



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**Gestión de almacén y distribución de productos en un centro  
logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**AUTOR:**

Gonzales Poccoorpachi, Jose Tadeo ([orcid.org/0000-0003-4047-7711](https://orcid.org/0000-0003-4047-7711))

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime ([orcid.org/0000-0003-1241-2785](https://orcid.org/0000-0003-1241-2785))

**CO-ASESORA:**

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel ([orcid.org/0000-0002-1267-5203](https://orcid.org/0000-0002-1267-5203))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por la vida, a mi padre Tadeo y mi hermana Teresa que desde el cielo me acompañan y guían, a mi madre Filomena, a quien le debo mucho en esta vida y siempre contar con su apoyo incondicional a mis hermanos y familia por toda la confianza.

## **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo, por haber contribuido con los excelentes maestros a cumplir con esta nueva formación profesional.

A mi asesor de tesis Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo, que con sus conocimientos apporto en este trabajo de investigación con sus orientaciones y correcciones.

A mi pareja Mercedes por ayudarme y apoyarme en este objetivo.

A la Dra. Clarivel Salvador por su ayuda y gentileza.

A todas las personas que contribuyeron a lograr este reto profesional.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipos y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable gestión almacén.</i>	19
Tabla 2	<i>Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable distribución de producto</i>	20
Tabla 3	<i>Tabla cruzada de Gestión de almacén y distribución de productos.</i>	21
Tabla 4	<i>Tabla cruzada de Registro de entradas y distribución de productos.</i>	22
Tabla 5	<i>Tabla cruzada de Control de movimiento de mercadería y distribución de productos.</i>	23
Tabla 6	<i>Tabla cruzada de Registro de salidas y distribución de productos.</i>	24
Tabla 7	<i>Prueba de normalidad</i>	25
Tabla 8	<i>Relación significativa entre la gestión de almacén y distribución de productos.</i>	26
Tabla 9	<i>Relación significativa entre el registro de entradas y distribución de productos.</i>	27
Tabla 10	<i>Relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y distribución de productos.</i>	28
Tabla 11	<i>Relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y distribución de productos.</i>	29

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 2 <i>Relación significativa entre el registro de entradas y distribución de productos.</i>	27
Figura 3 <i>Relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y distribución de productos</i>	28
Figura 4 <i>Relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y distribución de productos</i>	29

## Resumen

La investigación titulada “Gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022”, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el almacenamiento y distribución de productos en un centro de logístico, Distrito de Villa el Salvador. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional con un diseño no experimental, teniendo como muestra a los 128 trabajadores del área de almacén del Distrito de Villa el Salvador, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados evidencian que de los 62 (46,9%) trabajadores que indican que la gestión de almacén se encuentra en un nivel medio, solo 59 (46,1%) de estos manifiestan que la distribución de productos también se encuentra en un nivel medio. Es por ello que se determinó que al ser  $p$  valor igual a  $0,000 < 0,05$  evidenció la relación significativa, además mostró un coeficiente Rho Spearman igual a 0.852, del cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye, que existe una relación significativa entre la gestión de almacén y la distribución de productos en el centro logístico.

**Palabras clave:** Gestión de almacén, distribución de productos, registro de entrada y salida.

## **Abstract**

The research entitled "Warehouse management and distribution of products in a logistics center, District of Villa el Salvador, 2022", aimed to determine the level of relationship between the storage and distribution of products in a logistics center, District of Villa el Salvador. Savior. The methodology used was a quantitative approach of the correlational type with a non-experimental design, having as a sample the 128 workers from the warehouse area of the District of Villa el Salvador, to whom a questionnaire was applied for data collection. The results show that of the 62 (46.9%) workers who indicate that warehouse management is at a medium level, only 59 (46.1%) of these state that the distribution of products is also at a medium level. medium. That is why it was determined that when p value equals  $0.000 < 0.05$ , it evidenced the significant relationship, it also showed a Rho Spearman coefficient equal to 0.852, of which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is affirmed. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between warehouse management and the distribution of products in the logistics center.

**Keywords:** Warehouse management, product distribution, check-in and check-out..



## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la gestión de almacén facilita el control, almacenamiento y distribución de productos e información para satisfacer la demanda con un costo mínimo y niveles de servicio adecuados. Según Martínez y Palmero (2017) en Cuba se encuentran trabajando en mejorar las áreas de logística de almacenamiento a través de un proceso de mejora continua. En una empresa de transporte, los inspectores notaron problemas significativos en el área de almacenamiento, señalando la iluminación deficiente, el incumplimiento de los estándares de separación, productos vencidos y sin un área designada para mermas. De tal manera que se propuso mejorar el área de almacenamiento implementando mejores condiciones de espacio en la empresa, por el cual permitió un mejor sistema de iluminación y distribución en los productos. De igual manera, Calzado (2020) explica que las fallas logísticas más importantes del último año provienen de la falta de organización del espacio de almacenamiento. Además, no hay equilibrio entre la capacidad de entrada, salida de equipos y productos, esto condujo a un análisis de las ineficiencias para los procesos de recepción, almacenamiento y despacho. Por lo que se estableció implementar un método de gestión que planifica y organiza los almacenes en función del volumen de productos.

En Venezuela, en una empresa productora industrial, tuvo la necesidad de solucionar problemas relacionados a los tiempos prolongados de búsqueda y entrega de pedidos, estimándose que los propietarios de las tiendas tardan entre 2 y 45 minutos en encontrar un producto, además no cuenta con un suficiente espacio para la recepción, aprovisionamiento y suministros sin ubicación clara en almacén. Por esta razón, la empresa realizó diferentes evaluaciones en las áreas de almacén, con el fin de reducir los niveles de ineficiencias en los inventarios, además establecer un mejor aprovechamiento de los espacios y la estandarización de los procedimientos de trabajo para reducir los costos y tiempos asociados (Huguet et al., 2017).

En el Perú, en estudios realizados evidenciaron que los principales síntomas de ineficiencias ante la pérdida de ganancias en sus cadenas de suministro son el exceso de inventario, las fallas en las ventas por escasez de productos, las

entregas retrasadas, las interrupciones en el proceso de producción, la escasez de piezas y materiales, la falta de sincronización entre las ventas, los niveles de servicio al cliente, continuidad de los ingresos de los empleados, falta de automatización de procesos, entre otros (Torres y Calsina, 2020). Durante la pandemia, las cadenas de suministro de logística enfrentan muchos desafíos debido a la emergencia de COVID-19. Este cambio normal requiere que las empresas creen nuevas estrategias para adaptarse a la nueva realidad y mantener sus negocios durante esta crisis. Para asegurar el suministro continuo durante un momento de crisis, las empresas deben priorizar la flexibilidad y mantener los niveles de comunicación para que puedan responder rápidamente a los cambios en la propuesta de valor, diseño o producción de productos y servicios (Ochoa, 2021). Así mismo existen diversas organizaciones peruanas que implementan diferentes herramientas de gestión de almacén. Por el cual, estas herramientas presentan muchas deficiencias que conducen a mayores costos por períodos largos. En su lugar, manifiestan que las organizaciones deberán adoptar alternativas rentables que sean más eficientes y flexibles, generando que las entregas sean oportunas en los respectivos lugares indicados (Segovia Olazábal, 2021).

Por último, en el centro logístico ubicado en el Distrito de Villa el Salvador está pasando por un desorden en el área de almacén. Entre las deficiencias encontradas en el área fueron la duplicidad de producto al momento de almacenar, demoras para ubicar un pedido y deficiencias en la numeración del pedido. Por lo tanto, actualmente está pasando por un desorden total en sus almacenes, como los reprocesos al no contar con un manual de técnicas definidas y estandarizados por zonificación. Así mismo, desde la recepción al ingreso de mercadería cuenta con un inadecuado direccionamiento de mercadería debido a un incorrecto sloting o destino de ubicaciones, lo que ocasiona en el almacén códigos y productos en diferentes zonas. Del mismo modo, causan momentos improductivos en el personal generando tiempos prolongados en la búsqueda del producto almacenado, ya que existen errores en el etiquetado o ciertos productos sin etiqueta.

Otras de las consecuencias que se desarrollan debido a la ineficiente gestión de almacén en el centro logístico de Villa el Salvador, son las demoras en la

entrega, inadecuado rotulado de la mercadería o un picking incorrecto, lo que causa una inexactitud en los inventarios, por consecuencia el quiebre de stock, esto impacta en las ventas WEB. Al no ubicar los productos se establecen un ineficiente nivel de servicio por no cumplir con el 100% de los pedidos, además del deterioro de productos generando mermas y pérdidas para la empresa, en el despacho no se cuenta con los productos completos para la salida de mercadería, generando retrasos por no encontrar la mercadería o enviar a tiendas un código por otro. Se formuló: ¿Cuál es el nivel de relación entre el almacenamiento y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador 2022? ; Los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel relación entre el registro de entradas y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022?; ¿Cuál es el nivel relación entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos en un logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022?; ¿Cuál es el nivel relación entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.?

Con respecto a la justificación, el estudio presentó una justificación teórica debido a que se utilizó diferentes teorías y conceptos de autores principales con el fin de conocer más sobre las variables en estudio, a la vez interpretar el objetivo planteado, que es determinar la relación entre la gestión de almacenes y la distribución de productos de un centro logístico de distribución en Villa el Salvador.

Con respecto a la justificación práctica, se pretendió conocer los factores y efectos que causan el problema para brindar las alternativas de mejora para una eficiente y eficaz gestión de almacenamiento y distribución, redundando en una mayor rentabilidad para el centro logístico de distribución en Villa el Salvador; la justificación metodológica, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental. Así mismo, se utilizó un instrumento para la recolección de datos, con la finalidad de diagnosticar la situación entre las variables de estudio; por último, la justificación social contribuyó a la empresa del centro logístico en las operaciones de almacén, manipulación y distribución de materiales. Además, busca generar valor agregado que pueda ser aplicado a las operaciones que se realizan dentro del almacén.

Con respecto a la hipótesis del problema, la hipótesis general, existe relación entre la gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022. Mientras que las hipótesis específicas: Existe relación entre el registro de entradas y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022; Existe relación entre el control de movimiento en mercaderías y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022; por último, existe relación entre el registro de salida y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022;

Con respecto el objetivo general, se formuló determinar el nivel de relación entre el almacenamiento y distribución de productos en un centro de logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022. Los objetivos específicos: Determinar relación entre el registro de entradas y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022; Determinar el nivel de relación entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos en un centro de distribución logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.; Determinar el nivel de relación entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro de distribución logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación se fundamentó bajo antecedentes de estudio con situaciones al problema que radica en la empresa en estudio. A nivel internacional, según Valladares (2020), estudió los procesos logísticos en la distribución de materiales y herramientas de una empresa, del cual tuvo como objetivo identificar los procesos de almacenamiento involucrados en los proyectos de la empresa. Contó con una metodología descriptiva de diseño no experimental y una muestra de 15 trabajadores, a quienes se les realizó un cuestionario. Los hallazgos encontrados indicaron que los materiales y las herramientas se almacenaron y administraron de manera inadecuada, se concluye reubicar las áreas de control de materiales y herramientas, incluido el personal, para permitir la adecuada secuencia y continuidad de estos procesos.

García (2013), en el estudio sobre los canales de distribución de consumo masivo en la provincia de Córdoba, tuvo como objetivo analizar los canales de distribución en los productos de consumo masivo. El estudio fue de tipo descriptivo y diseño pre experimental contando con 56 trabajadores como muestra, aplicando un cuestionario de escala de Likert. Se evidenció que se necesitan los medios técnicos, de planificación y de seguimiento necesarios para alcanzar los planes competitivos de distribución y comercialización que requiere el mercado actual.

Marrero et al. (2010), en la investigación que realizaron tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión de almacén y distribución de los productos en el área logística en Venezuela, el objetivo fue desarrollar acciones estratégicas para mejorar los procesos logísticos en la distribución de la mercadería. En cuanto a sus métodos, es descriptivo, utilizando un diseño no experimental y una muestra de 26 colaboradores de la empresa. Resultó que no había inventario para compensar el aumento inesperado de la demanda, lo que afectó negativamente la gestión de distribución de productos. Se concluyó que la información procesada en la gerencia no siempre llegaba en tiempo y forma, desfasada con los esfuerzos por lograr lo planteado.

Sales (2016), en su estudio analizó la gestión de almacén de las mercancías en la bodega de abandonos y remates de una empresa. La metodología fue

descriptiva, no experimental, teniendo una muestra de 9 trabajadores, aplicando el instrumento del cuestionario para la recolección de datos. Los hallazgos mostraron que la empresa presenta una falta de equipos, maquinarias y herramientas fundamentales para el correcto desarrollo de los procesos de almacenaje, además se evidenció deficiencias en el registro de salida de los productos, por lo que el 69% de los trabajadores afirman que existe un desorden en la salida de los productos por falta de un sistema de control. Se concluyó, en que la empresa establezca acciones de mejora en base a reestructurar el sistema logístico de artículos abandonados y subastados.

López (2018) en su trabajo realizado tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del almacenamiento de medicamentos en hogares de estudiantes de química en una facultad universitaria. Su finalidad es diagnosticar el almacenamiento de fármacos en estudiantes de la FCQ-UCE. El método fue descriptivo, con diseño no experimental y se encuestó a 394 estudiantes de nivelación (162 varones y 232 mujeres) entre septiembre de 2019 y febrero de 2020, indagando sobre el almacenamiento y disposición de medicamentos. También se estudiaron indicadores de nivel socioeconómico con respecto a su residencia y la salud de sus ocupantes. A partir de los resultados, reflejando un desconocimiento generalizado, se elaboró una guía infográfica, pedagógica y de fácil comprensión para el correcto almacenamiento y desecho de medicamentos con el objetivo de informar, ayudar a los estudiantes y público en general a evitar errores al almacenar y la eliminación de medicamentos en el hogar.

A nivel nacional, Vargas (2018), el estudio determinó la relación entre la gestión de almacén y la distribución de productos de empresa. Por ello se contó con un estudio de nivel correlacional con un diseño no experimental y una muestra de 32 trabajadores aplicándose un cuestionario. Los hallazgos muestran que existe una relación entre la gestión de almacenes y la distribución de productos con un valor de  $p=0,001$ , que es inferior al valor de la significancia igual a 0,05 y teniendo un coeficiente de correlación de 0,544, indicando que existe correlación moderada entre las variables.

Cappillo y Quinteros (2019), quienes determinaron la relación entre el almacenamiento y distribución de productos en una empresa en Tarapoto. El estudio contó con un nivel correlacional, no experimental con una muestra de 12 operadores logístico aplicándose el instrumento del cuestionario. En los resultados muestra que el 78% de los trabajadores manifiestan que existen una desorganización tanto en el momento de los ingresos los productos como en las salidas de los mismo, lo cual afecta directamente en la distribución de los productos, por ende también en la gestión de almacén. Por lo tanto, se concluye que el almacenamiento se correlaciona positivamente con la distribución de productos de las empresas de supermercados.

Salazar y Salazar (2018) estudiaron la gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución de materiales en Lambayeque, tuvieron como propósito establecer los procesos de almacenaje desde la recepción de las mercancías hasta la distribución. El estudio fue de nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados mostraron las condiciones críticas que se encuentra el almacén, por lo existe un retraso significativo dentro de la gestión de almacén. Se concluye que, debido al sistema burocrático existente en las instituciones públicas, los materiales y equipos se almacenan empíricamente, a causa de no contar con el conocimiento adecuado en el sistema de almacenamiento, lo que conlleva al deterioro de la entidad.

Falcón (2017), en su investigación analizó la gestión de almacenes y el proceso de distribución de una empresa de distribuciones en Huánuco, del cual se basó en determinar el grado de influencia de las variables de estudio. Con respecto a la metodología fue correlacional no experimental con una muestra de 10 trabajadores y el instrumento fue el cuestionario. Se mostró que el 80% de los procesos de distribución de las empresas comerciales se ven afectados por la gestión de almacenes sobre todo en el inicio de la fase del ingreso de productos. Esto demuestra que no existe una buena gestión de almacenes en estas empresas. Un análisis más detallado muestra que el 70% de los procesos de estas empresas se ven afectados por la gestión inadecuada de los problemas del almacén. Esto demuestra que una adecuada gestión mejora los sistemas de distribución para las empresas ubicadas en la ciudad de Huánuco.

Finalmente, Quinteros y Reátegui (2019) en su investigación que estudiaron a las empresas de supermercado en el departamento de Tarapoto para determinar la relación entre el almacenamiento y la distribución de productos, del cual tuvo como objetivo de establecer la relación en el almacenamiento y distribución de los productos de una empresa. La metodología presento un nivel de correlación y un diseño no experimental con una muestra a 12 colaboradores utilizando el cuestionario para la recolección de datos. Por lo tanto, se evidenció que el almacenamiento se correlaciona positivamente con la distribución de productos.

Con respecto a las bases teóricas, la gestión de almacén según Saldarriaga (2019) comprende la gestión de almacén o logística como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados. Así mismo, para Liu et al. (2022) afirmaron que es un proceso que ayuda a gestionar el movimiento de artículos entre la oferta y la demanda. Asimismo, puede reducir los costos asociados con la distribución de artículos a los clientes, esto implica el desarrollo de una comunicación directa entre proveedores, fabricantes, distribuidores y otros miembros de la cadena de suministro (Ballesteros et al., 2019).

Para Elizalde (2018) indica que la gestión de almacenes es considerada un proceso primordial para regular el flujo entre la oferta y la demanda, cumpliendo los requisitos específicos del proceso de producción. Del mismo modo, Ortiz et al. (2021) indicaron que este contribuye a la gestión eficaz de la cadena de suministro porque está directamente involucrada en el intercambio de información y bienes entre proveedores y compradores.

Escudero (2019) lo describe como el conjunto de actividades que incluyen la recepción, almacenamiento y envío de materias primas, productos perecederos, productos no perecederos y suministros. Además, señala que la gestión de almacenes implica la recepción, almacenamiento, transporte y tratamiento de la información generada dentro de los mismos centros logísticos.

Por otro lado, Flamarique (2017) describió que la gestión de almacén es un factor esencial para el adecuado proceso logístico, por lo que es necesario darle la importancia y el cuidado a los diferentes productos que se encuentran dentro del área de almacén. Por lo que se afirma que los principios de optimización de la



gestión de almacenes se encuentran relacionados con la coordinación en los procesos logísticos, el equilibrio en la gestión de los niveles de inventario, y la flexibilidad para adaptarse a la diversidad en el mercado global (Gurin y Salna, 2021).

Fontalvo et al. (2019), explicaron que las tres actividades principales de la gestión de almacenes son la comercial, la documental y la operativa. Las operaciones incluyen la preparación de pedidos, el almacenamiento, el envío de productos, la preparación y el almacenamiento de mercancías. Los trabajadores del almacén deben comprender dónde se encuentran los productos en las instalaciones, mantener el área limpia y ordenada y cumplir con las normas de seguridad y salud. Las actividades documentales incluyen el mantenimiento de registros de preparación, almacenamiento y envío de pedidos; además, implican la verificación de recibos y la realización de registros de inventario (Cardona et al., 2018). En casos, en que los clientes brindan servicios, presentan quejas y reclamos a las empresas, por lo que estas actividades requieren que los miembros del personal tengan conocimiento de documentos tales como pedidos, registros de entrada y cualquier otro documento relacionado con los movimientos o salidas de productos almacenados (Hualpa y Suárez, 2018).

Por otro lado el objetivo principal de la gestión de almacenes es proporcionar suministros ininterrumpidos y oportunos de materiales y herramientas de producción (Ballesteros et al., 2019). Esto ayuda a garantizar que los servicios públicos se brinden de manera consistente y constante, asimismo la declaración señala que el flujo de producción de cualquier organización depende en gran medida del ritmo de su almacén (España et al., 2017). En el sector público no se prioriza la rentabilidad a la hora de prestar servicios, por lo contrario se esfuerzan por utilizar los recursos de manera eficaz para proporcionar un trabajo de alta calidad a los usuarios finales (Furlanetto et al., 2020).

Otro de los objetivos de la gestión de almacenes incluye minimizar los costos, aumentar la cantidad de productos almacenados, maximizar el volumen y acelerar la entrega de pedidos (Ventosilla y Perez, 2021). Adicionalmente, es fundamental que se consideren la creación y mantenimiento de un mapa de procesos que

incluya tres ejes transversales: gestión, organización y planificación de la información. Este se centrará en los tres subprocesos relacionados con la recepción, el almacenamiento y el transporte de la mercadería (Bastos et al., 2019).

Las funciones de almacén de acuerdo a Anaya (2018), explica que el método de organización de la instalación depende de varias consideraciones. Estos incluyen el tamaño del almacén, ya sea centralizado o descentralizado, la variedad y cantidad de suministros a distribuir, la flexibilidad de las herramientas y salas para el manejo de materiales. Del mismo modo, los almacenes deben cumplir diferentes funciones básicas, las cuales están compuestas por el registro de entra y salida de los materiales almacenarlos, realizar el mantenimiento de los sistemas, comunicarse con los departamentos de contabilidad e inventario sobre los materiales e informar sobre su estado. (Vivaldini et al., 2012).

En tal sentido, la gestión de almacén no es solamente un método para organizar los productos o materias primas, sino que cumple la función de contabilizar todas las herramientas que serán utilizadas al momento de la operación logística. Por lo que se considera un factor primordial en la distribución de productos, ya que debe cumplir con tres actividades principales para una óptima gestión, las cuales son bajo enfoque comercial, documental y operativo. Finalmente, las funciones que se establecen dentro del área de almacén están sujetas a distintas condiciones, las cuales permiten el control sobre la entrada y salida de cada producto.

Una vez establecida la dimensión de la gestión de almacenes, se debe tener en cuenta que el mismo consta de una serie de elementos que se ejecutan para brindar un adecuado manejo de las mercancías. A continuación, se detallan las dimensiones de las variables de gestión de almacenes, es decir, registro de entradas, control de movimiento y registro de salidas (Sorlózano, 2020).

En cuanto a la primera dimensión, se refiere al registro de entradas como el proceso del almacenamiento para el ingreso adecuado de un producto o mercadería, es decir, en esta etapa los materiales recibidos deben someterse a una revisión preliminar, en donde el personal revisa el estado y características del producto antes de introducirlo al área de almacén, en caso contrario el producto

presente algún problema en el estado o condiciones, este debe ser rechazado (Orejuela et al., 2019).

Por lo tanto, el registro de entrada es una etapa que requiere un control y clasificación previos para el almacenamiento respectivo de la mercadería. Para la realización efectiva en el registro de entrada, se debe desarrollar ciertos procedimientos, los cuales consta de selección del proveedor principal y la capacidad del almacén para que la ubicación respectiva (Yahaya et al., 2021).

La segunda dimensión es el control de movimiento de mercadería, contiene un conjunto de procesos y métodos diseñados para monitorear las acciones de una empresa. Obtener un conocimiento detallado de toda la mercancía de una empresa permite una mejor planificación y organización de sus procesos y operaciones (Flamarique, 2017, p. 50).

Estas actividades son efectivas para mejorar los productos recibidos desde el área de recepción hacia un área de almacén, donde los productos se distribuyen según el área. También incluye funciones importantes como registro de productos, instrucciones de pago final y verificación de productos (Calatayud y Katz, 2019).

La tercera dimensión, registro de salidas, es considerada una operación que registra la salida de un producto, del cual no sustituye el proceso de facturación por ventas o devoluciones a vendedores (Escudero, 2019). Para Osorio et al. (2020) señala que los registros de salida se desarrollan mediante un formulario de datos del cual se personifica a las necesidades de cada corporación. Asimismo, este registro de salida se puede ejecutar directamente desde los departamentos correspondiente del área de almacén, las cuales se exponen de manera electrónica o digital.

Con respecto a la distribución de productos, según Paz (2021) afirmó que cada área de la organización realiza una serie de tareas en función de sus planes de negocios para satisfacer las necesidades del cliente.

Para Silva (2017) al hablar sobre la distribución de producto, no solo implica el traslado de la mercadería al punto de venta, sino que conciernen a tomar

decisiones importantes de como iniciar la distribución de estos, buscando beneficios para la organización. Por lo que consideran que es un factor esencial en la estrategia logística de toda empresa.

Según Guthrie et al. (2017), señalaron que las empresas deben trabajar en construir un bien canal de distribución, asegurando que el producto llegue a las manos de los clientes en óptimas condiciones. Por ello, es importante que se cumplan los plazos estimados en el envío y entrega del producto, de esta manera se trabaje la calidad en el canal distribución.

Existen dos tipos de canales de distribución, las cuales están conformadas por grupos interdependientes. Drozd (2022), explica que existe un tipo de canal que traslada los productos o mercaderías a las tiendas por departamento, mientras que el otro tipo de canal traslada los productos netamente a los clientes. Sin embargo, ambos tienen la finalidad que los productos estén disponibles para que el consumidor.

Los beneficios de la distribución, según Macías et al. (2019) señalaron que entiende como el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta. Es por ello que, Lazzarin et al. (2019) manifestaron que las empresas intentan minimizar los costos de distribución mediante la implementación de estrategias para el almacenamiento de pedidos, el transporte, el inventario y el control de materiales. Su objetivo es reducir el precio final haciendo que estos procesos sean lo más eficientes posibles. En este sentido, se define claramente el mercado objetivo con el fin de satisfacer la demanda del producto cuando se necesita, se debe almacenar adecuadamente, este correcto manejo del almacén permite el control y conservación de los establecimientos excedentes, de temporada y otros productos deseados, evitando pérdidas económicas (Duque et al., 2020).

En tal sentido, la distribución de productos es considerado el desplazamiento entre los productos desde la entrada de los productos a almacén hasta la salida o venta final. Es importante que la empresa pueda definir el canal de cómo se distribuirá los productos, de esta forma poder optimizar las ventas. De tal manera que uno de los beneficios que se obtiene ante una adecuada distribución en los

productos, es que beneficia a la empresa en la reducción de sus costos implementando estrategias para la distribución de los productos.

Para medir la distribución de un producto se debe tener en cuenta el tipo de empresa de acuerdo a su distribución, por ello Banda et al. (2022) manifestaron que la distribución comienza con las condiciones previas a la entrega y envío del producto, lo cual se explica a continuación:

Condiciones de entrega hace referencia a los artículos antes de la entrega al cliente, debe verificar la integridad y funcionamiento examinando su estado del producto, del cual estas características deben permanecer constantes, de lo contrario se intercambian estos productos por uno en buen estado (Paz, 2021, p. 125). Por otro lado, según Macías (2019) indica que si no existe una adecuada supervisión en la contra entrega, causa el retraso en todo el proceso de distribución. Por ello que Zapata et al. (2020) consideraron que la importancia de esta dimensión radica en la supervisión del producto durante el tiempo en que se encuentre dentro del almacén, del cual debe revisar el tiempo de inicio de recepción y caducidad.

Despacho de un producto, de acuerdo Robles (2017) define como la etapa logística cuyo propósito es la salida del producto y la entrega a su destino final, del cual debe basarse en dos criterios, el tiempo de entrega y las condiciones del producto. Para Douglas (2018), considera que es el último paso dentro del almacenamiento, del cual antes de la entrega de la mercadería debe aplicarse una verificación minuciosa, por lo que se debe evitar los errores para garantizar la calidad del servicio al cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipos y diseño de investigación

El enfoque cuantitativo según Hernández et al. (2018) se basaron en la recopilación y el análisis de datos para responder a la investigación y contrastar la hipótesis, y el método deductivo abarca de estudiar desde lo general hasta lo específico. Por lo tanto, el estudio fue de enfoque cuantitativo y deductivo debido a que se utilizó instrumentos cuantificables en la recolección de datos, y el método deductivo.

Así mismo, se considera un estudio correlacional, según Bernal (2016), indica que la investigación correlacional tiene como fin medir o evaluar la relación de dichas variables. Por ello, el estudio fue correlacional, debido a que se determinó la relación entre la gestión de almacén y la distribución de productos de un centro de distribución logística en Villa el Salvador.

Según Hernández et al. (2018) definieron al diseño no experimental, es aquella investigación que se desarrolló bajo un mismo tiempo y espacio, además de que no existió una manipulación entre las variables, por lo que se observó el fenómeno tal y como se desarrolla dentro de su contexto natural. En tal sentido, el estudio presento un diseño no experimental, puesto a que no se manipularon las variables, gestión de almacén y distribución de productos, las cuales se trabajaron bajo un mismo tiempo.

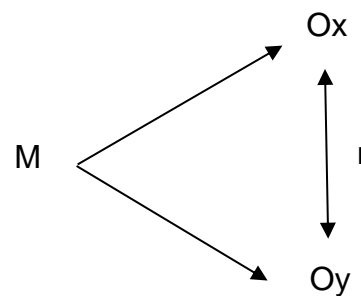
En donde:

M: Muestra

Ox: Gestión de almacén

Oy: Distribución de productos.

r: Relación entre Ox y Oy



### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable 1 consta de la gestión de almacén, de acuerdo a la definición conceptual, según Saldarriaga (2019) define a la gestión de almacén como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados. En base, la definición operacional, la gestión de almacén se encuentra compuesto por 3 dimensiones: registro de entradas, control de movimiento de mercadería y registro de salidas.

Los indicadores establecidos son: primera dimensión está conformado por el ingreso de productos, verificación y descarga de productos; la segunda dimensión está compuesta por registro sistemático, verificación de stock y proceso de control; la tercera dimensión por la preparación de productos, expedición y verificación de salida. De acuerdo a la escala de medición, se hizo mediante la categoría de tipo ordinal de estilo Likert.

La variable 2, consta de la distribución de productos, de acuerdo a la definición conceptual, según Carreño (2018) es el desplazamiento entre los productos y servicios manufacturados desde la fase de fabricación hasta la fase de compra. Consideran que este es el factor que facilita el movimiento entre procesos, con el cliente final aceptando los términos. En base a la definición operacional, la distribución de productos, se encuentra compuesto por 2 dimensiones: condiciones de entrega y despacho (Macías et al., 2019).

Los indicadores establecidos son: la primera dimensión está conformada por el estado antes de entrega y requerimientos en relación a la venta; segunda dimensión por el tiempo de entrega y confirmación del cliente. De acuerdo a la escala de medición se realizará mediante la categoría de tipo ordinal de estilo Likert.

### **3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

De acuerdo a Bernal (2016), define como el conjunto de elementos que posee rasgos en particular y son elegidos por el investigador. En tal sentido, la población está conformada por 128 colaboradores del centro logístico del distrito de Villa el Salvador.

Así mismo la muestra se ha considerado igual que el número de población. Por lo que, se tienen una población censal compuesta por los 128 trabajadores área de almacén del dentro de distribución logística del distrito de Villa el Salvador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección**

Para el estudio se utilizó es la encuesta, según Hernández et al. (2018) manifiesta que “es un método utilizado que se formula por medio de un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.256). De tal manera, que se utilizó la técnica de la encuesta ya que nos permitirá recoger la información para medir la relación entre las variables de estudio.

El instrumento a utilizar fue el cuestionario, que de acuerdo a Bernal (2018) lo define como el conjunto de preguntas diseñadas que permitió la recolección de datos y lograr alcanzar los objetivos pactados por la investigación, además que cada ítem estuvo relacionado a las variables de estudio. Por lo tanto, el cuestionario del estudio estuvo conformado por tu ítem por cada variable, las cuales estarán medidas por la escala ordinal de Likert, en donde: (5) equivale a “siempre”; (4) equivale a “casi siempre”; (3) equivale a “a veces”; (2) equivale a “casi nunca”: (1) equivale a “nunca”.

#### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Para la validación se aplicó el método de juicio de expertos, para ello, se escogió tres especialistas para la respectiva evaluación en los dos cuestionarios formulados en el estudio. Según Villasís et al. (2018) menciona que la validación establece la exactitud con la que el instrumento evalúa una realidad o problemática encontrada.

Por otro lado, se tiene a la confiabilidad, para Villasís et al. (2018) define a la confiabilidad, que es el nivel de confianza que posee un instrumento en el momento de ser aplicado a una muestra determinada. Por ello, se desarrolló la prueba pilo para ambos instrumentos en base a una muestra de 15 personas, del cual del



instrumento de gestión de almacén arrojó una confiabilidad de 0.801 y en el instrumento de distribución de productos arrojó una confiabilidad de 0.828 de Alfa de Cronbach, el cual determinó que los instrumentos son confiables para su aplicación. **(Ver Anexo 5)**

### **3.5. Procedimientos**

En función a los procedimientos de datos:

Primero se presentó la carta de autorización al lugar en donde realizaremos la investigación.

Posteriormente, se aplicaron los instrumentos planteados por cada variable de manera presencial a los trabajadores del área de almacén del centro logístico en Villa el Salvador, se les explicó de lo que consta el cuestionario y las escalas las cuales se medirá por cada ítem.

Después de haberse aplicado el instrumento se procesó los datos recopilados del cuestionario para su respectiva interpretación mediante tablas y figuras.

Finalmente, se realizó la discusión de los resultados y conclusiones, respondiendo a cada objetivo planteado de la investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los métodos de análisis de datos es la cuantificación de los resultados obtenidos ante la aplicación del instrumento (Hernández et al., 2018). Por ello, se utilizó un análisis descriptivo, por lo que los datos fueron trasladados en el programa de Microsoft Excel versión 2019, para luego representarse por medio de tablas y figuras. Las variables del estudio son de naturaleza cuantitativa, ya que presentó una escala de Likert en 5 categorías. Posteriormente, las puntuaciones totales se realizaron en el programa estadístico SPSS versión 25, el cual nos permitió determinar la relación entre ambas variables.

Así mismo, se utilizó el análisis inferencial, en donde se determinó la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis (Hernández et al., 2018). La prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, la cual se llevó a cabo de acuerdo a los datos que se procesaron para determinar si fue una prueba paramétrica o no paramétrica. Mientras que la prueba de hipótesis se utilizaron el Rho de Spearman o Rho Pearson para contrastar las hipótesis del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Noreña et al. (2018) los aspectos éticos son aquellos criterios que se aplicaron en el desarrollo de la investigación, del cual se tomó los siguientes:

**Autonomía:** Se refiere a la libertad de los individuos para decidir y actuar sobre sus propias decisiones. Es decir, en el estudio se aplicó el criterio de la autonomía, ya que los encuestados tuvieron de libertad de decidir en participar en la investigación y responderán de acuerdo a sus criterios de evaluación.

**Beneficencia:** denominado “Hacer el bien”, se basa en la obligación moral de actuar en beneficio de los demás. Es decir, el estudio tuvo como beneficio determinar la relación entre la gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, del cual permitió conocer los factores que afectan a la empresa, para posteriormente establecer acciones de mejora.

**Justicia:** una acción es ética si trata a todos con equidad. De tal manera, que en el estudio permitió que el personal se beneficie de los resultados para la adecuada gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico en el distrito de Villa el Salvador.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los datos arrojados de la aplicación del instrumento, y los objetivos especificados en la investigación resueltos, dividido resultados descriptivos e inferenciales, la cual se verá a continuación:

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable gestión almacén.*

	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Gestión de almacén	41	32,0%	62	48,4%	25	19,5%
Registro de entradas	36	28,1%	59	46,1%	33	25,8%
Control de movimiento de mercadería	43	33,6%	56	43,8%	29	22,7%
Registro de salidas	36	28,1%	60	46,9%	32	25,0%

#### **Interpretación:**

La tabla 1 muestra los resultados de las valoraciones para la variable gestión de almacén y sus 3 dimensiones, siendo en total de respuestas de 128 personas, donde el 48.4% indican que la gestión de almacén es media, 32% señalan que es baja, mientras que un 19.5% señalan alta. Así mismo el 46.1% mencionan que el registro de entradas está en un nivel medio, el 28.1% indican que es baja, mientras que un 25.8% lo indican alta, por otro lado en la dimensión de control de movimiento de mercadería, un 43.8% indican un nivel medio, el 33.6% baja y el 22.7% un nivel alto, por último del registro de salidas, señalan que el 46.9% de las personas están en un nivel medio, el 28.1% en un nivel bajo y solo un 25% en nivel alto respecto a esta última dimensión.

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable distribución de productos.*

	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Distribución de productos	42	32,8%	59	46,1%	27	21,1%
Condiciones de entrega	44	34,4%	59	46,1%	25	19,5%
Despacho	38	29,7%	62	48,4%	28	21,9%

**Interpretación:**

La tabla 2 muestra los resultados de las valoraciones de la variable distribución de productos y sus 2 dimensiones, siendo en total de respuestas de 128 personas, donde el 46.1% indican que la distribución de productos es media, 32.8% señalan que es bajo y el 21.1% es alto. Así mismo el 46.1% mencionan que las condiciones de entrega están en un nivel medio, el 34.4% indican que es bajo y solo un 19,5% nivel alto, por otro lado en la dimensión de despacho, un 48.4% indican un nivel medio, el 29.7% alto y el 21.9% bajo.

## Tablas de contingencia

**Tabla 3**

*Tabla cruzada de Gestión de almacén y distribución de productos.*

		Distribución de productos (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión de almacén (Agrupada)		Recuento	39	1	1	41
	Bajo	Recuento esperado	13,5	18,9	8,6	41,0
		% del total	30,5%	0,8%	0,8%	32,0%
		Recuento	3	53	6	62
	Medio	Recuento esperado	20,3	28,6	13,1	62,0
		% del total	2,3%	41,4%	4,7%	48,4%
		Recuento	0	5	20	25
	Alto	Recuento esperado	8,2	11,5	5,3	25,0
		% del total	0,0%	3,9%	15,6%	19,5%
Recuento		42	59	27	128	
Total	Recuento esperado	42,0	59,0	27,0	128,0	
	% del total	32,8%	46,1%	21,1%	100,0%	

### Interpretación:

La tabla 3 muestra de un total de 128 encuestados, 41 respondieron que la gestión de almacén era baja, asimismo, 62 dijeron que la gestión de almacén era media, y que 25 era alta, de estos mismos 128 encuestados, 42 determinaron que la distribución de productos era baja, 59 señalan que la distribución de productos era media y 27 optaron que la distribución de productos era alta. En el caso de los 41 encuestados que definieron que la gestión de almacén era baja, 39 dijeron que la distribución de productos era baja, 1 que era medio y 1 que era alta, de los 62 que dicen que la gestión de almacén es media, 3 comentaron que la distribución de productos era baja, 53 media y 6 alta, por último de los 25 encuestados que comentaron que la gestión de almacén era alta, ninguna persona opta por comentar que la distribución de productos es baja, por otro lado 5 determinan que es media y 20 determinan alta.

**Tabla 4***Tabla cruzada de Registro de entradas y distribución de productos.*

			Distribución de productos (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Registro de entradas (Agrupada)	Bajo	Recuento	26	9	1	36
		Recuento esperado	11,8	16,6	7,6	36,0
		% del total	20,3%	7,0%	0,8%	28,1%
	Medio	Recuento	16	37	6	59
		Recuento esperado	19,4	27,2	12,4	59,0
		% del total	12,5%	28,9%	4,7%	46,1%
	Alto	Recuento	0	13	20	33
		Recuento esperado	10,8	15,2	7,0	33,0
		% del total	0,0%	10,2%	15,6%	25,8%
Total	Recuento	42	59	27	128	
	Recuento esperado	42,0	59,0	27,0	128,0	
	% del total	32,8%	46,1%	21,1%	100,0%	

**Interpretación:**

La tabla 4 muestra de un total de 128 encuestados, 36 respondieron que el registro de entradas era bajo, asimismo, 59 dijeron que el registro de entradas era medio, y que 33 era alta, de estos mismos 128 encuestados, 42 determinaron que la distribución de productos era baja, 59 señalan que la distribución de productos era media y 27 optaron que la distribución de productos era alta. En el caso de los 42 encuestados que definieron que el registro de entradas era baja, 26 dijeron que la distribución de productos era baja, 9 que era medio y 1 que era alta, de los 59 que dicen que el registro de entradas es medio, 16 comentaron que la distribución de productos era baja, 37 media y 6 alta, por último de los 33 encuestados que comentaron que el registro de entradas era alta, ninguna persona opta por comentar que la distribución de productos es baja, por otro lado 13 determinan que es media y 20 determinan alta.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada de Control de movimiento de mercadería y distribución de productos.*

		Distribución de productos (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Control de movimiento de mercadería (Agrupada)		Recuento	40	2	1	43
	Bajo	Recuento esperado	14,1	19,8	9,1	43,0
		% del total	31,3%	1,6%	0,8%	33,6%
		Recuento	2	48	6	56
	Medio	Recuento esperado	18,4	25,8	11,8	56,0
		% del total	1,6%	37,5%	4,7%	43,8%
		Recuento	0	9	20	29
	Alto	Recuento esperado	9,5	13,4	6,1	29,0
		% del total	0,0%	7,0%	15,6%	22,7%
Total		Recuento	42	59	27	128
		Recuento esperado	42,0	59,0	27,0	128,0
		% del total	32,8%	46,1%	21,1%	100,0%

### **Interpretación:**

La tabla 5 muestra de un total de 128 encuestados, 43 respondieron que el control de movimiento de mercadería era bajo, asimismo, 56 dijeron que era medio, y que 29 era baja, de estos mismos 128 encuestados, 42 determinaron que la distribución de productos era baja, 59 señalan que la distribución de productos era media y 27 optaron que la distribución de productos era alta. En el caso de los 43 encuestados que definieron que el control de movimiento de mercadería era baja, 40 dijeron que la distribución de productos era baja, 2 que era medio y 1 que era alta, de los 56 que dicen que el control de movimiento de mercadería era media, 2 comentaron que la distribución de productos era baja, 48 media y 6 alta, por último de los 29 encuestados que comentaron que el control de movimiento de mercadería era alta, ninguna persona opta por comentar que la distribución de productos es baja, por otro lado 9 determinan que es media y 20 determinan alta.

**Tabla 6***Tabla cruzada de Registro de salidas y distribución de productos.*

		Distribución de productos (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
		Recuento	34	2	0	36
	Bajo	Recuento esperado	11,8	16,6	7,6	36,0
		% del total	26,6%	1,6%	0,0%	28,1%
Registro de salidas (Agrupada)		Recuento	8	49	3	60
	Medio	Recuento esperado	19,7	27,7	12,7	60,0
		% del total	6,3%	38,3%	2,3%	46,9%
		Recuento	0	8	24	32
	Alto	Recuento esperado	10,5	14,8	6,8	32,0
		% del total	0,0%	6,3%	18,8%	25,0%
Total		Recuento	42	59	27	128
		Recuento esperado	42,0	59,0	27,0	128,0
		% del total	32,8%	46,1%	21,1%	100,0%

**Interpretación:**

La tabla 6 muestra de un total de 128 encuestados, 36 respondieron que el registro de salidas era bajo, asimismo, 60 dijeron que era medio, y que 32 era baja, de estos mismos 128 encuestados, 42 determinaron que la distribución de productos era baja, 59 señalan que la distribución de productos era media y 27 optaron que la distribución de productos era alta. En el caso de los 36 encuestados que definieron que el registro de salidas de mercadería era baja, 34 dijeron que la distribución de productos era baja, 2 que era medio y ninguna que era alta, de los 60 que dicen que el registro de salidas de mercadería era media, 8 comentaron que la distribución de productos era baja, 49 media y 3 alta, por último de los 32 encuestados que comentaron que el registro de salidas era alta, ninguna persona opta por comentar que la distribución de productos es baja, por otro lado 8 determinan que es media y 24 determinan alta.



## Resultados inferenciales

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Registro de entradas	0.133	128	0.000
Control de movimiento de mercadería	0.098	128	0.004
Registro de salidas	0.158	128	0.000
Gestión de almacén	0.122	128	0.000
Condiciones de entrega	0.121	128	0.000
Despacho	0.098	128	0.004
Distribución de productos	0.131	128	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación:**

De la tabla 7, ya se puede juzgar que los datos no se distribuyen normalmente, porque el valor de probabilidad de la prueba no supera el sig  $p < 0.05$ , por lo tanto, los datos no tienen normalidad, por lo que se juzga como estadística no paramétrica, para lo cual, se tomara el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, debido a que infiere a una prueba no paramétrica dentro del estudio, al tener el valor de la significancia menor a 0,05.

## Comprobación de hipótesis

### Regla de decisión:

Si Valor  $p < 0.05$ , se valida  $H_1$ .

Si Valor  $p > 0.05$ , se descarta  $H_0$  y se valida  $H_1$

Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión de almacén y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión de almacén y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.

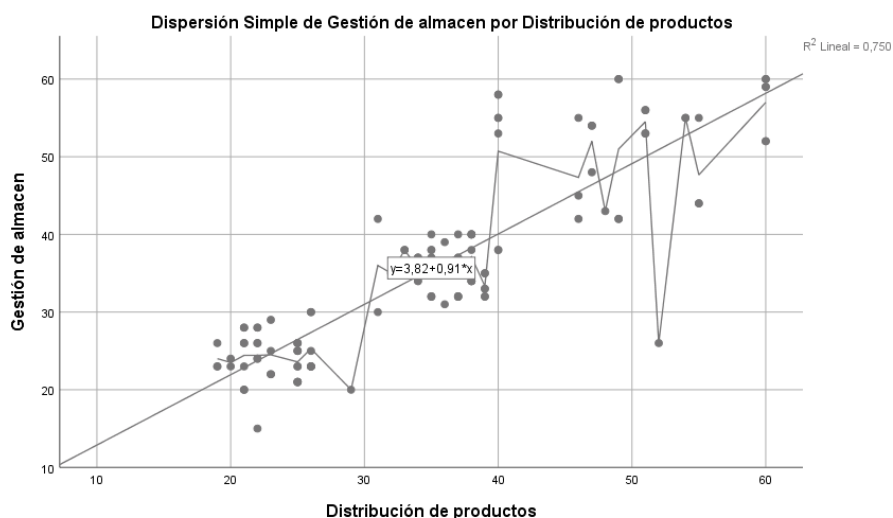
**Tabla 8**

*Relación significativa entre la gestión de almacén y distribución de productos.*

			Distribución de productos (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de almacén (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,852 ,000 128

### Interpretación:

La tabla 8 muestra un p valor = 0,000 < 0,05 que permitió evidenciar la relación significativa, además se muestra un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0.852, por lo que se concluye que existe una correlación positiva alta entre la gestión de almacén y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.



### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el registro de entradas y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el registro de entradas y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.

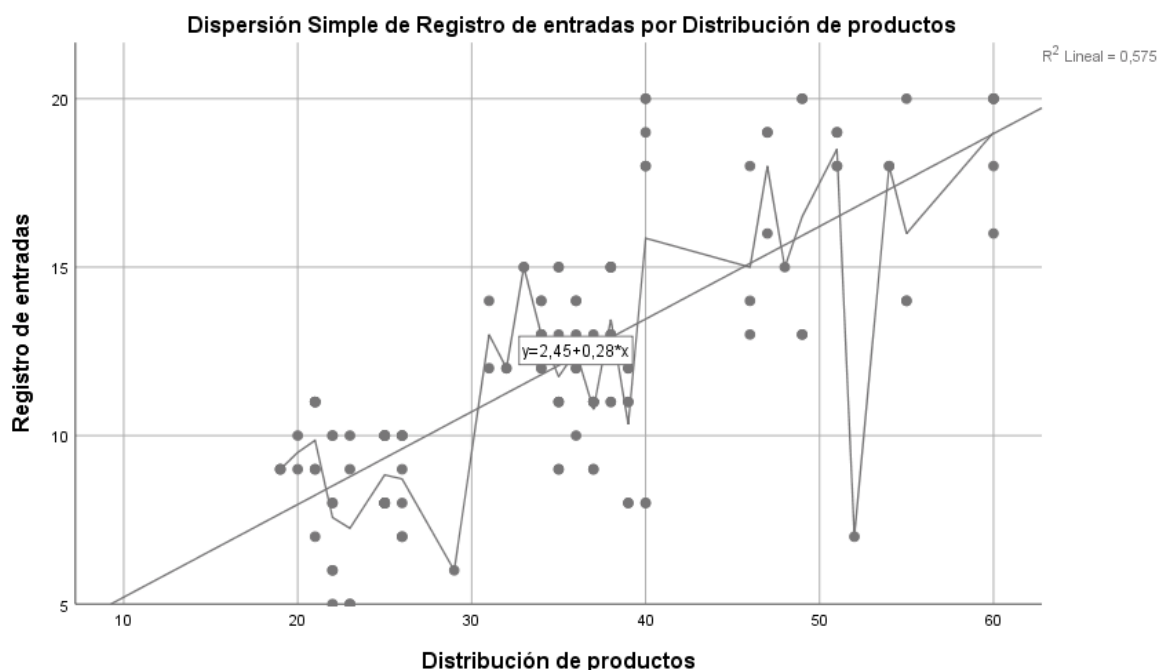
**Tabla 9**

*Relación significativa entre el registro de entradas y distribución de productos.*

			Distribución de productos (Agrupada)
Rho de Spearman	Registro de entradas (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,708 ,000 128

### Interpretación:

La tabla 9 muestra un p valor = 0,000 < 0,05 que permitió evidenciar la relación significativa, además se muestra un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0.708, por lo que se concluye que existe una correlación positiva alta entre el registro de entradas y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.



## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.

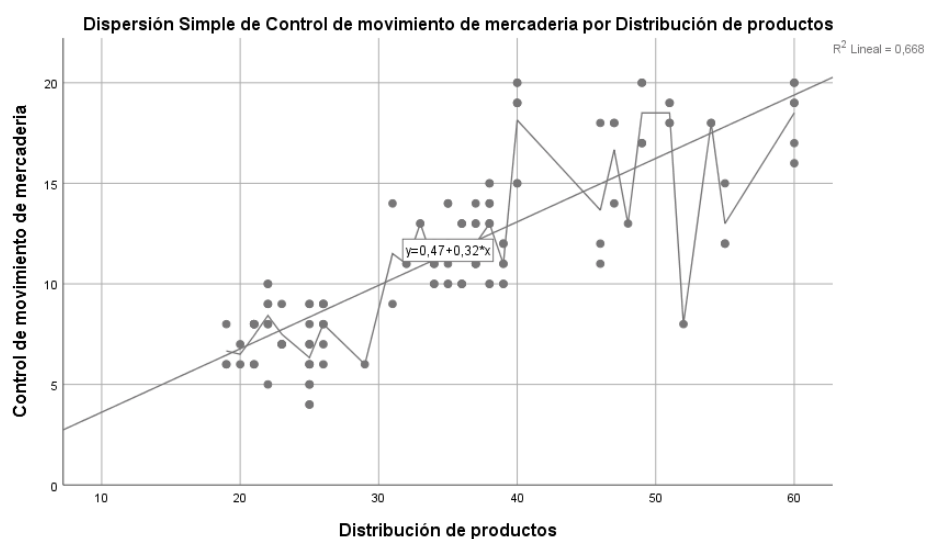
**Tabla 10**

*Relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y distribución de productos*

			Distribución de productos (Agrupada)
Rho de Spearman	Control de movimiento de mercadería (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,837 ,000
		N	128

### Interpretación:

La tabla 10 muestra un p valor = 0,000 < 0,05 que permitió evidenciar la relación significativa, además se muestra un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0.837, por lo que se concluye que existe una correlación positiva alta entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.



### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.

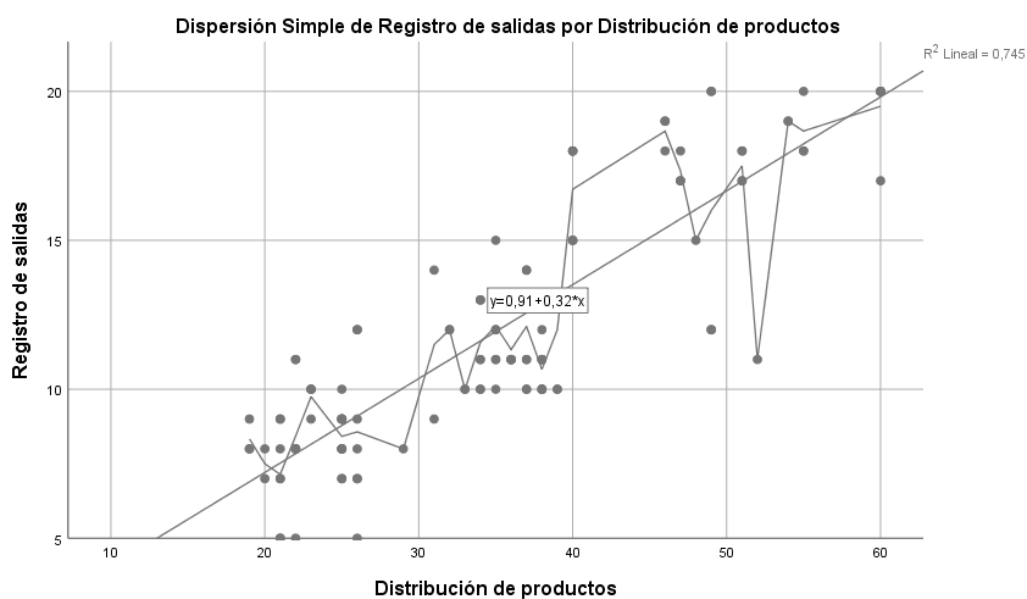
**Tabla 11**

*Relación significativa entre el registro de salidas y distribución de productos*

			Distribución de productos (Agrupada)
Rho de Spearman	Registro de salidas (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,845 ,000 128

#### Interpretación:

La tabla 11 muestra un p valor = 0,000 < 0,05 que permitió evidenciar la relación significativa, además se muestra un coeficiente de correlación Rho Spearman igual a 0.845, por lo que se concluye que existe una correlación positiva alta entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022.



## V. DISCUSIÓN

En este apartado de este capítulo consta de comparar los resultados encontrados con las bases teóricas y antecedentes similares al estudio desarrollado. Cada discusión responde a cada objetivo planteado por la investigación.

En relación al objetivo general, sobre determinar el nivel de relación significativa entre el almacenamiento y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador en el año 2022, de acuerdo a los datos descriptivos se evidenció que de un total de 128 encuestados, 41 respondieron que la gestión de almacén fue baja representado por un 32%, asimismo, 62 dijeron que la gestión de almacén era media representado por un 48,4%, mientras que 25 encuestados consideran que fue alta representado por un 19,5%. En función a la distribución de productos sólo 42 trabajadores determinaron que la distribución de productos fue baja representado por un 32,8%, mientras que 59 trabajadores manifiestan que la distribución de productos fue media representado por un 46,1%, finalmente 27 trabajadores optaron que la distribución de productos fue alta representado por un 21,1%.

Por ende, al agruparse los datos de ambas variables, se muestra que el de los 41 trabajadores que han manifestado que la gestión de almacén fue bajo, solo el 39 de estos consideran que la distribución de productos también es baja. Asimismo, los 60 trabajadores que indican que la gestión de almacén se encuentra en un nivel medio, solo 59 de estos manifiestan que la distribución de productos también se encuentra en un nivel medio. Finalmente, los 25 que indican que la gestión de almacén se encuentra en un nivel alto, solo 20 de ellos manifiestan que la distribución de productos se encuentran en un nivel alto. Es por ello que se determinó que al ser  $p$  valor igual a  $0,000 < 0,05$  evidenció la relación significativa, además mostró un coeficiente Rho Spearman igual a 0.852, del cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, es decir, que existe relación significativa entre las variables de estudio.

En tal sentido, existe una relación significativa entre la gestión de almacén y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador en el año 2022, por lo que se evidenció que ante las dificultades y la inadecuada gestión de almacén afecta directamente a la distribución de productos. Es decir, se mostró deficiencias en la gestión de almacén tales como, irregularidades al momento de los registros de productos ingresados al almacén, debido a una falta de verificación en las guías de remisión. Asimismo, no clasifican correctamente los productos y existes irregularidad al momento de la verificación de salida del producto. Esto ha causado en el centro logístico que una desorganización en los productos desde las condiciones de entrega y el despacho.

Ante ello, se relaciona de forma contraria a la teoría de Vivaldini et al. (2012) en donde indicaron que una de las funciones principales en las que se desarrolla la gestión de almacén son el registro de entras y salida de materiales, de cual radica que se realice una adecuada distribución de productos. Asimismo, argumentó teórico relacionado fue de Vargas (2018), quien en su estudio determinó una relación positiva entre la gestión de almacén y la distribución de productos obteniendo un valor de  $p=0.001$ , el cual es inferior a 0,05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alterna. Del mismo modo para Quinteros y Reátegui (2019) quienes estudiaron a las empresas de supermercado en el departamento de Tarapoto, en donde los trabajados manifestaron que existen ciertas deficiencias e irregularidades en la gestión de almacén tanto en la descarga y en la recepción, causando problemas en la distribución de productos.

Con respecto al objetivo sobre determinar el nivel de relación significativa entre el registro de entradas y la distribución de productos en un centro de logístico, Distrito de Villa el Salvador en el año 2022, se evidenció en los datos descriptivos que de los 128 trabajadores del centro de distribución, sólo 36 consideran que el registro de entradas fue bajo del cual es representado por un 28,1%, asimismo 59 manifestaron que el registro de entradas fue medio el cual estuvo representado por un 46,1%, por último sólo 33 trabajadores consideran que era alta el cual representó un 25,8%. Por otro lado, en función a la distribución de productos 42 trabajadores determinaron que la distribución de productos fue baja representado por un 32,8%, mientras que 59 trabajadores manifiestan que la distribución de productos fue

media representado por un 46,1%, finalmente 27 trabajadores optaron que la distribución de productos fue alta representado por un 21,1%.

Al agruparse los datos, se mostró que de los 36 encuestados que manifiestan que el registro de entradas fue bajo, 26 trabajadores consideran que la distribución de productos es bajo, mientras que de los 59 trabajadores que consideran que los registros de entradas fue medio, 37 trabajadores manifiestan que la distribución de productos fue medio. Finalmente, de los 33 trabajadores que manifiestan que los registros de entradas fueron alto, solo 27 trabajadores consideran que la distribución de productos fue alta. Es por ello que se determinó que el resultado de un  $p$  valor =  $0,000 < 0,05$  evidencia una relación significativa entre el registro de entradas y la distribución de productos, además, se logró determinar el coeficiente de correlación de Rho Spearman del cual se obtuvo un 0.708, ello comprueba que es una correlación positiva alta.

En tal sentido, se evidencia que existe una relación entre los registros de entradas y la distribución de productos en el centro logístico del Distrito de Villa el Salvador. Es decir, se reveló que las deficiencias encontradas en el registro de entradas en el área de almacén, tales como la inadecuada gestión en los registros de productos ingresados, el poco uso de las guías de remisión y la falta de códigos de identificación, causan un inadecuado manejo en la distribución de productos, es por ello los retrasos en la entrega por los tiempos prologando de búsqueda, debido a la desorganización en la distribución de los productos ya almacenados.

De tal manera que, Orejuela et al. (2019) en su teoría considera que el registro de entradas es un proceso de la gestión de almacén, del cual se basa en el ingreso adecuado de un producto o mercadería, ya que de esto depende una adecuada distribución de productos. Asimismo, esto confirma el estudio de Cappillo y Quinteros (2019), estudiaron la relación entre el almacenamiento y distribución de productos en una empresa en Tarapoto, en donde los hallazgos muestran que el 78% de los trabajados manifiestan que existen una desorganización al momento de ingresar los productos lo cual afecta directamente en la distribución de los productos, por ende también en la gestión de almacén. Asimismo, Falcón (2017) confirma que en una empresa de distribuciones en Huánuco se vio afectada por



deficiencias en la gestión de almacén, lo cual repercute en la distribución de productos, además se resaltó que los problemas con mayor frecuencia en la gestión de almacén son en la fase del ingreso de productos.

En función al objetivo de determinar el nivel de relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador en el año 2022, en los datos descriptivos que de 128 trabajadores del área de almacén, 43 respondieron que el control de movimiento de mercadería era bajo representado por un 33,6%, asimismo, 56 manifestaron que era medio representado por un 43,8%, y 29 consideran que fue baja presentado por un 22,7%. En función a la distribución de productos 42 trabajadores determinaron que la distribución de productos fue baja representado por un 32,8%, mientras que 59 trabajadores manifiestan que la distribución de productos fue media representado por un 46,1%, finalmente 27 trabajadores optaron que la distribución de productos fue alta representado por un 21,1%.

Al agruparse los datos, de los 43 trabajadores que consideran que el control de movimiento de mercadería fue bajo, 40 de ellos manifiestan que la distribución de productos es baja, mientras que de los 56 encuestados que consideran que el control de movimiento de mercadería fue medio, 48 de ellos manifiestan que la distribución de productos es media. Finalmente, de los 29 trabajadores que indican que el control de movimiento de mercadería fue alto, 27 de ellos manifiestan que la distribución de productos fue alta. Es por ello, que se determinó que al ser el resultado un  $p \text{ valor} = 0,000 < 0,005$  evidenció una relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos, además se mostró que el coeficiente de correlación de Rho Spearman obtuvo un resultado de 0.837, lo cual determinó que es una correlación positiva alta, es decir que al existir un control de movimiento de mercadería bajo existirá una baja distribución de productos.

En tal sentido, determinó que existe una correlación positiva alta entre la dimensión de control de movimiento de mercadería y la distribución de productos, esto debido a que se mostró que el centro logístico presenta problemas en cuanto al control de movimiento de la mercadería, según los trabajadores no se elabora un

registro adecuado de los productos ya almacenados, además no realizan la clasificación correcta de los productos lo que genera que no se acceda fácilmente a las distribuciones, además no cuentan con un sistema de control, lo cual afecta directamente en la distribución de los productos, siendo es parte esencial de proceso de control.

Esto confirma la teoría de Flamarique (2017), quién indica que el control de movimiento es un proceso que se basa netamente en el monitoreo de las actividades de mercadería que se realiza en una empresa, además la importancia en la que radica para mejorar los procesos de planificación y organización en las operaciones de almacén. Del mismo modo, se afirma lo expuesto en el estudio de García (2013), quien señala la importancia que las empresas hagan uso de medios técnicos que permitan optimizar la planificación y el monitoreo para una adecuada distribución de las mercaderías.

Finalmente, en base al objetivo sobre determinar el nivel de relación significativa entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador en el año 2022, de acuerdo a los resultados descriptivos, muestra que de los 128 trabajadores encuestados en el centro de distribución logística, en base al registro de salidas, 36 consideran que fue bajo representado por 28,1%, asimismo, 60 dijeron que era medio representado por un 46,9%, y 32 trabajadores consideran que fue baja representado por un 25%. En relación a la distribución de productos, 42 trabajadores determinaron que la distribución de productos fue baja representado por un 32,8%, mientras que 59 trabajadores manifiestan que la distribución de productos fue media representado por un 46,1%, finalmente 27 trabajadores optaron que la distribución de productos fue alta representado por un 21,1%.

Al agruparse los datos, se mostró que de los 36 trabajadores que consideran que el registro de salidas fue bajo, 34 de ellos manifiestan que la distribución de productos fue baja, mientras que de los 60 encuestados que indican que los registros de salidas fueron medio, 49 de estos señalan que la distribución de productos fue medio. Finalmente, de los 32 encuestados que consideran que los registros de salidas fueron alto, solo 24 de ellos manifiesta que la distribución de

productos fue alta. Es por ello que se mostró que el p valor fue igual a  $0,000 < 0,005$  en donde se evidenció que existe la relación significativa entre el registro de salidas y la distribución de productos, además, se logró determinar el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.845, del cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en donde se muestra que existe una relación significativa entre los registros de salidas y la distribución de productos.

En tal sentido, se determinó una correlación positiva alta, lo que indica que el registro de salidas se relaciona directamente con la distribución de productos. Es decir, según lo manifestado por los trabajadores el centro logístico no cuentan con procesos estandarizados para la preparación de pedidos, además no realizan un adecuado registro de salida en el sistema o base de datos, por lo que genera un desorden en la salida de materiales del almacén. Asimismo, en base a lo manifestado por los trabajadores consideran que no se establece una supervisión constante sobre los productos que salen e ingresen en el área de almacén, es por ello que no se reubican ciertos productos.

Por ello, según la teoría de Osorio et al. (2020) indicaron la importancia de desarrollar método o técnicas en los registros de salida, tales como los formularios de datos del cual permite llevar un adecuado control sobre los productos que salen del almacén ya sea por venta o devolución por daño. Esto se relaciona con el estudio de Cappillo y Quinteros (2019), quienes en sus hallazgos manifestados afirman que una empresa del Distrito Esmeraldas se evidenció una falta de equipos, maquinarias y herramientas fundamentales para el correcto desarrollo de los procesos de almacenaje. Del mismo modo, para García (2013) quién evidenció que las deficiencias dentro del registro de salida de los productos son causadas por una desorganización y la falta de un sistema de control dentro del área de almacén.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Se concluye que existe relación significativa entre la gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico del Distrito de Villa el Salvador, 2022, representado por un valor de 0.852. En tal sentido, evidenciaron que existen ciertas deficiencias en la gestión de almacén lo que afecta directamente en la distribución de productos.

### **Segunda:**

Se concluye que existe una relación positiva alta entre el registro de entradas y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa el Salvador 2022, representado por un valor de 0.708. Además, se afirmó que existen problemas en cuanto al registro de entradas en el área de almacén tales como el retraso en la entrega de productos y la desorganización al momento de la búsqueda en la mercadería, causando deficiencias en el manejo de la distribución de productos.

### **Tercera:**

Se concluye que existe una relación positiva alta entre el control de movimiento de mercadería y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022, representado por un valor a 0.837. Con ello se evidenció problemas en la elaboración de registros de los productos ya almacenados, además de presentar deficiencias en la clasificación de los productos lo cual afecta directamente en la distribución de los productos.

#### **Cuarta:**

Se determinó que existe una relación positiva alta entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022, representado por un valor de 0.845. Evidenciándose que no cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos, además no realizan un adecuado registro de salida en el sistema o base de datos, por lo que genera un desorden en la salida de materiales del almacén, lo cual afecta directamente en la distribución de productos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda que los encargados de los almacenes deben establecer nuevos protocolos y reglas para la recepción de productos. De cual estas actividades deben imponerse inmediatamente a las tareas y funciones específicas de los trabajadores del centro logístico del Distrito de Villa el Salvador, esto optimizará la correcta organización en la distribución de los productos.

### **Segunda:**

Se propone desarrollar efectivamente políticas internas entre el personal del centro logístico del distrito de Villa el Salvador para respetar los protocolos en la recepción y disposición de productos, promoviendo el desarrollo de la cadena de suministro.

### **Tercera:**

Se recomienda que el gerente del área de almacén del centro logístico del Distrito de Villa el Salvador actualice el sistema de clasificación de productos, para ello se realizará capacitaciones al personal encargado, con el fin de mejorar la organización y clasificación de las mercancías, contribuyendo a la mejora del centro logístico.

### **Cuarta:**

Finalmente, se sugiere que se realice periódicamente por medio del jefe de almacén una supervisión de los productos que ingresan y salen de almacenamiento, como también tener un control de inventario de los productos entregados o aquellos que han sido devueltos por daños, de esta forma en el área de despacho no se generen inconvenientes.

## REFERENCIAS

- Anaya, J. (2018). *Almacenes: Análisis, diseño y organización* (2da edición). ESIC Editorial.
- Ballesteros, F. A., Arango, M. D., Zapata, J. A., & Adarme, W. (2019). Storage allocation optimization model in a Colombian company. *ProQuest Central*, 86(209), 255–260. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n209.77527>
- Banda, H., Garza, R., & Cepeda, L. A. (2022). Supply chain for small and medium-sized industrial services companies: Development and application of a management model. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 274–288. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.19>
- Bastos, F. Z. L., Scarpin, C. T., & Pécora Junior, J. E. (2019). Picking planning and quality control analysis using discrete simulation: case in a food industry. *DYNA*, 86(208), 271–280. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n208.76105>
- Bernal, C. (2016). *Metodología De La Investigación Bernal 4ta. edicion*.
- Calatayud, A., & Katz, R. (2019). Cadena de suministro 4.0: Mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://doi.org/10.18235/0001956>
- Cappillo, J., & Quinteros, R. (2019). *Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la Empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín] <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3620?show=full>
- Cardona Tunubala, J. L., Orejuela Cabrera, J. P., & Rojas Trejos, C. A. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista Scielo*, 15(30), 195–208. <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial de la PUCP.
- Douglas, A. (2018). A customer-focused approach to distribution: the case of SANParks. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 19(3). [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2222-34362016000300007](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2222-34362016000300007)
- Drozd, D. (2022). Warehouse and Product Distribution Productivity. *Revista Ebscohost*, 24(4), 60.

[https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=157144451  
&lang=es&site=ehost-live](https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=157144451&lang=es&site=ehost-live)

- Duque, J., Cuellar, M., & Cogollo, J. (2020). Slotting y picking: una revisión de metodologías y tendencias. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(3), 514–527. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000300514&script=sci\\_arttext#:~:text=El%20slotting%20y%20el%20picking%20pueden%20ser%20aplicados%20y%20adaptados,nivel%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000300514&script=sci_arttext#:~:text=El%20slotting%20y%20el%20picking%20pueden%20ser%20aplicados%20y%20adaptados,nivel%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente).
- Elizalde Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento* (Paraninfo Editorial).
- España, Ma., Cabrera, A., & Sánchez, M. (2017). Importancia de la capacidad de almacenamiento y uso de modelos logísticos en el nivel de productividad de distribuidoras pymes de artículos de consumo masivo para el hogar, 2014. *Revista Alternativa*, 18(3), 57–66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789135>
- Falcón, F. (2017). *Gestión de almacenes y el proceso de distribución de la empresa Distribuciones Martínez E.I.R.L. de la Ciudad de Huánuco - 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco]. <https://core.ac.uk/download/pdf/84497031.pdf>
- Flamarique, S. (2017). *Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias*. Marge Books.
- Fontalvo, T., de la Hoz, E., & Mendoza, A. (2019). The supply chain logistics and management processes. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102–112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Furlanetto, B. V. R., Marins, F. A. S., Silva, A. F. da, & Defalque, C. M. (2020). Optimization of a logistics network considering allocation of facilities and taxation aspects. *Gestão & Produção*, 27(4). <https://doi.org/10.1590/0104-530x4918-20>



- García, J. (2013). *Canales de distribución: distribución de productos de consumo masivo* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Cordoba]. [http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/676/1/TM\\_GarciaBrunori.pdf](http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/676/1/TM_GarciaBrunori.pdf)
- Gurin, O., & Salna, N. (2021). Improvement of the Integrated Supply Center Functioning Model with the Use of the Agent-Oriented Approach. *CEUR Workshop Proceedings*, 3126, 170 – 175. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85128967858&partnerID=40&md5=f0a80c5759eb69fc756a8f3102239309>
- Guthrie, B., Parikh, P. J., & Kong, N. (2017). Evaluating warehouse strategies for two-product class distribution planning. *International Journal of Production Research*, 55(21), 6470–6484. <https://doi.org/10.1080/00207543.2016.1249429>
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista Pilar. (2018). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). Mc Graw Hill.
- Hualpa Zuñiga, A. M., & Suárez R., C. (2018). Dimensionamiento de Almacén a partir de la Planificación de Requerimiento de Materiales en una Fábrica de Revestimiento de Poliuretano. *Revista Ingeniería*, 23(1), 48. <https://doi.org/10.14483/23448393.11825>
- Huguet, J., Pineda, Z., & Gómez, E. (2017). Improvement of the supplies warehouse management system of a medicinal and industrial gas company. *Revista Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(17), 89–108. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679007.pdf>
- Lazzarin, V., Silva, J. E. A. R., Ramos, M. F., & Vieira, J. G. V. (2019). Supply networks: evaluation of the key-members' logistic performance in the physical distribution of finished products. *Exacta*, 18(1), 74–100. <https://doi.org/10.5585/exactaep.v18n1.8445>
- Liu, M., Xu, X., Wang, X., Jiang, Q., & Liu, C. (2022). Intelligent monitoring method of tridimensional storage system based on deep learning. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(46), 70464–70478. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-20658-4>
- López, J. (2018). *Diagnóstico del almacenamiento de medicamentos en hogares de estudiantes de la Facultad de Ciencias Químicas-UCE 2019-2020* [Tesis de

- Maestría, Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22047>
- Macías, R., Limón, C. I., & León, A. (2019). Supply chain analysis by ABC classification: The case of a Mexican company. *Revista Academia y Negocios*, 4, 83–94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560859050001>
- Martínez, G., & Palmero, Y. (2017). Storage conditions improvement in the transcupet consumable warehouse, UEB Centro Company. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200009)
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Robelleo, D. (2018). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Revista Latinoamericana de Bioética*. 18(1).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-47022018000100051](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022018000100051)
- Ochoa, V. (2021). *Las cinco tendencias tecnológicas del rubro logístico en este año*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/las-cinco-tendencias-tecnologicas-del-rubro-logistico-en-este-ano-noticia/?ref=gesr>
- Orejuela, J. P., Rodríguez, S. L., & Díaz, V. M. (2019). Model of dynamic allocation of storage places in Cross Docking centers. *TecnoLógicas*, 22(44), 45–60. <https://doi.org/10.22430/22565337.743>
- Ortiz, S. J., & Paredes-Rodríguez, A. M. (2021). Systemic evaluation of a warehouse management system (WMS) implementation. *Revista UIS Ingenierías*, 20(4). <https://doi.org/10.18273/revuin.v20n4-2021012>
- Osorio, L., Suárez, J. J., Montoya, J., & Arrieta, J. (2020). Approach for profiling warehousing activity using customer's order data history. *Revista EIA*, 17(33). <https://doi.org/10.24050/reia.v17i33.1348>
- Paz, H. (2021). *Canales de distribución: gestión comercial y logística*. (3era edición). Editorial Pearson.
- Quinteros, R., & Reátegui, D. (2019). *Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la Empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín].

- <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3620/ADMINISTRACION%20-%20Robert%20Dyann%20Quinteros%20Calixto%20%26%20Dommy%20Ay mee%20Re%c3%a1tegui%20Ruiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robles, N. (2017). Optimización de la cadena de suministros mediante un modelo que incorpora su impacto en el cambio climático. *Revista Tecnología En Marcha*, 30(4), 118. <https://doi.org/10.18845/tm.v30i4.3416>
- Salazar, M., & Salazar, J. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la División Médico Legal III – Lambayeque, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1869>
- Saldarriaga, D. (2019). *Almacenes y centros de distribución. Manual para optimizar procesos y operaciones*. Marge Books.
- Sales, H. (2016). *Gestión de almacén de las mercancías en abandono del SENAE Distrito Esmeraldas* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/801>
- Segovia Olazábal, C. M. (2021). Gestión por Compromisos en el área de almacén de repuestos de una empresa concesionaria automotriz de Lima. *Industrial Data*, 24(2), 121–148. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20435>
- Silva, D. (2017). Supply chain management: a review from the logistics and environment. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1909-83672017000200051](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1909-83672017000200051)
- Sorlózano, M. (2020). *Optimización de la cadena logística* (1ra Edición). ESIC editorial.
- Torres Cáceres, N., & Calsina Miramira, W. H. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú. *Industrial Data*, 23(1), 53–72. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.16265>
- Valladares, O. (2020). *Procesos logísticos en la distribución de materiales y herramientas de los proyectos para la empresa Conconcreto, S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología]. [43](http://www.idi-</a></p></div><div data-bbox=)

- unicyt.org/wp-content/uploads/2020/05/Proyecto-Graduaci%C3%B3n-Definitivo-Oscar-Valladares-Final-despu%C3%A9s-de-defensa.pdf
- Ventosilla, J. C. C., & Perez, D. R. G. (2021). SAP Business Warehouse for sales analysis in Peruvian corporations. *Undecima Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica, Memorias*, 60 – 64. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85105990666&partnerID=40&md5=2924a77dc891de7512f64ffbf04af9f7>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia México*. 65(4), 414-421. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Vivaldini, M., Pires, S. R. I., & Souza, F. B. de. (2012). Improving logistics services through the technology used in fleet management. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 9(3). <https://doi.org/10.4301/S1807-17752012000300006>
- Yahaya, I., Winston, S., & Saidu, I. (2021). Utilisation of order processing technology for logistics process improvement in the Nigerian construction industry. *Acta Structilia*, 28(1). <https://doi.org/10.18820/24150487/as28i1.2>
- Zapata, J., Vélez, Á., & Arango, M. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación Administrativa*, 19(126). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456063405009/456063405009.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b> Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de entradas</li> <li>• Control de movimiento de mercadería</li> <li>• Registro de salidas</li> </ul>	<b>Enfoque de estudio</b>
¿Cuál es el nivel de relación significativa entre la gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022?	Determinar el nivel de relación significativa entre la gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.	Existe relación significativa entre la gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.		<b>Tipo de estudio</b>
				Correlacional
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS</b> Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de entrega</li> <li>• Despacho</li> </ul>	<b>Diseño de investigación</b>
¿Cuál es el nivel relación significativa entre el registro de entradas y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022?	Determinar el nivel de relación significativa entre el registro de entradas y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.	Existe relación significativa entre el registro de entradas y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.		No experimental
				<b>Población, muestra y muestro</b>
				Trabajadores del centro de distribución logística del Distrito de Villa el Salvador. La muestra está compuesta por 128 trabajadores del área de almacén. Muestreo censal
¿Cuál es el nivel relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y la	Determinar el nivel de relación significativa entre el control de movimiento de mercadería y la	Existe relación significativa entre control de movimiento de mercadería y la distribución de		<b>Técnica e instrumento</b>
				Encuesta Cuestionario Escala de Likert

distribución de productos en un centro de distribución logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.	distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.	productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.		
¿Cuál es el nivel relación significativa entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro de distribución logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.	Determinar el nivel de relación significativa entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.	Existe relación significativa entre el registro de salidas y la distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022.		

## ANEXO 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	
Gestión de almacén	Saldarriaga (2019) define a la gestión de almacén como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados.	La gestión de almacén se encuentra compuesto por 3 dimensiones: registro de entradas, control de movimiento de mercadería y registro de salidas (Sorlózano, 2020).	Registro de entradas	Ingreso de productos	Técnica de estudio Encuesta	
				Verificación		
				Descarga de productos		
			Control de movimiento de mercadería	Registro sistemático		Instrumento de estudio: Cuestionario
				Verificación de stock		
				Proceso de control		
			Registro de salidas	Preparación de productos		Escala de Likert
				Expedición		
				Verificación de salida		
Distribución de productos	Macías et al. (2019), indica que es el proceso de proporcionar productos a los	La distribución de productos se encuentra compuesto por 2	Condiciones de entrega	Estado antes de entrega		



	clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.	dimensiones: condiciones de entrega y despacho (Macías et al., 2019).		Pedidos en relación a la venta	
			Despacho	Tiempo de entrega	
				Confirmación del receptor	

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3: Cuestionario gestión de almacén y distribución de productos

Saludos cordiales de parte de un alumno de maestría en administración de negocios. El propósito de esta encuesta es determinar la relación entre la gestión de almacén y la distribución de productos en un centro logístico, distrito Villa El Salvador, 2022. Es importante tener en cuenta que la información que nos proporcione se conservará y utilizará de forma anónima para nuestros proyectos de investigación.

Responda con un "X" las preguntas que considere usted sea la respuesta adecuada bajo su criterio.

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

<b>GESTIÓN DE ALMACEN</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: REGISTRO DE ENTRADAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Se realiza registros adecuados cuando los productos ingresan al almacén.					
2. Se verifica las guías de remisión para la descarga de productos.					
3. Se verifica las características o estado de los productos en stock.					
4. Los productos se registran con un código o número de identificación.					
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL DE MOVIMIENTO DE MERCADERÍA</b>					
5. Se elabora un registro adecuado de los productos ya almacenados.					
6. Se clasifica correctamente los productos de almacén en base al tipo o la marca.					
7. Se puede acceder fácilmente a las distribuciones en la que se encuentran los productos en el almacén.					
8. Se cuenta con un sistema de control de inventarios, el cual permite elaborar informes de stock confiables.					
<b>DIMENSIÓN 3: REGISTRO DE SALIDAS</b>					
9. Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos.					

10. Hacen un registro de salida en el sistema o base de datos.					
11. El supervisor verifica las salidas de los diferentes productos.					
12. Se cuenta con una orden de salida de materiales del almacén					
<b>DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES DE ENTREGA</b>					
1. Se distribuye correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.					
2. Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.					
3. Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.					
4. Se verifica que el producto, llegue en buen estado a los clientes.					
5. Considera que las devoluciones son menos frecuentes, ya sea en tiendas físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.					
<b>DIMENSIÓN 2: DESPACHO</b>					
6. Los productos vendidos, son devueltos a tienda por fallas o mal estado.					
7. Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.					
8. Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.					
9. Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda realizarse en el menor tiempo posible.					
10. El cliente confirma a tienda, que su pedido ha sido entregado correctamente.					
11. Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.					
12. Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.					

## Anexo 4: Validación de expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Mg. Susana del Sol Martínez Zuloeta

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



José Tadeo Gonzales Poccoypachi

DNI: 41190894

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Gestión de Almacén

Saldarriaga (2019) define a la gestión de almacén como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados.

#### Dimensiones de las variables 1:

##### Dimensión 1: Registro de entradas

Es el proceso del almacenamiento para el ingreso adecuado de un producto o mercadería, es decir, en esta etapa los materiales recibidos deben someterse a una revisión preliminar, en donde el personal revisa el estado y características del producto antes de introducirlo al área de almacén, en caso contrario el producto presente algún problema en el estado o condiciones, este debe ser rechazado (Orejuela et al., 2019).

##### Dimensión 2: Control de movimiento de mercadería

El control de movimiento de mercadería, contiene un conjunto de procesos y métodos diseñados para monitorear las acciones de una empresa. Obtener un conocimiento detallado de toda la mercancía de una empresa permite una mejor planificación y organización de sus procesos y operaciones (Flamarique, 2017, p. 50).

##### Dimensión 3: Registro de salida

El registro de salidas, son una operación de inventario para el registro de salida de un producto del centro de costo. Esta salida puede darse por un concepto predefinido por el usuario. Esta salida no sustituye el proceso de facturación por ventas o devoluciones a proveedores (Escudero, 2019).

### Variable 2: Distribución de productos

Macías et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.

#### Dimensiones de las variables 2:

##### Dimensión 1: Condiciones de entrega

Condiciones de entrega hace referencia a los artículos antes de la entrega al cliente, debe verificar la integridad y funcionamiento examinando su estado del producto, del cual estas características deben permanecer constantes, de lo contrario se intercambian estos productos por uno en buen estado (Paz, 2021, p. 125)

##### Dimensión 2: Despacho

Robles (2017) define como la etapa logística cuyo propósito es la salida del producto y la entrega a su destino final, del cual debe basarse en dos criterios, el tiempo de entrega y las condiciones del producto.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Gestión de almacén	Saldarriaga (2019) define a la gestión de almacén como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados.	La gestión de almacén se encuentra compuesto por 3 dimensiones: registro de entradas, control de movimiento de mercadería y registro de salida (Sorlózano, 2020)	Registro de entradas	Ingreso de productos	1. Se realiza registros adecuados cuando los productos ingresan al almacén.	Ordinal	
				Verificación	2. Se verifica las guías para la descarga de productos.		
					3. Se verifica las características o estado de los productos en stock.		
					4. Los productos se registran con un código o número de identificación.		
				Registro sistemático	5. Se elabora un registro adecuado de los productos ya almacenados.		
				Control de movimiento de mercadería	Verificación de stock		6. Se clasifica correctamente los productos de almacén en base al tipo o la marca.
			Proceso de control		7. Se puede acceder al stock disponible en el almacén.		
					8. Se cuenta con un sistema de control de inventarios, el cual permite elaborar informes de stock confiables.		
			Registro de salidas		Preparación de productos		9. Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos.
					Expedición		10. Hacen un registro de salida en el sistema o base de datos.
							11. El personal de seguridad revisa las salidas de los diferentes productos.
				Verificación de salida	12. Se cuenta con una orden de salida de materiales del almacén		

Distribución de productos	Macías et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.	La distribución de productos, se encuentra compuesto por 2 dimensiones: condiciones de entrega y despacho (Macías et al., 2019).	Condiciones de entrega	Estado antes de entrega	1. Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.
					2. Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.
					3. Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.
				Pedidos en relación a la venta	4. Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del cliente
					5. Considera que las devoluciones son menos frecuentes, ya sea en tiendas físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.
					6. Los productos que ya se han vendido rara vez se devuelven cuando se entregan a los clientes.
			Despacho	Tiempo de entrega	7. Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.
					8. Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.
					9. Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda realizarse en el menor tiempo posible.
				Confirmación del receptor	10. El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e indica que su pedido ha sido entregado correctamente.
					11. Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.
					12. Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE ALMACÉN Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS**

GESTION DE ALMACÉN								
o	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Se realiza registros adecuados cuando los productos ingresan al almacén.	X		X		X		
2	Se verifica las guías para la descarga de productos.	X		X			X	¿Qué tipo de guías precisan dentro del interrogante, remisión remitente o la del transportista?
3	Se verifica las características o estado de los productos en stock.	X		X		X		
4	Los productos se registran con un código o número de identificación.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Se elabora un registro adecuado de los productos ya almacenados.	X		X		X		
6	Se clasifica correctamente los productos de almacén en base al tipo o la marca.	X		X		X		
7	Se puede acceder al stock disponible en el almacén.	X		X			X	¿Al Stock o la distribución de almacén en las que se encuentran? Sugiero se precise: Se puede acceder fácilmente, a las distribuciones en la que se encuentra los productos en el almacén.
8	Se cuenta con un sistema de control de inventarios, el cual permite elaborar informes de stock confiables.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
9	Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos.	X		X		X		
10	Hacen un registro de salida en el sistema o base de datos.	X		X		X		
11	El personal de seguridad, revisa las salidas de los diferentes productos.	X		X			X	¿Qué tiene que ver la seguridad, con la gestión de almacén? Siempre el supervisor es el que revisa la salida de mercadería del almacén, y de no realizar ello, especificar en los puntajes de escala a la hora que apliquen la encuesta.
12	Se cuenta con una orden de salida de materiales del almacén	X		X		X		



DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS								
o	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.	X		X			X	Sugiero cambiar la palabra "extrae", a distribuye.
2	Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.	X		X		X		
3	Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.	X		X		X		
4	Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del cliente.	X		X			X	¿Qué requisitos anteriores? Poner solo "Se verifica que el producto, llegue en buen estado a los clientes"
5	Considera que las devoluciones son menos frecuentes, ya sea en tiendas físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.	X		X		X		
6	Los productos que ya se han vendido rara vez se devuelven cuando se entregan a los clientes.	X		X			X	Cambiar la pregunta, por "Los productos vendidos, son devueltos a tienda por fallas o mal estado"
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
7	Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.	X		X		X		
8	Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.	X		X		X		
9	Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda realizarse en el menor tiempo posible.	X		X		X		
10	El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e indica que su pedido ha sido entregado correctamente.	X		X			X	Sugiero precisar bien la pregunta, "El cliente confirma a tienda, que su pedido ha sido entregado correctamente."
11	Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.	X		X		X		
12	Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *El instrumento es aplicable, pero sugiero hacer unos cambios en el contexto de las preguntas, formularlas con un poco más de claridad, que pueda llegar a entender el trabajador/colaborador a la cual se le aplique el instrumento.*

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ ]**        **Aplicable después de corregir [ X ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Susana del Sol Martínez Zuloeta    **DNI:** 44602584

**Especialidad del validador:** Maestro en Administración de Negocios (MBA)

**29 de octubre del 2022**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mg. Susana del Sol Martínez Zuloeta  
DNI: 44602584

**Anexo 4: Validación de expertos**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): Dra. Bertha Miranda Guevara

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



José Tadeo Gonzales Poccoypachi

DNI: 41190894

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Gestión de Almacén

Saldarriaga (2019) define a la gestión de almacén como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados.

#### Dimensiones de las variables 1:

##### Dimensión 1: Registro de entradas

Es el proceso del almacenamiento para el ingreso adecuado de un producto o mercadería, es decir, en esta etapa los materiales recibidos deben someterse a una revisión preliminar, en donde el personal revisa el estado y características del producto antes de introducirlo al área de almacén, en caso contrario el producto presente algún problema en el estado o condiciones, este debe ser rechazado (Orejuela et al., 2019).

##### Dimensión 2: Control de movimiento de mercadería

El control de movimiento de mercadería, contiene un conjunto de procesos y métodos diseñados para monitorear las acciones de una empresa. Obtener un conocimiento detallado de toda la mercancía de una empresa permite una mejor planificación y organización de sus procesos y operaciones (Flamarique, 2017, p. 50).

##### Dimensión 3: Registro de salida

El registro de salidas, son una operación de inventario para el registro de salida de un producto del centro de costo. Esta salida puede darse por un concepto predefinido por el usuario. Esta salida no sustituye el proceso de facturación por ventas o devoluciones a proveedores (Escudero, 2019).

### Variable 2: Distribución de productos

Macías et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.

#### Dimensiones de las variables 2:

##### Dimensión 1: Condiciones de entrega

Condiciones de entrega hace referencia a los artículos antes de la entrega al cliente, debe verificar la integridad y funcionamiento examinando su estado del producto, del cual estas características deben permanecer constantes, de lo contrario se intercambian estos productos por uno en buen estado (Paz, 2021, p. 125)

##### Dimensión 2: Despacho

Robles (2017) define como la etapa logística cuyo propósito es la salida del producto y la entrega a su destino final, del cual debe basarse en dos criterios, el tiempo de entrega y las condiciones del producto.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de almacén	Saldarriaga (2019) define a la gestión de almacén como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados.	La gestión de almacén se encuentra compuesto por 3 dimensiones: registro de entradas, control de movimiento de mercadería y registro de salida (Sorlózano, 2020)	Registro de entradas	Ingreso de productos	1. Se realiza registros adecuados cuando los productos ingresan al almacén.	Ordinal
				Verificación	2. Se verifica las guías para la descarga de productos.	
					3. Se verifica las características o estado de los productos en stock.	
				Descarga de productos	4. Los productos se registran con un código o número de identificación.	
				Registro sistemático	5. Se elabora un registro adecuado de los productos ya almacenados.	
Distribución de productos	Macías et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.	La distribución de productos, se encuentra compuesto por 2 dimensiones: condiciones de entrega y despacho (Macías et al., 2019).	Condiciones de entrega	Estado antes de entrega	1. Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.	Ordinal
					2. Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.	
					3. Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.	
				Pedidos en relación a la venta	4. Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del	
					materiales del almacén	

Distribución de productos	Macias et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.	La distribución de productos, se encuentra compuesto por 2 dimensiones: condiciones de entrega y despacho (Macias et al., 2019).	Condiciones de entrega	Estado antes de entrega	1. Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.
					2. Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.
					3. Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.
				Pedidos en relación a la venta	4. Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del cliente.
					5. Considera que las devoluciones son menos frecuentes, ya sea en tiendas físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.
					6. Los productos que ya se han vendido rara vez se devuelven cuando se entregan a los clientes.
			Despacho	Tiempo de entrega	7. Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.
					8. Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.
					9. Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda realizarse en el menor tiempo posible.
				Confirmación del receptor	10. El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e indica que su pedido ha sido entregado correctamente.
					11. Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.
					12. Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE ALMACÉN Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS**

GESTIÓN DE ALMACÉN								
o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Se realiza registros adecuados cuando los productos ingresan al almacén.	X		X		X		
2	Se verifica las guías para la descarga de productos.	X		X		X		
3	Se verifica las características o estado de los productos en stock.	X		X		X		
4	Los productos se registran con un código o número de identificación.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
5	Se elabora un registro adecuado de los productos ya almacenados.	X		X		X		
6	Se clasifica correctamente los productos de almacén en base al tipo o la marca.	X		X		X		
7	Se puede acceder al stock disponible en el almacén.	X		X		X		
8	Se cuenta con un sistema de control de inventarios, el cual permite elaborar informes de stock confiables.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
9	Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos.	X		X		X		
10	Hacen un registro de salida en el sistema o base de datos.	X		X		X		
11	El personal de seguridad, revisa las salidas de los diferentes productos.	X		X		X		
12	Se cuenta con una orden de salida de materiales del almacén	X		X		X		

DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS								
o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.	X		X		X		
2	Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.	X		X		X		
3	Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.	X		X		X		
4	Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del cliente.	X		X		X		
5	Considera que las devoluciones son menos frecuentes, ya sea en tiendas físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.	X		X		X		
6	Los productos que ya se han vendido rara vez se devuelven cuando se entregan a los clientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
7	Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.	X		X		X		
8	Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.	X		X		X		
9	Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda realizarse en el menor tiempo posible.	X		X		X		
10	El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e indica que su pedido ha sido entregado correctamente.	X		X		X		
11	Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.	X		X		X		
12	Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.	X		X		X		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *El instrumento es aplicable, pero sugiero hacer unos cambios en el contexto de las preguntas, formularlas con un poco más de claridad, que pueda llegar a entender el trabajador/colaborador a la cual se le aplique el instrumento.*

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** **MIRANDA GUEVARA BERTHA**

**DNI: 09081950**

**Especialidad del validador:** **Maestro en Administración en Negocios (MBA)**

**09 de noviembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



---

Dra. Bertha Miranda Guevara  
DNI: 09081950

**Anexo 4: Validación de expertos**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): *Dra. Claribel Salvador Garcia*

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa el Salvador, 2022**; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



José Tadeo Gonzales Poccoypachi

DNI: 41190894

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Gestión de Almacén

Saldarriaga (2019) define a la gestión de almacén como un método que organiza eficientemente las materias primas y los productos terminados.

#### Dimensiones de las variables 1:

##### Dimensión 1: Registro de entradas

Es el proceso del almacenamiento para el ingreso adecuado de un producto o mercadería, es decir, en esta etapa los materiales recibidos deben someterse a una revisión preliminar, en donde el personal revisa el estado y características del producto antes de introducirlo al área de almacén, en caso contrario el producto presente algún problema en el estado o condiciones, este debe ser rechazado (Orejuela et al., 2019).

##### Dimensión 2: Control de movimiento de mercadería

El control de movimiento de mercadería, contiene un conjunto de procesos y métodos diseñados para monitorear las acciones de una empresa. Obtener un conocimiento detallado de toda la mercancía de una empresa permite una mejor planificación y organización de sus procesos y operaciones (Flamarique, 2017, p. 50).

##### Dimensión 3: Registro de salida

El registro de salidas, son una operación de inventario para el registro de salida de un producto del centro de costo. Esta salida puede darse por un concepto predefinido por el usuario. Esta salida no sustituye el proceso de facturación por ventas o devoluciones a proveedores (Escudero, 2019).

### Variable 2: Distribución de productos

Macías et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.

#### Dimensiones de las variables 2:

##### Dimensión 1: Condiciones de entrega

Condiciones de entrega hace referencia a los artículos antes de la entrega al cliente, debe verificar la integridad y funcionamiento examinando su estado del producto, del cual estas características deben permanecer constantes, de lo contrario se intercambian estos productos por uno en buen estado (Paz, 2021, p. 125)

##### Dimensión 2: Despacho

Robles (2017) define como la etapa logística cuyo propósito es la salida del producto y la entrega a su destino final, del cual debe basarse en dos criterios, el tiempo de entrega y las condiciones del producto.

					físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.
					6. Los productos que ya se han vendido rara vez se devuelven cuando se entregan a los clientes.
			Despacho	Tiempo de entrega	7. Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.
					8. Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.
					9. Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda
Distribución de productos	Macías et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.	La distribución de productos, se encuentra compuesto por 2 dimensiones: condiciones de entrega y despacho (Macías et al., 2019).	Condiciones de entrega	Estado antes de entrega	1. Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos. 2. Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados. 3. Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.
				Pedidos en relación a la venta	4. Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del materiales del almacén

Distribución de productos	Macias et al., (2019) indica que es el proceso de proporcionar productos a los clientes en las mejores condiciones posibles en los diferentes puntos de venta.	La distribución de productos, se encuentra compuesto por 2 dimensiones: condiciones de entrega y despacho (Macias et al., 2019).	Condiciones de entrega	Estado antes de entrega	1. Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.	
					2. Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.	
					3. Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.	
					Pedidos en relación a la venta	4. Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del cliente menor tiempo posible.
					Confirmación del receptor	10. El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e indica que su pedido ha sido entregado correctamente.
						11. Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.
12. Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.						
					menor tiempo posible.	
				Confirmación del receptor	10. El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e indica que su pedido ha sido entregado correctamente.	
					11. Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.	
					12. Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE ALMACÉN Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS**

GESTIÓN DE ALMACÉN								
o	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Se realiza registros adecuados cuando los productos ingresan al almacén.	✓		✓		✓		
2	Se verifica las guías para la descarga de productos.	✓		✓		✓		
3	Se verifica las características o estado de los productos en stock.	✓		✓		✓		
4	Los productos se registran con un código o número de identificación.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Se elabora un registro adecuado de los productos ya almacenados.	✓		✓		✓		
6	Se clasifica correctamente los productos de almacén en base al tipo o la marca.	✓		✓		✓		
7	Se puede acceder al stock disponible en el almacén.	✓		✓		✓		
8	Se cuenta con un sistema de control de inventarios, el cual permite elaborar informes de stock confiables.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
9	Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos.	✓		✓		✓		
10	Hacen un registro de salida en el sistema o base de datos.	✓		✓		✓		
11	El personal de seguridad, revisa las salidas de los diferentes productos.	✓		✓		✓		
12	Se cuenta con una orden de salida de materiales del almacén	✓		✓		✓		

DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS								
o	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.	✓		✓		✓		
2	Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.	✓		✓		✓		
3	Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.	✓		✓		✓		
4	Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del cliente.	✓		✓		✓		
5	Considera que las devoluciones son menos frecuentes, ya sea en tiendas físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.	✓		✓		✓		
6	Los productos que ya se han vendido rara vez se devuelven cuando se entregan a los clientes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.	✓		✓		✓		
8	Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.	✓		✓		✓		
9	Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda realizarse en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓		
10	El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e indica que su pedido ha sido entregado correctamente.	✓		✓		✓		
11	Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.	✓		✓		✓		
12	Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *El instrumento es aplicable, pero sugiero hacer unos cambios en el contexto de las preguntas, formularlas con un poco más de claridad, que pueda llegar a entender el trabajador/colaborador a la cual se le aplique el instrumento.*

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** *Salvador García, Claudel*    DNI: 40910480

**Especialidad del validador:**

**09 de noviembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Mg. Dra. Claudel Salvador García  
DNI: 40910480



### Anexo 5: Base de datos prueba piloto

Base de datos de prueba piloto de la gestión de almacén

N/I	Gestión de almacén											
	Registro de entradas				Control de movimiento de mercadería				Registro de salidas			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3
2	2	3	3	2	1	1	4	1	3	2	4	2
3	3	1	4	3	2	4	2	5	2	3	3	3
4	4	3	3	1	1	3	1	2	2	3	4	2
5	3	2	3	3	5	2	4	4	4	5	3	2
6	4	3	3	1	1	3	3	2	2	3	4	2
7	3	1	1	2	2	4	2	5	2	3	3	3
8	4	3	2	1	3	3	1	2	2	3	4	2
9	3	2	1	3	5	2	4	4	4	4	3	4
10	1	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	2
11	3	1	1	2	2	4	2	4	2	3	3	3
12	1	3	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2
13	2	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4
14	1	3	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2
15	3	5	1	5	3	2	3	4	3	2	4	2

Base de datos de prueba piloto de distribución de productos

N/I	Distribución de productos											
	Condiciones de entrega						Despacho					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3
2	2	3	5	2	1	1	4	1	3	2	1	2
3	3	1	1	2	2	4	2	5	2	3	3	3
4	1	3	3	1	1	3	1	2	2	3	1	2
5	3	2	3	1	5	2	4	4	4	5	3	2
6	1	3	3	1	1	3	1	2	2	3	1	2
7	3	1	1	2	2	4	2	5	2	3	3	3
8	1	3	2	1	3	3	1	2	2	3	1	2
9	3	2	1	3	5	2	4	4	4	5	3	2
10	1	3	3	1	1	3	1	2	2	3	3	2
11	3	1	1	2	2	4	2	5	2	3	3	3
12	1	3	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2
13	2	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4
14	1	3	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2
15	3	5	1	5	3	2	3	4	3	2	4	2

## Anexo 6: Carta de autorización

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Lima, 12 de diciembre del 2022

A quien corresponda


Presente. -

**Ref.: RESPUESTA SOLICITUD  
PARA REALIZAR TESIS DE  
MAESTRIA EN LA EMPRESA**

En respuesta a la solicitud recibida en fecha 12 de diciembre del presente año, solicitando que el estudiante de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, el Sr. **José Tadeo Gonzales Poccorpachi**, identificado con DNI N° 41190894 realice la aplicación de sus instrumentos en la empresa. Por lo que, se aceptó la solicitud para que pueda aplicar las dos encuestas para el desarrollo de su tesis.

Sin más que decir, me despido con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

  
Henry Cossio Williams  
Sub Gerente de Operaciones CD

## Anexo 7: Confiabilidad de variables

### Resultado de la confiabilidad de la gestión de almacén

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	12

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	29,8667	57,695	,228	,805
VAR00002	29,8000	59,171	,093	,819
VAR00003	30,1333	52,695	,402	,792
VAR00004	30,1333	43,981	,780	,745
VAR00005	30,0667	43,067	,801	,741
VAR00006	29,5333	59,981	,092	,814
VAR00007	30,1333	50,695	,575	,773
VAR00008	29,3333	48,810	,611	,769
VAR00009	29,9333	52,924	,730	,769
VAR00010	29,5333	61,124	,060	,812
VAR00011	29,4000	55,400	,409	,790
VAR00012	30,0000	55,143	,608	,780

### Resultados de la confiabilidad de la distribución de productos

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	12

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	28,6667	62,667	,623	,807
VAR00002	28,0000	69,571	,098	,845
VAR00003	28,4000	66,971	,158	,847
VAR00004	28,5333	53,410	,751	,788
VAR00005	28,2667	51,924	,807	,781
VAR00006	27,7333	70,352	,102	,840
VAR00007	28,4667	58,267	,674	,798
VAR00008	27,4667	57,124	,639	,801
VAR00009	28,1333	62,267	,774	,801
VAR00010	27,6667	71,524	,051	,841
VAR00011	28,4000	57,829	,775	,791
VAR00012	28,3333	66,381	,610	,815

## Anexo 8: Resultados

### Resultados sobre Baremos

<b>V1</b>	<b>Gestión de almacén</b>	Items	12	12	60	48	3	16.000	28.000	44.000	60
	D1 Registro de entradas	1 al 4	4	4	20	16	3	5.333	9.333	14.667	20
	Control de movimiento de										
	D2 mercadería	5 al 8	4	4	20	16	3	5.333	9.333	14.667	20
	D3 Registro de salidas	9 al 12	4	4	20	16	3	5.333	9.333	14.667	20
<b>V2</b>	<b>Distribución de productos</b>	Items	12	12	60	48	3	16.000	28.000	44.000	60
	D1 Condiciones de entrega	1 al 5	5	5	25	20	3	6.667	11.667	18.333	25
	D2 Despacho	6 al 12	7	7	35	28	3	9.333	16.333	25.667	35

## Tablas de frecuencia por ítems

*Frecuencia con datos agrupados por ítems de la variable gestión de almacén*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1. Se realiza registros adecuados cuando los productos ingresan al almacén.	14	10,9%	27	21,1%	40	31,3%	30	23,4%	17	13,3%
2. Se verifica las guías para la descarga de productos.	16	12,5%	34	26,6%	33	25,8%	29	22,7%	16	12,5%
3. Se verifica las características o estado de los productos en stock.	6	4,7%	39	30,5%	34	26,6%	31	24,2%	18	14,1%
4. Los productos se registran con un código o número de identificación.	7	5,5%	43	33,6%	37	28,9%	21	16,4%	20	15,6%
5. Se elabora un registro adecuado de los productos ya almacenados.	26	20,3%	24	18,8%	32	25,0%	33	25,8%	13	10,2%
6. Se clasifica correctamente los productos de almacén en base al tipo o la marca.	15	11,7%	38	29,7%	37	28,9%	25	19,5%	13	10,2%
7. Se puede acceder al stock disponible en el almacén.	23	18,0%	24	18,8%	38	29,7%	27	21,1%	16	12,5%
8. Se cuenta con un sistema de control de inventarios, el cual permite elaborar informes de stock confiables.	14	10,9%	36	28,1%	39	30,5%	17	13,3%	22	17,2%
9. Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos.	11	8,6%	45	35,2%	29	22,7%	22	17,2%	21	16,4%
10. Hacen un registro de salida en el sistema o base de datos.	11	8,6%	46	35,9%	29	22,7%	24	18,8%	18	14,1%
11. El personal de seguridad revisa las salidas de los diferentes productos.	17	13,3%	31	24,2%	33	25,8%	28	21,9%	19	14,8%

12. Se cuenta con una orden de salida de materiales del almacén	7	5,5%	34	26,6%	42	32,8%	25	19,5%	20	15,6%
---	---	------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------

En la tabla anterior, podemos observar cómo datos más resaltantes, que de los 128 encuestados, en una gran parte han optado por marcar casi nunca, a veces y casi siempre, teniendo puntajes altos a comparación de los demás, teniendo porcentajes altos como en el caso de la pregunta 10, que el 35.9% a marcado casi nunca, en la pregunta 9 el 35.2% siendo ambos datos elevados a comparación de los demás.

*Frecuencia con datos agrupados por ítems de la variable distribución de productos*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1. Se extrae correctamente los productos de acuerdo a los pedidos.	12	9,4%	44	34,4%	31	24,2%	32	25,0%	9	7,0%
2. Antes de la entrega, supervisa que el producto tenga todos los accesorios o complementos adecuados.	18	14,1%	35	27,3%	31	24,2%	23	18,0%	21	16,4%
3. Se comprueba que el pedido, sea entregado por el vendedor al cliente.	17	13,3%	35	27,3%	29	22,7%	31	24,2%	16	12,5%
4. Se ha verificado que este producto cumple con todos los requisitos anteriores del cliente.	13	10,2%	42	32,8%	36	28,1%	19	14,8%	18	14,1%
5. Considera que las devoluciones son menos frecuentes, ya sea en tiendas físicas o virtuales, debido a la inconsistencia de los productos entregados con los requerimientos del cliente.	15	11,7%	36	28,1%	41	32,0%	28	21,9%	8	6,3%
6. Los productos que ya se han vendido rara vez se devuelven cuando se entregan a los clientes.	21	16,4%	23	18,0%	45	35,2%	29	22,7%	10	7,8%
7. Todos los envíos en tienda se informan al área correspondiente.	21	16,4%	26	20,3%	34	26,6%	30	23,4%	17	13,3%
8. Agenda la programación de ventas a través de tiendas virtuales.	15	11,7%	31	24,2%	34	26,6%	31	24,2%	17	13,3%
9. Realiza con eficacia el listado de pedidos para que el envío pueda realizarse en el menor tiempo posible.	18	14,1%	34	26,6%	28	21,9%	38	29,7%	10	7,8%
10. El cliente comprueba en tienda o entrega a domicilio e	12	9,4%	44	34,4%	31	24,2%	32	25,0%	9	7,0%

indica que su pedido ha sido entregado correctamente.

11. Se notifica al área correspondiente de los tiempos de programación tanto en las compras físicas como en los medios virtuales.

18	14,1%	35	27,3%	31	24,2%	23	18,0%	21	16,4%
----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------

12. Los retrasos o contratiempos en la entrega del producto son poco comunes.

17	13,3%	35	27,3%	29	22,7%	31	24,2%	16	12,5%
----	-------	----	-------	----	-------	----	-------	----	-------

De la tabla 2, y su distribución de frecuencia por ítems, al igual que en el caso de la variable gestión de almacén, en la distribución de productos el mayor porcentaje de respuestas se encuentran en casi nunca, a veces y casi siempre, teniendo porcentajes como es el caso de la pregunta 10, con un 34,4% de personas que marcaron casi nunca, un 24,2% que marcaron a veces y un 25% que marcaron casi siempre, teniendo valores elevados a comparación de la escala nunca y siempre.



## Anexo 9: Evidencias







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de almacén y distribución de productos en un centro logístico, Distrito de Villa El Salvador, 2022.", cuyo autor es GONZALES POCCORPACHI JOSE TADEO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 10 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME <b>DNI:</b> 09225053 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 10- 01-2023 17:19:03

Código documento Trilce: TRI - 0516087