64.29% estima que siempre la cortesía es una constante en el área por consideración al cliente un 21.43% considera que casi siempre y un 14.29% a veces lo cumple.