



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE  
OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Aplicación del sistema de gestión de almacén y la mejora de la  
calidad de servicio que brinda el personal administrativo de  
una Universidad Nacional de Trujillo año 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**AUTORA:**

Liza Sanchez, Nora del Carmen (orcid.org/0000-0003-4519-6791)

**ASESOR:**

Mg. Polo Cueva Martin Ernesto (orcid.org/0000-0001-8691-8442)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Logística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

### **A Dios**

Por quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar, rompiendo todas las barreras que se me presentan para lograr mis objetivos, porque me diste la oportunidad de vivir.

### **A mis Padres**

in memoria a mi padre José Julio Liza Vereau, a mi madre Esther Sánchez Pérez porque con su amor, fortaleza y sacrificio logró que yo ahora esté dando este gran pasó, a ella mi agradecimiento por su comprensión, apoyo y por sus palabras de ánimo que hicieron posible terminar cada meta.

### **A mis hermanas**

Esther y Karina gracias por su apoyo, comprensión y alegría en los momentos difíciles de mi vida.

## **Agradecimiento**

A mi Asesor, Docentes, Compañeros de estudio y Amigos que han aportado en la conclusión de la presente investigación.

Finalmente agradezco al Polo Cueva Martin Ernesto por brindarme su tiempo e invaluable conocimiento en el asesoramiento del presente trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	14
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	15
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS.....	17
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	17
3.4 PROCEDIMIENTOS .....	20
3.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....	20
3.6 ASPECTO ÉTICO.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS	

## Índice de Tablas

TABLA 1 .....	16
DISTRIBUCIÓN OPERACIONALIZACIÓN DE GESTIÓN DE ALMACENES .....	16
TABLA 2 .....	16
DISTRIBUCIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO .....	16
TABLA 3 .....	18
INSTRUMENTOS DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS.....	18
TABLA 4 .....	19
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: GESTIÓN DE ALMACENES.....	19
TABLA 5 .....	19
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: CALIDAD DE SERVICIO.....	19
TABLA 7 .....	23
NIVEL DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN POR DIMENSIONES QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA FACULTAD EN UNA UNIVERSIDAD DE TRUJILLO, AÑO 2022. ....	23
TABLA 8 .....	25
VEMOS QUE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA FACULTAD EN UNA UNIVERSIDAD DE TRUJILLO, AÑO 2022. ....	25
TABLA 10 .....	28
VEMOS QUE LOS NIVELES DE APLICACIÓN DE LAS VARIABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN Y EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA FACULTAD EN UNA UNIVERSIDAD DE TRUJILLO, AÑO 2022 .....	28
TABLA 11 .....	29
CORRELACIÓN DE SPEARMAN BROWN ENTRE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA FACULTAD EN UNA UNIVERSIDAD DE TRUJILLO, AÑO 2022. ....	29

## Índice de Gráficos

<b>GRÁFICO 1 .....</b>	<b>22</b>
<b>DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL NIVEL DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>22</b>
<b>GRÁFICO 2 .....</b>	<b>23</b>
<b>NIVEL DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN PROPORCIONADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>23</b>
<b>GRÁFICO 3 .....</b>	<b>25</b>
<b>TENEMOS QUE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>25</b>
<b>GRÁFICO 4 .....</b>	<b>26</b>
<b>NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN DIMENSIONES PROPORCIONADAS POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>26</b>
<b>GRÁFICO 5 .....</b>	<b>28</b>
<b>NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b>	<b>28</b>
<b>GRÁFICO 6 .....</b>	<b>30</b>
<b>CORRELACIÓN DE SPEARMAN BROWN ENTRE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN Y LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA FACULTAD EN UNA UNIVERSIDAD DE TRUJILLO, AÑO 2022. ....</b>	<b>30</b>

## RESUMEN

La presente investigación titulada "Aplicación del Sistema de Gestión de Almacén y la mejora de la Calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una Facultad en una Universidad de Trujillo, año 2022." Tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la Gestión de almacén y calidad de servicio de los servidores de la facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y correlacional, cuya población estuvo conformada por los servidores administrativos en la gestión de almacenes lo cual comprende 27 trabajadores, la muestra estuvo conformada por 27 servidores administrativos, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento los cuales fueron validados por juicios expertos y determinaron su confiabilidad mediante el instrumento estadístico del alfa de Cronbach.

Los resultados establecieron que la gestión de Almacén según la percepción de los servidores administrativos muestra un nivel moderado.

Palabras clave: Gestión de Almacén, Calidad de servicio, personal administrativo

## **ABSTRACT**

The present research entitled "Application of the Warehouse Management System and the improvement of the Quality of service provided by the administrative staff of a Faculty at a University of Trujillo, year 2022." Its main objective was to establish the relationship between warehouse management and quality of service of the servers of the Faculty of Physical and Mathematical Sciences

The research was of a basic type, non-experimental design, transversal and correlational, whose population was made up of administrative servers in warehouse management which includes 27 workers, the sample was formed by 27 administrative servers, , for the collection of data, the survey technique and the questionnaire were applied as an instrument which were valid for expert judgments and determined their reliability using the statistical instrument of Cronbach's alpha.

The results established that the management of Warehouse according to the perception of the administrative servers shows a moderate level.

**Keywords:** Warehouse management, Quality of service, staff Administrative



## I. INTRODUCCIÓN

En este trabajo se desarrolla el problema a nivel global, nacional y local considerando las empresas involucradas, y se explican los problemas, razones e hipótesis.

Este estudio se revisará los indicadores de gestión de almacenes y los factores clave que describe la gestión lógica de una empresa. Incluye cinco procesos desde el principio: recepción, almacenamiento, gestión de inventario, preparación de pedido y envío. Del entorno al cliente, y desde el inicio al proveedor de la organización.

Las reglas de almacenamiento de clase mundial se encuentran en distintas serie de inicios que deben realizar el acompañamiento al periodo que se va a realizar con la entrega en el almacén, los cuales son: Los productos con más movimiento deben estar en la entrada para poder reducir la duración del trayecto de los mercadería pesados e imposibles de llevar, también deben ubicarse de forma que se reduzcan la faena que se realiza al trasladar y reunir en los espacios más altos, deben emplearse para los productos más livianos, protegidos, aquellos materiales que son inflamables y peligrosos o sensibles al agua y al sol pueden utilizar en otro ambiente.

Las empresas en América Latina están implementando más tecnología en sus almacenes para poder conservar los materiales, reducir costos y optimizar espacios e implementar las 5S en los almacenes para poder tratar de minimizar los riesgos de pérdidas y deterioro, optimizar espacios reducir costos mantenimiento de materiales de stock y orden. Optimizar espacios y reducir los costos de rotación de stock y controlar el stock y mantener los materiales, controlar entrada y salida de los productos también la distribución y movimientos logísticos.

Como dice Hernández (2021, p144,145.), *“En su investigación la empresa Tecnitaller S.A.S, dedicada a la prestación de servicio y venta de repuesto para vehículos en la ciudad de Nérida; su almacén en los últimos años ha tenido ineficiente manejo del inventario de repuesto, con lo cual atreves de la matriz FODA y VESTER que se aplicaron se identificó las principales problemáticas que llevaron a la empresa a tener los más bajos niveles de servicio para la atención al cliente, por falta de obsolescencia de mercadería , faltantes entre*

*otros. La metodología que se implemento fue de formas no experimental transversal y se aplicó un estudio descriptivo, lo cual permitió el análisis de distintas variables de estudio, con el fin de identificar las forma como se desarrolla las diferentes actividades que implican un inventario como es el despacho, pedidos, almacenamiento, atención al cliente, tiempos de espera y otros; lo cual nos permitió realizar las propuestas de mejoramientos de la entrada, salida y existencia de mercadería para así poder aplicar un buen diseño de control de inventario en la empresa Tecnitaller S.A.S, para esto de aplico la técnica de remisión directa y entrevista al gerente y trabajadores de la empresa”.*

A Nivel Nacional, las empresas deben de utilizar un diseño para la elaboración de sus almacenes hay varios programas y diseños que se pueden utilizar de los cuales hablaremos del diseño de Layout de Almacenes, en cual está conformada por varias fases de la cual solo hablaremos de fase: diseño de la instalación y diseño de disposición de elementos de almacén; el Layout de los deposito tiene por objetivo la aptitud de los elementos en el interior de los almacenes de layout, un almacén debe consolidar de manera más eficiente para utilizar la mercancía que se dispongan en el Plan de Entradas y Salidas, Almacenamiento efectivo, transporte interno, rotación de distintos productos, el nivel de inventario, Embalaje y Pautas de preparación de productos.

La calidad del servicio se apoya en la variedad matemática entre lo que espera el cliente y lo que realmente le suministra, también son las mediciones de la calidad de los servicios que son subjetivas o perceptivas. La medida de la calidad del servicio se realizará con SERVQUAL, la metodología que se va a medir a través de la realización de un cuestionario al cliente en base a mediciones perceptivas.

Las cuales consideramos cinco dimensiones son: La tangibles en los aspectos de instalación física de la compañía de sus equipos y de su personal, la confiabilidad es la capacidad de la empresa que es para realizar el trabajo comprometido de manera confiable exacta y sin errores, receptividad que la disposición de la empresa para proporcionar un servicio que sea rápido y útil para el cliente, seguridad se refiere a la capacidad de la empresa para transmitir confianza sobre el servicio que se va a realizar a través de todos los

conocimientos y la cordialidades de los empleados y la Empatía que es la atención especializada que se ofrece a los clientes.

Si hablamos del control de Stock es tener lo necesario atender la demanda, rotar los inventarios para así evitar quiebres de stock, y sobre los costos de inventarios es satisfacer la necesidad del proceso o cliente final hay que ver lo real de la empresa, y la pérdida de Inventario.

El principio de una Gestión de almacén está ordenado por la correspondencia y una distribución que determina un almacén y también la ubicación sobre las referencias específicas, de las cuales las características son las que permiten el procedimiento del manual de almacén y la necesidad de espacio.

El origen de la gestión de almacén cuando esta desordenado no existen unas ubicaciones preasignadas, y los productos que se almacenan según la reserva del ambiente y/o criterio del personal de almacén de las cuales se muestran las características que son: mejorar los espacios disponibles en el almacén, también activar las mercancías recibidas y tener un sistema de información electrónico.

Al respecto en el planteamiento del problema expondremos el problema general de la empresa de las cuales tenemos que son: ¿Qué vínculo existe entre la aplicación del sistema de Gestión de Almacén hacia la calidad del servicio al personal administrativos de una facultad de una universidad de Trujillo?, también hablaremos de los problemas específicos que serían: 1.¿Cuál es el vínculo entre implementación del sistema de gestión de calidad y los elementos tangibles de la calidad de servicio de la universidad de Trujillo?, 2.¿Cuál es el vínculo que tiene entre implementación del sistema de gestión de almacén y la fiabilidad de la calidad de servicio de una universidad de Trujillo?, 3.¿Cuál es el vínculo que existe en la implementación del sistema de gestión de almacén y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de una universidad de Trujillo?, 4.¿Cuál es el vínculo que hay entre implementación del sistema de gestión de almacén y la seguridad de la calidad de servicio de una universidad de Trujillo? y 5.¿Cuál es el vínculo que hay entre implementación del sistema de gestión de almacén y la empatía de la calidad de servicio de una universidad de Trujillo?.

Seguidamente acreditaremos la investigación desde un punto de vista teórica, la investigación la comprobaremos por definiciones mediante conceptos y técnicas que están enlazados en la dirección de almacenes en donde se cita a Marín, R. (2014), y hablaremos de la calidad del servicio se cita a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), donde da un enfoque sobre la Práctica y realización del sistema de gestión de almacén en una universidad de Trujillo, la cual colabora de modo positivo en la ejecución de la distribución, por lo cual avanza su Calidad de servicio. En cuanto a los criterios Metodológicos, el estudio cumplió con todas las pautas de tipos y diseños justificados de Hernández et al. (2014), el equipo utilizado el cual está validado por juicio de expertos.

Aquí presentamos el objetivo general que es establecer un vínculo de Calidad de Servicio entre la dirección de almacén y una parte del personal administrativo de la universidad de Trujillo, y los objetivos específicos de tener que resolver las implicaciones en medio de la implementación de un sistema de gestión de almacén. Los componentes concretos del sistema y calidad de la universidad de Trujillo, en la cual se resuelve los efectos que existen para solucionar los efectos que existe entre la implementación del sistema dirigido al almacén y la confiabilidad de la calidad de la universidad de Trujillo. Resolver capacidad de respuesta de la calidad del sistema de gestión de almacenes y la universidad de Trujillo. Los efectos que existe entre implementación del sistema de gestión de almacenes y el aseguramiento de la calidad de la universidad de Trujillo. Los efectos que existen entre la implementación del sistema de gestión de almacén y la empatía de la calidad de una universidad de Trujillo.

Hipótesis general se asume que existe un impacto positivo entre implementación del sistema de gestión de calidad, H1 Existe una influencia positiva vinculada con la implementación de un sistema de gestión de calidad y los elementos tangibles de la calidad de una universidad de Trujillo, H2 Existe una influencia positiva vinculada en implementación de un sistema de gestión de almacén y la fiabilidad de la calidad de una universidad de Trujillo, H3 Existe efecto positivo vinculada en la implementación un sistema gestión de almacén y la capacidad de respuesta de la calidad de una universidad de Trujillo, H4 Hay un efecto positivo vinculada la implementación un sistema de gestión de

almacén y la seguridad de la calidad de una universidad de Trujillo y H5 Existe efecto positivo vinculado en la implementación un sistema de gestión de almacén y la empatía de la calidad de una universidad de Trujillo

## II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo trata de un estudio aplicado en el que se utilizaron diseño de estudios experimental, enfoque cuantitativos y métodos de investigación y la herramienta, de recolección de datos que se utilizó mediante una muestra de investigación de 27 administradores de la facultad de la universidad de Trujillo. La aplicación de la escala Likert, lo que nos ayuda con las expectativas y percepciones de los administradores. A continuación, se presentan algunos estudios relevantes para este estudio:

### **Sistema de Gestión de Almacén:**

Tenemos que los almacenes son elementos de servicio en la forma orgánica y funcional de una organización, sea de tipo industrial, comercial y servicio, con varios objetivos están bien definidos y de resguardo, protección, control y los abastecimientos de materiales que son los intangibles.

Así mismo hablaremos de la gestionar los inventarios en una empresa, que es una actividad que se entrelazan con la cadena de valor y debe estar en concordancia con la estrategia y tácticas de la empresa, con el propósito de satisfacer a los usuarios, utilizando una metodología ABC de las cuales se clasifican en La cantidad de movimiento (rotación), La Importancia y El Acopio.

Naranjo (2003). “La significación en el control de inventarios está en alcanzar ganancias e intereses por la comercialización de productos o servicios, siendo fundamental, aunque si no opera de manera efectiva no se tendrá según lo que se requiera o para producir o comercializar”.

### **Calidad de Servicio:**

También Aplicamos SERVQUAL que es un modelo que es muy conocido como modelo PZB, fue propuesto en el año 1985, por los docentes Parasuraman, Zeithalm y Berry con la finalidad de aplicar las variables de medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente (Miranda González, Chamorro Mera, y Rubio Lacoba, 2007).

Suárez (2015), “Llevo a cabo toda la investigación: que en la variable de la calidad del servicio de un centro de idiomas implementando el modelo

Servqual: centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callo, periodo 2011-2012. Defendida en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Master en Marketing. La investigación tiene como objetivo medir el nivel de calidad del servicio a través del modelo Servqual. Investigación no experimental, transversal, correlacional-causal. El total de los encuestados fue de 374 estudiantes. En los estudios de información estadística se utilizaron varios métodos de análisis cualitativos y cuantitativos diferentes. Nuestra conclusión Según el modelo Servqual, la calidad del servicio de los programas de idiomas de la Universidad del Callao se encuentra en él, más alto nivel. Con base en la importancia de la confiabilidad en la satisfacción del cliente del centro de idiomas la media ponderada asociada a las 19 escalas de expectativas y percepción fue de 3,39% y fue confirmada por la correlación de Pearson con resultado positivo de 0,937%. En tercer lugar, la dimensión de capacidad de respuesta tiene un efecto positivo y al utilizar la correlación de Pearson se obtiene la cantidad de 0,966%”.

## **NACIONAL**

Ariluz Quito (2018): *“Se aplico para la variable de la gestión de almacenes para mejorar la satisfacción del cliente en los almacenes de SCORPIO GROUP S.A., ubicada en el Cercado de Lima. Los conceptos relacionados con la gestión de almacenes, siempre deben enfocarse en recibir, almacenar, preparar y embarque, realizar un mejor control para la satisfacción del cliente en el almacén, luego del análisis se concluye que tiene un nivel descriptivo y explicativo, con métodos cuantitativos y el desarrollo de métodos experimentales cuasi - experimental, los datos obtenidos mediante la observación y registro la página recolección de datos, se crean sus datos, manipulando la variable independiente (gestión de almacenes) para aumentar la variable dependiente (satisfacción). La efectividad de la herramienta es evaluada por 3 expertos, la cual es utilizada y realizada durante 12 semanas (periodo post-test), y comparada con los resultados obtenidos mediante tablas y con el software SPSS. El estudio concluyo que el uso de gestión de inventario puede mejorar la variable de la satisfacción del cliente en el almacén de una empresa, y se recomienda para*

*las variables debemos tener que la gestión de almacenes es constante a la satisfacción de los clientes de la empresa y así fidelizar cada vez más clientes. En conclusión, se recomienda que la aplicación de la gestión de almacenes sea constante y que debe llevar un control adecuado de la mercadería desde la recepción hasta el despacho”.*

En su trabajo Cervantes (2021), “La aplicación del sistema gestión de almacenes para mejorar los tiempos de envío para Sergear S.A.C. situada en Arequipa, a partir del 2021, el objetivo principal del estudio es mejorar los tiempos de envío para Sergear S.A.C. Vamos a tener que implementar un sistema de gestión de almacenes, así como la identificación de problemas existentes que puedan ser solucionados posteriormente para apoyar la mejor de todas las áreas del almacén con el fin de traer beneficios económicos a la empresa.”

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y diseño experimental, el pre test se analizó en 12 semanas de octubre a diciembre y el post test se analizó en 8 semanas de enero a marzo, los resultados muestran tiempos de envío reducidos. El área de almacén tiene un promedio de 6.08 a 5.02 minutos. Finalmente, el propósito general del estudio es aplicar el sistema gestión de almacenes para mejorar los tiempos de despacho para la empresa procesadora de metales SERGEAR S.A.C. En otras palabras, al implementar este sistema de gestión, el tiempo total de envío, incluida la ubicación, la transferencia y el tiempo de recolección, se reducirá en 1.06 minutos. Además, se optimizan los procesos en las áreas de almacenamiento de la empresa”.

Sanahuja Torrent (2015). “Optimización de almacenes convencionales de empresas logísticas mediante análisis y gestión. Tenemos que las variables que se va utilizar mediante los puntos de partida del proyecto es un estudio de la situación actual de los niveles de empleo y su impacto en los parámetros establecidos para los sistemas de información. Para desarrollar un conjunto de mejoras, se analizan varios indicadores, tales con B. Ocupación del área de almacenamiento y mantenimiento de productos que impactan la ocupación general del almacén. Adicionalmente, se realiza un análisis del impacto de los pedidos mínimos de proveedores en



la ocupación del almacén. Debo decir que todos los análisis se realizaron con herramientas de Microsoft Access, y los resultados se vincularon a hojas de cálculo en formato Excel”.

En la tesis digitales - UPNorte Macizo Vega (2018): “Se propone un modelo cuantitativo y un enfoque 5S, en una empresa del sector de servicios de ingeniería eléctrica y telecomunicaciones. Este trabajo desarrolla una propuesta de mejoras enfocándose en el inventario y gestión de inventarios, si el objetivo principal es optimizar las dos áreas de gestión de las empresas del rubro de servicios de electricidad y telecomunicaciones para lograrlo se elaboró una propuesta, la cual tiene como objetivo identificar los principales factores a partir del diagnóstico inicial de su situación actual, y formular medidas para solucionar los problemas comunes antes mencionados y realizar una evaluación económica para verificar su posibilidad”.

Kelo (2003), “En atención al cliente Lima Editora Business E.I.R.L., “Estrategias de atención al cliente, Su importancia desde la Perspectiva del cliente, Fundamentos de Venta y Relaciones con clientes. (148p.)”.

Arguedas (2013), “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública” Secretaría de Gestión Pública”.

González, L. (2004), en su tesis “Nos va hablar de la cultura organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios públicos que presta el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en su administración central, tiene como conclusiones tenemos: La integración de esfuerzos, los beneficios comunes, el trabajo en equipo, la voluntad constante de aprender a cambiar, romper barreras y la necesidad de comunicar son obstáculos en este lanzamiento, que, de acuerdo con los requerimientos de las nuevas normas, deben aprovechar en las organizaciones para mejorar continuamente. Y el logro de los niveles necesarios de desarrollo, así como para establecer metas y objetivos.”

Según Rimachi Bendezu (2015), “Los trabajadores de San Martín de Porres – Lima, calificaron su satisfacción laboral y la variable de la calidad del servicio como excelentes en el año 2015. El objetivo el cual fue para determinar la relación entre la satisfacción de los trabajadores y la percepción de la calidad del servicio en el municipio de San Martín de Porres-

Lima, 2015. Tenemos que la investigación tuvo un diseño básico, relacional, no experimental y utilizó métodos cuantitativos. Esta muestra fue creada para 86. Las herramientas utilizadas para medir las variables fueron herramientas de encuesta y recolección de datos, la validez de las herramientas fue determinada por juicios de expertos y la confiabilidad de las herramientas tuvo un alfa de Cronbach alto en dos variables: 0,969% y 0,997%. para la variable calidad del servicio”

### **INTERNACIONAL**

Bustamante (2020): “De las horizontes a las percepciones de la variable de la calidad de la atención en salud en el estado de Guayas, Ecuador, comparando las expectativas con las percepciones de la calidad de servicio de salud, para determinar cuáles son las dimensiones que definen la calidad de servicio de los prestadores públicos, se realizó un estudio cuantitativo, no experimental de corte transeccional con alcance descriptivo de una muestra de usuarios concurrentes a los servicios de atención primaria de salud. La muestra que se aplico es del tipo probabilística y también se aplicó un cuestionario de 533, para la recogida de datos. Se aplicó una estadística descriptiva y se también se evaluó la validez del contenido, validez fue convergente y la confiabilidad por Alfa de Cronbach, se realizó un análisis factorial exploratorio de expectativa y percepción. Se concluye que los servicios generales son valorados positivamente, con mayor frecuencia a favor de las mujeres. Se concluye también que los ítems que definen los factores de expectativas en general son comparables con los agentes que definen los factores de percepción”.

Duque Edison y Gómez (2016), “La evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: tenemos que una mirada desde la educación superior Conceptual evolution of models for measuring perception of quality service: A perspective from higher education”.

A través de una investigación se tiene la idea que debe estar asociada al servicio y a los modelos que se explorar para evaluar la percepción de calidad del servicio, se desarrolla una evolución teórica de los mismos,

haciendo énfasis en su aplicación en la educación superior y la importancia de su medición en las instituciones de educación superior.

Según Ortiz y Paredes (2021): "Se concluye que la distribución de los resultados de evaluación de implementación del sistema logístico Warehouse Management System (WMS), en la variable de gestión de almacenes se mostraran una solución al problema del almacén, ya que se realizaron pedidos en diferentes áreas del almacén, mejorando así la liquidez y por ende incrementándola, la rentabilidad de la empresa, por lo tanto se debe reducir el tiempo de capacitación de nuestros empleados, asegurando así y manteniendo la calidad del servicio, se puede apreciar que esto tiene un efecto positivo en la empresa y los clientes, además, la investigación en las empresas estudiadas tiene buenos resultados financieros a largo plazo".

Ortiz y Paredes (2021): "La evaluación sistémica de la implementación de un sistema de gestión de almacenes (WMS). Vamos a evaluar el impacto financiero que tiene la implementación de herramienta de gestión de almacenes, de la empresa que se dedica a artículos ferreteros al por mayor y menor. Con ayuda de la herramienta dinámica de sistemas en la cual se logra evaluar el efecto que genera la implementación del proyecto, teniendo en cuenta las variables que se afectaran directa e indirectamente, el flujo de caja de la empresa A través de la simulación que se va a realizar y que en la cual vamos a concluir que el proyecto de gestión de almacenes tiene un incremento en el flujo de caja de la compañía en un lapso de cinco años, no obstante, los resultados serán válidos si se compromete a realizar capacitación a los empleados y realizar una mayor inversión en tecnología para que permita obtener procesos logísticos más rápidos y eficientes".

Sierra García (2014): "La preparación y validación de una herramienta de medida de la calidad del servicio de auditoría, el fin de este análisis es evaluar la validez de una herramienta pensado para medir la calidad del servicio de una auditoría percibida por los consumidores, su utilidad es realizar, desde las indagaciones y los estudios para, como objetivo último, mejorar y adecuar el servicio de auditoría a las necesidades de los respectivos agentes que interactúan en él. En los resultados observamos

que estamos frente a una composición factorial consistente y unos ítems que parecen medir correctamente las variables propuestas, por lo cual contamos con suficiente evidencia prueba experimental que según el instrumento que se utilice para medir la calidad del servicio de auditoría como constructo precisamente determinado.”

Según Correa (2010), “Mejorar la eficiencia y la satisfacción de los clientes al compartir, planificar, automatizar y controlar las operaciones logísticas (transporte, suministro automatizado, etc.) y se utiliza en todo el mundo diversas industrias, como el comercio minorista, el consumo masivo y más.”

Lora y Garcés (2020), “El resultado global e individual de cada tramo que va a evaluar según el Modelo de Benchmark Logístico y Donald Bowersox,. Concluimos: que para poder solucionar el inconveniente, descubriendo correctamente la ineficiencia y aumentando la confiabilidad.”

Arrieta (2011), “La aplicación se precisan todos los aspectos de la gestión del almacén permite a los gerentes de diferentes niveles realizar un seguimiento de lo que sucede en el almacén y responder a los problemas que surgen. La validación continua del almacén permite comparar las métricas entre la administración para establecer el rendimiento ideal o implementar cuando sea necesario realizar mejoras. Puede hacerlo.”

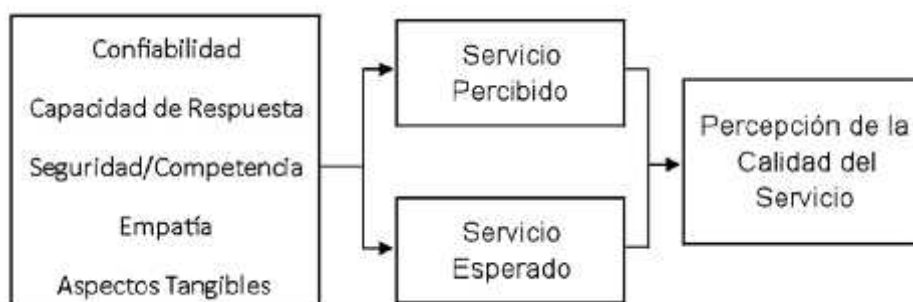
También Fontalvo “et al”. (2019), “Concluyen que las organizaciones pueden determinar cómo funcionan mejor sus procesos en función de su conocimiento de cada parte de la gestión del almacén. Se debe garantizar un flujo y almacenamiento eficientes. Este es un aspecto y proceso fundamental para optimizar la distribución, pero los indicadores clave de desempeño debe establecer mediante indicadores para cada proceso de gestión logística,”

Pineda y García (2021) “Así un modelo conceptual que se enfoca en el servicio como parte de la estrategia operativa crea valor para el cliente con base en los atributos de calidad del servicio, regida la estrategia operativa por factores relevantes: también vemos que en el control de las operaciones y servicios, la infraestructura, la tecnología y los sistemas de información relacionados”.

Según Ganga Contreras (2019): “La Medición de calidad del servicio mediante SERVQUAL, el caso del Juzgado de Garantía de Puerto Montt – Chile. En este artículo se considera la creciente relevancia que se está tomado, según el tema de la variable calidad como un imperativo estratégico para asegurar la viabilidad y el éxito organizacional, por esto su propósito central es presentar los resultados de la calidad del servicio medido través del SERVQUAL, para tal efecto, se construyó el cuestionario que se recogió 16 indicadores y se aplicó la escala Likert de 5 puntos, el cual fue aplicado a mayores de 18 años que se encontraban como usuarios del Juzgado en las fechas de diciembre de 2013 a junio del 2018. Los niveles de expectativas fueron elevados, en la cuales se encontraron que en las dimensiones: confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles, las de mejor calidad fueron empatía y aspectos tangibles. En general, los niveles de calidad del servicio son negativos debido a que no fueron superadas las expectativas del usuario. Esta información puede ser utilizada por la organización para mejorar aquellas relevancias para los usuarios”.

**Figura 1**

Distribución de las dimensiones del modelo SERVQUAL



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

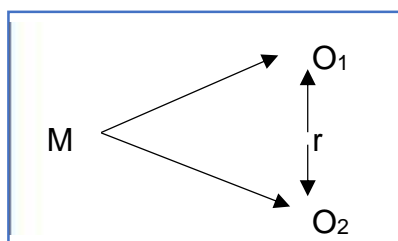
Es una investigación básica, la cual es cuantitativa transversal y descriptiva. La cantidad reflejan el cambio directo de los eventos, distinta a la decisión del investigador. Es transversal, y la variable es medida en una sola oportunidad.

El análisis estadístico realizado es descriptivo, y también es univariado porque solo describe o estima parámetros en la población del estudio a partir de una muestra.

El diseño utilizado fue no experimental, transversal y fácilmente correlacionable como lo sugiere Hernández et al. Propuesto (2014): “Pueden definirse como estudios realizados sin manipulación intencional de variables es decir estudios en los que las variables independientes no han sido alteradas intencionalmente para determinar efectos sobre otras variables. Los estudios no experimentales observan fenómenos que ocurren en el contexto natural y analizarlos”.

Está formado es por dos variables y una población.

El esquema quedara determinado por:



Dónde:

M	Comprende a los colaboradores
O <sub>1</sub>	Gestión de almacenes
O <sub>2</sub>	Calidad del servicio
r	Relación entre las dos variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

Para comprender los conceptos de los principales autores, presentamos definiciones de las variables observadas, desde una perspectiva conceptual y operativa. Esto también se aplica a las formas de estas medidas.

#### **Variable 1: Gestión de Almacén**

Marín (2014): “Gestión de almacenes es un conjunto de procesos que busca optimizar la logística funcional, demostrando que la recopilación de información ayuda a maximizar el volumen disponible. Esta modalidad cubre la manipulación, el transporte y la entrega de mercancías”.

Analizar definiciones operativas: Desde una perspectiva operativa, la gestión de almacenes incluye dimensiones de entrada y salida.

#### **Variable 2: Calidad de Servicio**

Analizando la definición conceptual: para Parasuraman, Zeithaml y Berry [6- 29-30]: La calidad del servicio es un producto de las expectativas del consumidor (lo que piensa) y se define por su percepción de los resultados de los servicios prestados.

#### **Definición operacional:**

Se aplicará un cuestionario que considera cinco dimensiones las cuales estarán evaluadas mediante la aplicación de encuesta, basados en la escala de Likert, con cinco alternativas: tangibilidad, fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estas dimensiones.

**Tabla 1**

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALAS	RANGOS
Ingreso de Mercadería	Recepción	01	1. Totalmente Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo	Bajo [12 – 28]
	Almacenaje	02 – 03		
Salida de Mercadería	Picking	04		Moderado [29 – 45]
	Despacho	05 – 06		
Control de inventario	Toma de Inventario	07 – 08		
	Registro de inventario	09 - 10		

Distribución Operacionalización de Gestión de almacenes

**Tabla 2**

Distribución de operacionalización de Calidad del servicio

DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALAS	RANGOS
Elementos Tangibles	Equipos y Tecnología	01	1. Totalmente Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo	Bajo [12 – 28]
	Infraestructura	02		
Fiabilidad	Eficacia	03		Moderado [29 – 45]
	Eficiencia	04 – 05		
Capacidad de Respuesta	Aptitud	06 – 08		
	Seguridad	9		
Empatía	Habilidad	10 – 11		
	Atención Personalizada	12 - 13		



### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

Los habitantes de este estudio represento a todos los trabajadores (27 administrativos) de la facultad de la universidad de Trujillo.

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

Tenga en cuenta que en el presente trabajo actual utiliza una técnica de encuesta. Esto permite la recopilación y posterior procedimiento de datos de muestra representativa, lo que permite su rápida codificación y preparación de resultado para el análisis.

Aparece un instrumento que lleva el nombre del autor Ñaupas (2014), "Un cuestionario es un tipo de técnica de investigación que implica la formulación de una serie sistemática de preguntas relacionadas con una hipótesis de trabajo, por lo que utiliza variables y medida de investigación para proporcionar información para probar la hipótesis de trabajo".

Se recopilaron las herramientas utilizadas para recolectar y desarrollar los datos. El estudio actual se basa en el autor Beirão en el año 2016:" La variable de gestión de almacenes, se ajustaron a un cuestionario de 10 ítems dividido en tres dimensiones: Ingreso de mercadería, salida de mercadería y control de inventarios, cada uno contiene tres elementos que también están relacionados con Kamison et al. (2013), donde se ajustaron las variables de calidad de servicio para aplicar el modelo SERVQUAL".

Se realizo un cuestionario detallado de 16 ítems dividido en cinco dimensiones: tangibles (2), fiabilidad (4), capacidad de respuesta (3), seguridad (3) y empatía (2), según Likert tenemos: totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

En cuanto a los instrumentos y su valor informativo, se aprecia especialmente el nivel de medición de la especialidad del objeto que se va a medir.

En tal sentido, los autores Ñaupas et al. (2014) es la difusión de herramientas para justificar lo que se está midiendo. Señala el enunciado que el instrumento intenta medir. La realidad de los medios para expresar, adjetivar o predecir los atributos de interés de verificar.

**Tabla 3**

Instrumentos de validez por juicio de expertos

Académico	Especialidad	Veredicto
Mg. Liy Lion, Roger Daniel	Operaciones logísticas	Aplicable
Ms. Roger Demetrio Reyna Segura	Ingeniería de Sistemas	Aplicable
Dr. Jara Miranda Robert Alexander	Administración	Aplicable

El vínculo de confiabilidad, según Hernández (2014), muestran que las medidas de los instrumentos producen resultados coherentes y consistentes. En este aspecto del estudio se aplicó un programa estadístico SPSS v25, vía alfa Cronbach, se estará realizando la muestra de investigación la cual corresponde a 27 administrativos para ser analizados.

**Tabla 4**

Análisis de confiabilidad: gestión de almacenes

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° elementos</b>
<b>0.81</b>	<b>27</b>

<b>Resumen de procedimiento</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Encuesta</b>	Validos	27	100
	Eliminados	00	0.0
	Total	27	100

<b>Estadísticos de Fiabilidad</b>	
<b>Alfa de cronbach</b>	<b>N° elementos</b>
<b>0.91</b>	<b>27</b>

**Tabla 5**

Análisis de confiabilidad: calidad de servicio

<b>Resumen del Procedimiento</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Encuesta</b>	Validos	27	100
	Eliminados	0	0.0
	Total	27	100

### **3.4 Procedimientos**

Con la aprobación y los días programados, se realizó una encuesta entre los servidores que se acordaron con apoyar las variables de gestión del almacén y la calidad del servicio de una facultad en una universidad de Trujillo.

Esta encuesta se realizó mediante un Formulario, entrevistando a 27 administrativos, que son los servidores de una facultad en una universidad de Trujillo, asimismo se realizó la encuesta para las distintas variables de las que fueron verificadas por tres expertos y su confiabilidad fue determinada por el alfa Cronbach, y cual se aplicó el software estadístico SPSS y Excel, y después desarrollaremos las distintas conclusiones y recomendaciones.

### **3.5 Método de análisis de datos**

La información que se ha recogió mediante la aplicación de la encuesta que afirmaron en el programa Microsoft Excel, más adelanté se usó el software estadístico SPSS, para procesar toda la información correspondiente a la que fue obtenida mediante un análisis estadístico descriptivo y correlacional.

### **3.6 Aspecto ético**

Para la presente investigación se conserva los datos recibidos con los cuales se trabajó, mostraremos los logros de la investigación mediante las estadísticas sin afectar los datos de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados son fragmentos de investigación recopilados a través de una encuesta realizada en 27 servidores de gestión, en la que las preguntas a los servidores están relacionadas con variable relacionadas con las aplicaciones de gestión de almacén y mejora de calidad de servicio identificado.

##### **Descripción de la variable: Gestión de Almacén**

**Tabla 6**

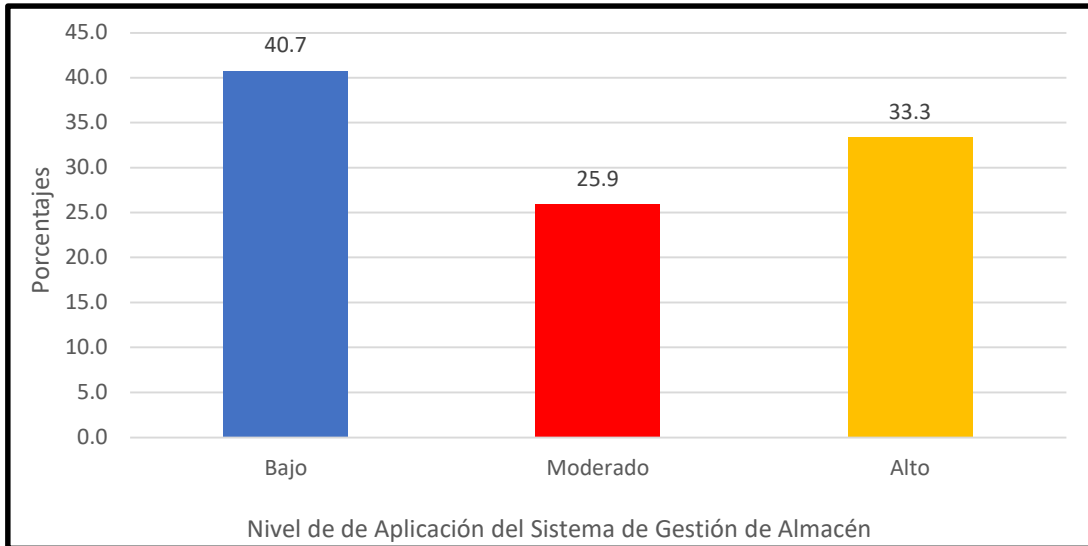
Distribución según el nivel de aplicación del sistema de gestión de almacén que brinda el personal administrativo de una Facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.

<b>Nivel de Aplicación del Sistema de Gestión de Almacén</b>	<b>n<sub>o</sub></b>	<b>%</b>
Bajo	11	40.7
Moderado	7	25.9
Alto	9	33.3
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de las encuestas

### Gráfico 1

Distribución según el nivel de aplicación del sistema de gestión de almacén que brinda el personal administrativo de una Facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.



Fuente: Información obtenida de las encuestas

En la Tabla 6 y el Gráfico 1, relacionados con las variables de gestión de almacenes muestran que 33.3% de los encuestados, incluidos 27 servidores administrativos, calificaron que el nivel de control de inventario, como nivel de control de inventario como alto, así tenemos que el 25.9%, es de nivel moderado y el 40.7% perciben un nivel bajo.

**Tabla 7**

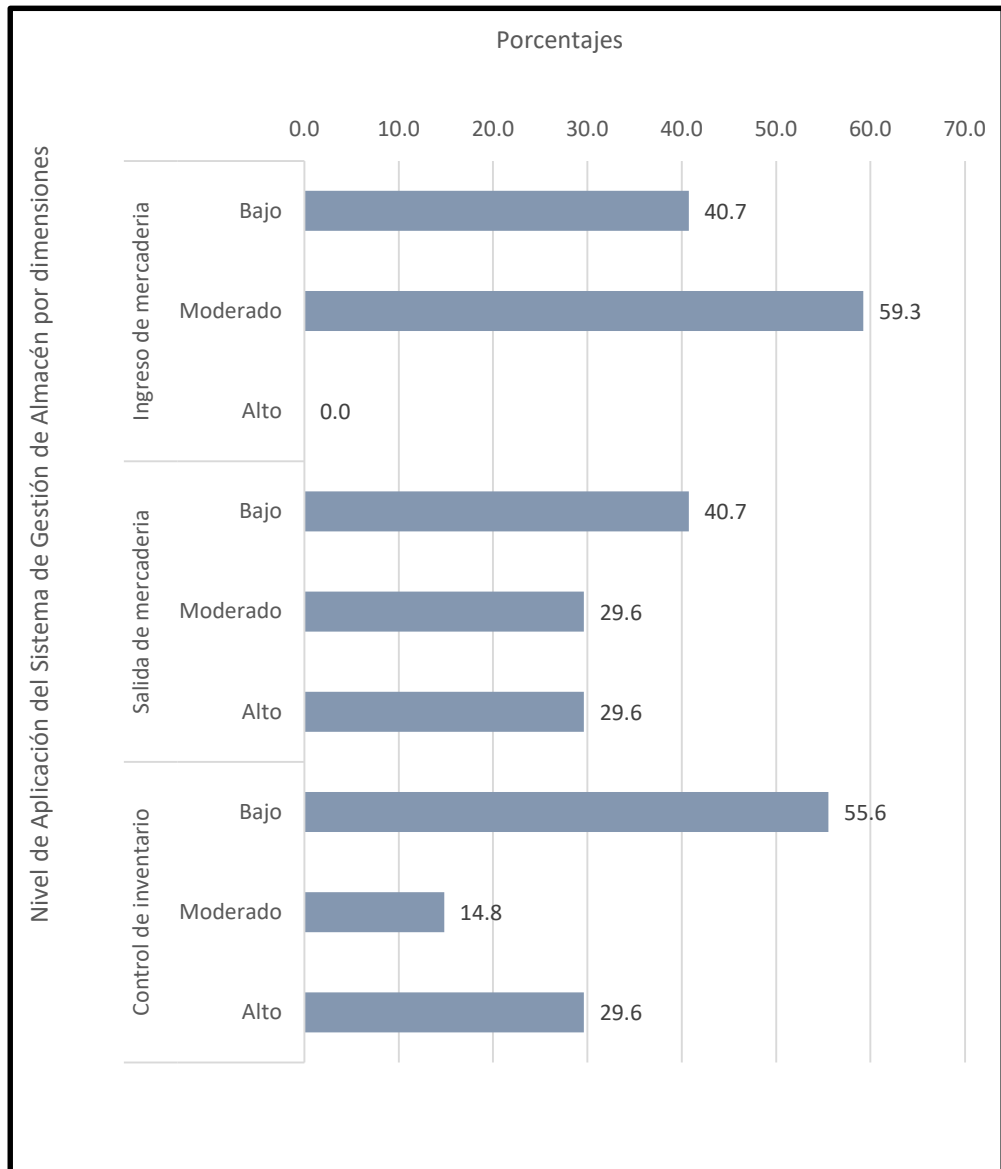
Nivel de aplicación del sistema de gestión de almacén por dimensiones que brinda el personal administrativo de una Facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.

<b>Nivel de aplicación del sistema de gestión de almacén por dimensiones</b>		<b>nº</b>	<b>%</b>
Ingreso de mercadería	Bajo	11	40.7
	Moderado	16	59.3
	Alto	0	0.0
Salida de mercadería	Bajo	11	40.7
	Moderado	8	29.6
	Alto	8	29.6
Control de inventario	Bajo	15	55.6
	Moderado	4	14.8
	Alto	8	29.6
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de las encuestas

**Gráfico 2**

Nivel de aplicación del sistema de gestión de almacén proporcionada por el personal administrativo de una Facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.



En la Tabla 7 y la Gráfica 2, en cuanto a las dimensiones que componen las variables de gestión de almacenes, podemos observar que las dimensiones recepción, despacho y control de inventario presentan niveles elevados de 0.0%, 29.6%, 29.6%, nivel medio 59.3%, 29.6%, 14.8%, y el 40.7%, 40.7%, 55.6% reconocen nivel bajo.



## Expliquemos las variables:

### Calidad de Servicio

**Tabla 8**

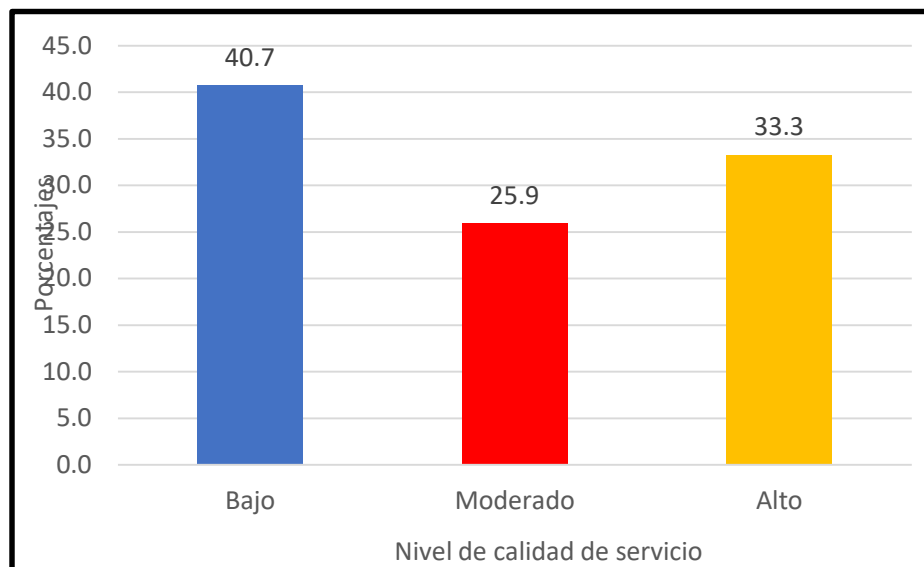
Vemos que el nivel de calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.

<b>Nivel de calidad de servicio</b>	<b>n<sub>o</sub></b>	<b>%</b>
Bajo	11	40.7
Moderado	7	25.9
Alto	9	33.3
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de las encuestas

**Gráfico 3**

Tenemos que el nivel de calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.



Fuente: Información obtenida de las encuestas

Al observar la Tabla 8 y la Gráfica 3, se puede observar con respecto las variables de control de inventario, 33.3% de los encuestados, incluidos 27 administrativos, que comprendieron, que la gestión de almacén tiene un nivel alto, así tenemos que el 25.9% perciben un aumento moderado y el 40.7% sienten niveles bajos

**Tabla 9**

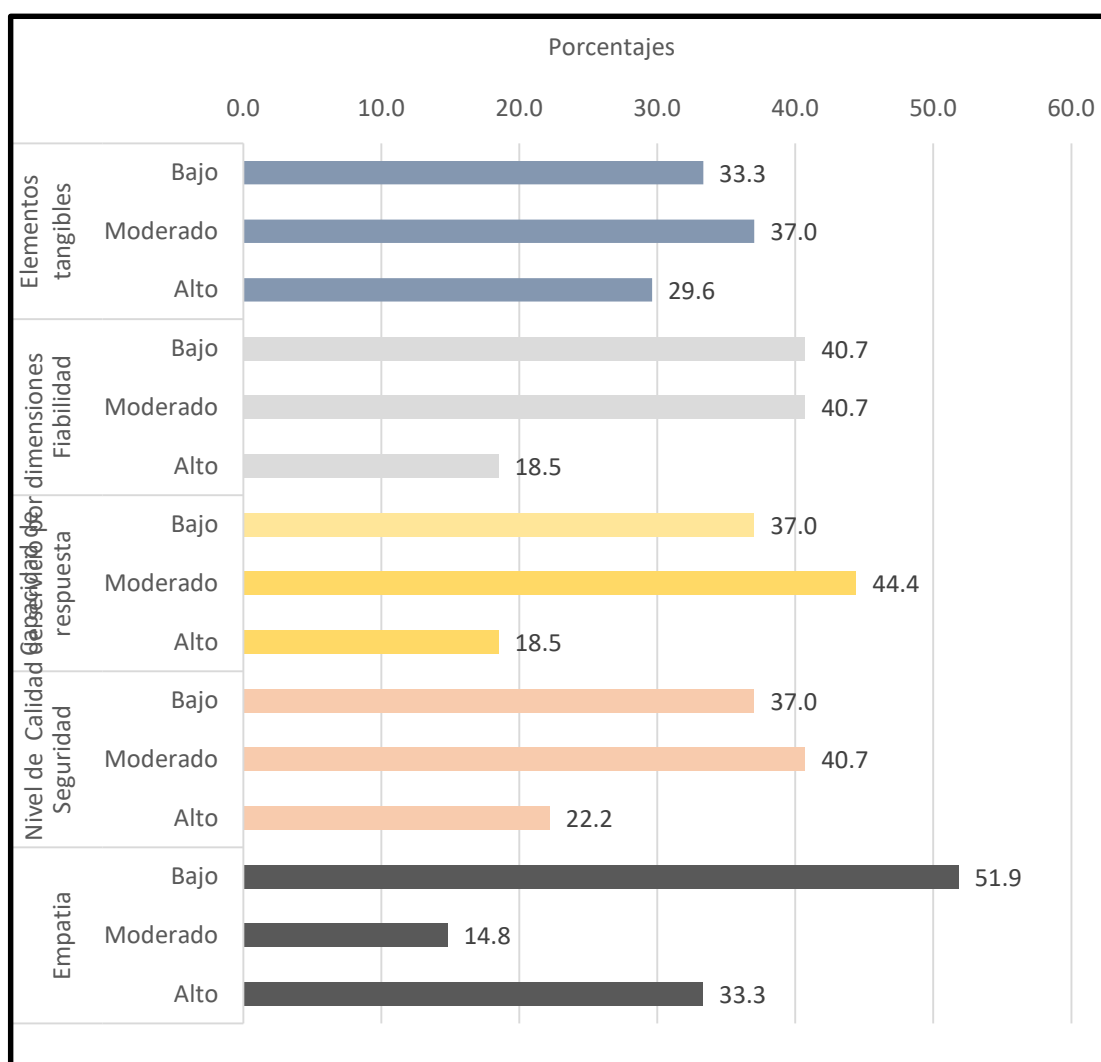
Nivel de calidad de servicio por dimensiones que brinda el personal administrativo de una facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.

<b>Nivel de Calidad de servicio por dimensiones</b>		<b>n.º</b>	<b>%</b>
Elementos tangibles	Bajo	9	33.3
	Moderado	10	37.0
	Alto	8	29.6
Fiabilidad	Bajo	11	40.7
	Moderado	11	40.7
	Alto	5	18.5
Capacidad de respuesta	Bajo	10	37.0
	Moderado	12	44.4
	Alto	5	18.5
Seguridad	Bajo	10	37.0
	Moderado	11	40.7
	Alto	6	22.2
Empatía	Bajo	14	51.9
	Moderado	4	14.8
	Alto	9	33.3
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de las encuestas

**Gráfico 4**

Niveles de calidad del servicio según dimensiones proporcionadas por el personal administrativo de la Facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.



Fuente: Información obtenida de las encuestas

La Tabla 9 y el 4 Grafico, muestran que los elementos que componen la variable de calidad de servicio, los elementos son: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se encuentran en nivel altos nivel alto 29.6%, 18.5%, 18.5%, 22.2% y 33.3% por lo que 37.0%, 40.7%, 44.4%, 40.7% y 14.8% y el 33.3%, 40.7%, 37.0%,37.0% y 51.9% tienen niveles bajos.

**Tabla 10**

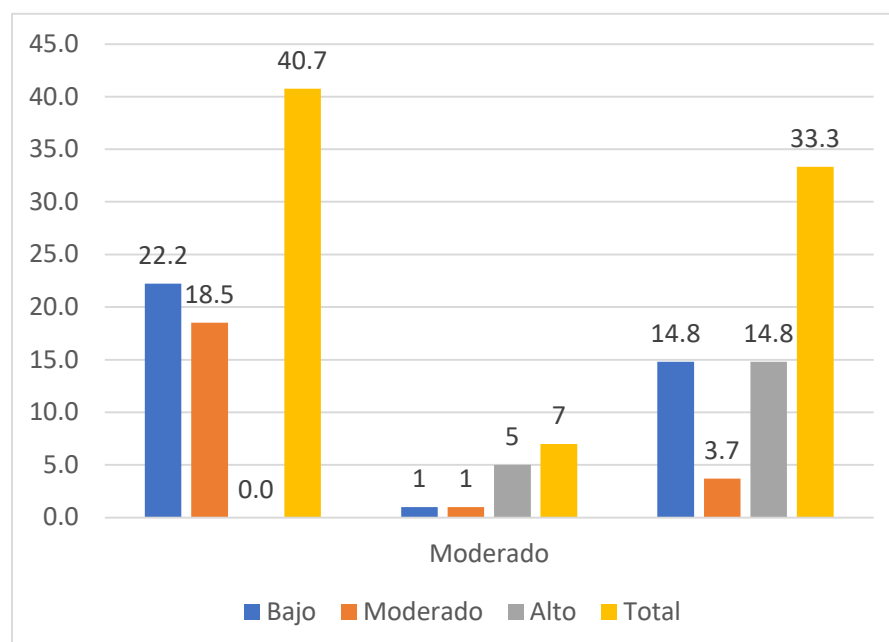
Vemos que los niveles de aplicación de las variables del sistema de gestión de almacén y el nivel de calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una facultad en una universidad de Trujillo, año 2022

Nivel de calidad de servicio	Nivel de Aplicación del Sistema de Gestión de Almacén						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%	n <sub>o</sub>	%
Bajo	6	22.2	1	3.7	4	14.8	11	40.7
Moderado	5	18.5	1	3.7	1	3.7	7	25.9
Alto	0	0.0	5	18.5	4	14.8	9	33.3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>40.7</b>	<b>7</b>	<b>25.9</b>	<b>9</b>	<b>33.3</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información obtenida de las encuestas

**Gráfico 5**

Nivel de calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de una facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.



Fuente: Información obtenida de las encuestas

Vemos a ver que la tabla 10 y el 5 grafico, en cuanto a la variable de calidad de servicio obtenemos que 33.3% de los encuestados, lo que entienden a 27 servidores administrativos demostraron que la gestión de almacenes tiene un grado elevado, de esta forma poseemos que el 25.9% es de un grado moderado y el 40.7% perciben un grado bajo.

**Tabla 11**

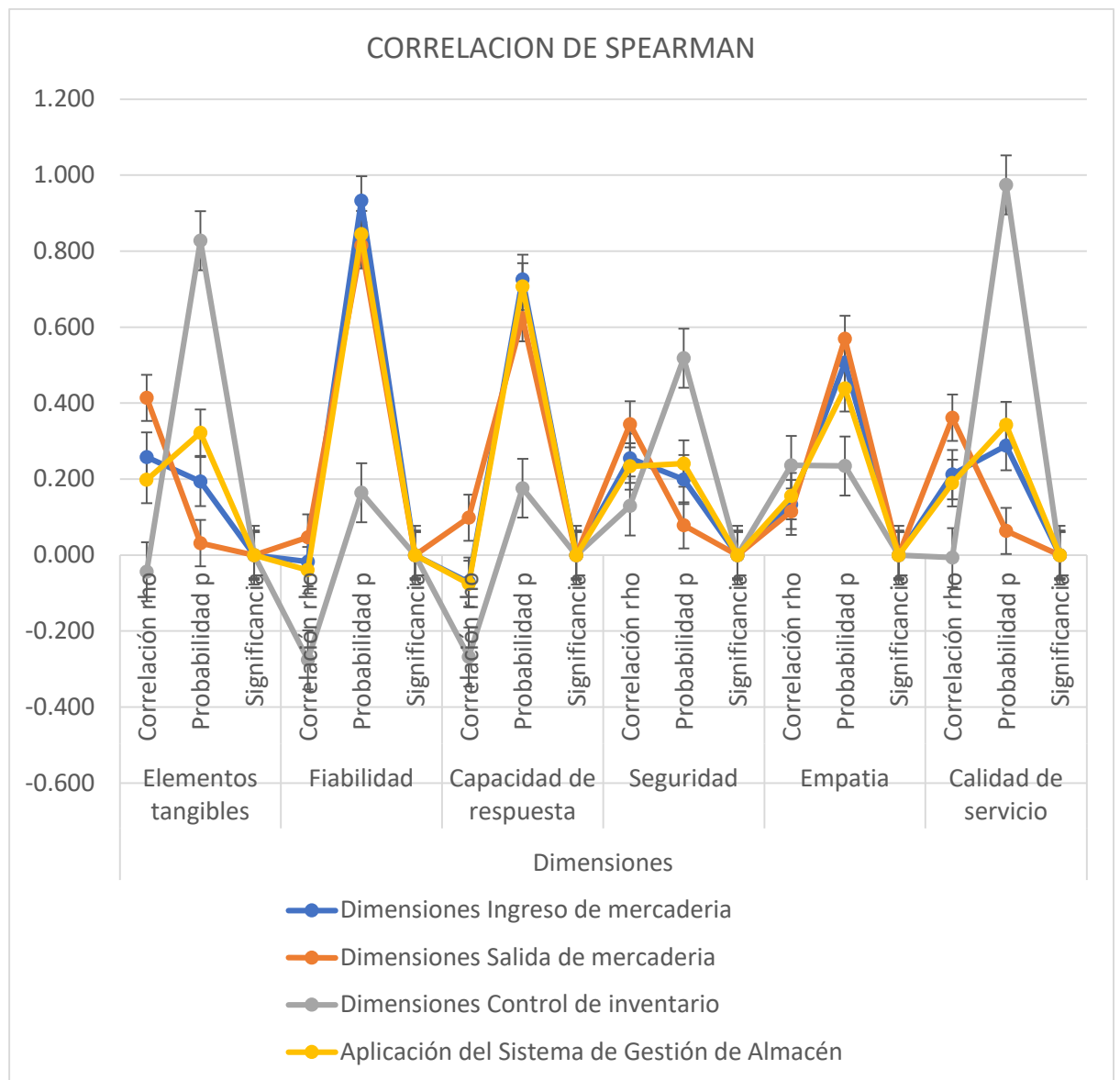
Correlación de Spearman Brown entre la aplicación del sistema de gestión de almacén y calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una Facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.

Variables		Correlación de spearman	Dimensiones			Aplicación del Sistema de Gestión de Almacén
			Ingreso de mercadería	Salida de mercadería	Control de inventario	
Dimensiones	Elementos tangibles	Correlación $r_{ho}$	0.258	0.414	-0.044	0.198
		Probabilidad p	0.194	0.032	0.828	0.322
		Significancia	No significativa	Significativo	No significativa	No significativa
	Fiabilidad	Correlación $r_{ho}$	-0.017	0.047	-0.276	-0.039
		Probabilidad p	0.933	0.816	0.164	0.845
		Significancia	No significativa	No significativa	No significativa	No significativa
	Capacidad de respuesta	Correlación $r_{ho}$	-0.071	0.099	-0.268	-0.076
		Probabilidad p	0.726	0.624	0.176	0.707
		Significancia	No significativa	No significativa	No significativa	No significativa
	Seguridad	Correlación $r_{ho}$	0.255	0.345	0.130	0.234
		Probabilidad p	0.199	0.078	0.519	0.241
		Significancia	No significativa	No significativa	No significativa	No significativa
	Empatía	Correlación $r_{ho}$	0.133	0.115	0.237	0.155
		Probabilidad p	0.507	0.569	0.235	0.439
		Significancia	No significativa	No significativa	No significativa	No significativa
Calidad de servicio		Correlación $r_{ho}$	0.212	0.362	-0.006	0.190
		Probabilidad p	0.288	0.064	0.975	0.343
		Significancia	No significativa	No significativa	No significativa	No significativa

Fuente: Información obtenida de la encuesta

### Gráfico 6

Correlación de Spearman Brown entre la aplicación del sistema de gestión de almacén y la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una facultad en una universidad de Trujillo, año 2022.



Fuente: Información obtenida de la encuesta

## V. DISCUSION

Según el objetivo general, vamos a decidir las variables de la gestión de almacén y la Calidad de Servicio al personal administrativos de una Facultad en una Universidad de Trujillo.

Se encontró un resultado de 0.190 que sugiere una alta correlación positiva entre la variable de control de inventario y la calidad del servicio según los autores Ortiz y Paredes (2021):” El sistema logístico sistemático de gestión de almacenes (WMS). En la gestión de almacenes, pone orden en diferentes aspectos del almacén, optimiza el flujo de caja, demuestra que es la solución a las falencias de inventario porque mejora la productividad de sus consumidores. La empresa investigo”.

En cuanto al primer objetivo, demostramos que la relación que existe entre la implementación de un sistema de gestión de calidad y los elementos tangibles de la calidad de servicio del personal administrativo de una Facultad en una universidad de Trujillo, como lo demuestra el Rho se Spearman es 0.198.

Según Correa (2010), “concluyeron que en cuanto al uso de dispositivos de radiofrecuencias en el almacenamiento, se puede decir que se utilizan para identificar productos solo a través de códigos electrónicos de productos (EPC), Mejorando la eficiencia y la satisfacción del comprador con tiempo real el inventario, seguimiento de productos, intercambio de información, planificación, automatización y el control de las operaciones logísticas (transporte, suministro automatizado, etc.), es una tendencia mundial que hay en diversas industrias, como el comercio minorista, el consumo masivo, etc. Se utiliza en el interior”.

En cuanto al segundo objetivo, examinamos la relación que existe entre la implementación del sistema de gestión de almacén y la fiabilidad de la calidad del servicio de una Facultad en una universidad de Trujillo, como lo demuestra el Rho se Spearman -0.039.

Según la autora, Lora (2020), “Tomando en cuenta que los resultados globales e individuales de cada parte evaluada por el Modelo de Benchmark de Logístico de Donald Bowersox, y a través de un modelo de gestión actualizado que les ayudo a corregir toda la gestión logística, concluye que propone solucionar y contener varios problemas de que ayude a arreglar las ineficiencias encontradas y haciéndolo más fiable”.

Respecto a tercero Objetivo, se ordena la interacción existente entre la utilización del sistema gestión de almacén y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de una Facultad en una universidad de Trujillo, lo que se prueba con el Rho se Spearman (-0.076).

Según su actor, Arrieta (2011), “Una evaluación rigurosa de todos los puntos de la gestión de almacenes asegurara que los gerentes en los distintos niveles estén siempre al tanto de lo que se practica para identificar las operaciones ideales que ocurren en la gestión de almacenes o para comprar métricas sobre controles donde las mejoras se necesitan verificaron continua que se puede hacer”.

Relacionadas al cuarto Objetivo, la interacción existente entre la utilización del sistema de gestión de almacén y la seguridad de la calidad de servicio de una facultad en una universidad de Trujillo, lo que se prueba con el Rho se Spearman (0.234).

De manera similar, el autor Fontalvo (2019), “concluye que el apoyar la comprensión de cada parte de la administración de almacenes, las organizaciones pueden establecer formas de mejorar del rendimiento de todos los procesos. Los precios al consumir son tan diferentes que la gestión de almacenes necesita asegurar un flujo eficiente de mercancía y recolección, lo cual es fundamental para optimizar los indicadores del proceso de distribución a través de todos los indicadores del proceso de gestión logística”.

Para el quinto Objetivo, encontramos una correlación que hay entre ambos que es la implementación de un sistema de gestión de almacenes y la empatía



por la calidad del servicio de los administrativos de una Facultad en una universidad de Trujillo, como lo demuestra Rho se Spearman (0.155).

Además, Pineda (2021) afirma que “Un modelo conceptual con varios componentes de estrategias de operaciones, la cual contribuye al control de la estrategia operativa, en lo cual genera un valor para los clientes con base en los atributos de la calidad del servicio y que tales concluimos que están relacionados por los factores: infraestructura, tecnología y los sistemas de información relacionados son compatibles como controles para las operaciones y los servicios”.

## VI. CONCLUSIONES

Cuando investigamos los resultados finales de las percepciones los trabajadores administrativos encuestados de una Facultad en una universidad de Trujillo año 2022, llegamos a la conclusión:

Primero: Tenemos que, el objetivo general, se pudo establecer que la gestión de almacén está relacionada con la calidad de servicio, de los operadores logísticos del personal administrativos de una Facultad en una universidad de Trujillo, lo cual se muestra en el resultado con la correlación positiva de 0.190, a si nos permite mejorar el sistema de gestión de almacén en el nivel de la calidad del servicio.

Segundo: La existencia del primer objetivo específico fue positiva, ya que encontramos que se pudo identificar los efectos que existían entre la implementación del sistema de gestión de almacenes y los elementos tangibles de la calidad de servicio de una facultad en una universidad de Trujillo, el resultado final que muestra que hay. Con un coeficiente de correlación de 0.198, puedes mejorar la infraestructura de los almacenes.

Tercero: De acuerdo al segundo objetivo específico, determinamos el efecto entre el uso del sistema de gestión de almacenes y la fiabilidad de la calidad de servicio de una facultad en una universidad de Trujillo. Una correlación negativa de -0.039 indica que se puede mejorar la infraestructura de los almacenes.

Cuarto: El tercer objetivo específico que veremos es la relación entre el uso del sistema de reservas y la capacidad de respuesta a la calidad de servicio de los administrativos en una facultad. Esto se debe a que el resultado global muestra la presencia de una correlación negativa lo que demuestra esto (-0.076), lo que mejora los recursos de stock.

Quinto: Vemos que, en el cuarto objetivo específico, es determinar el efecto que existe entre la implementación del sistema de gestión de almacenes y la seguridad de la calidad del servicio, de una facultad en una universidad de Trujillo, puesto que los resultados obtenidos concluyen lo que allí muestran las muestras. Vemos una

correlación positiva (0.234), así nos permitirá mejorar la infraestructura de los almacenes.

Sexto: El quinto objetivo específico. Aquí determinamos el efecto que hay entre la implementación de un sistema gestión de almacén y la empatía por la calidad de servicio de los administrativos de la Facultad en una universidad de Trujillo. De los resultados obtenidos, las muestras presentes tienen una correlación positiva de 0.155 y pueden mejorar la infraestructura de los almacenes.

## VII. RECOMENDACIONES

Vamos a ver todos los resultados y análisis, que se sugiere en las siguientes recomendaciones para los encargados de la gestión de almacenes y para los futuros investigadores:

Primero: Con el objetivo de realizar más eficientes todos los procesos administrativos y operativos que están relacionados con la gestión de almacene, se implementa un software de gestión de almacenes (WMS), garantizando así un servicio de calidad en el almacén de la Facultad en una universidad de Trujillo.

Segundo: Conservar una constante actualización en cuanto a los equipos tecnológicos como por ejemplo laptops y table con la finalidad de tener la información de manera inmediata y al alcance de la mano, así mismo se recomienda extender las conexiones inalámbricas.

Tercero: Se propone un mejoramiento del diseño del layout con la finalidad de minimiza desperdicios de movimientos, y por consiguiente realizar una buena repartición del almacén asimismo se evitará zonas y puntos de congestión, el objetivo es de mejorar la calidad de servicio en el área de almacenamiento de una Facultad en una universidad de Trujillo.

Cuarto: Se descubre y categorice todas las necesidades de capacitación en el área de almacén de la facultad de la Universidad de Trujillo para capacitar continuamente al personal mientras trabajan juntos para optimizar las capacidades de calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Ariluz Quito, Yurico Gabriela Rosa, (2018). Aplicación de la Gestión de Almacenes para incrementar la satisfacción del cliente en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A., Cercado de Lima, 2018.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29062>
- Arguedas, Gourzong (2011). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Recuperado de [www.pcm.gob.pe](http://www.pcm.gob.pe)
- Arrieta Posada, J. G. (2011). Aspects to Consider for High Quality Administration of Corporate Distribution Centers (Centros de Distribución, CEDIS). Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 16(30), 83–96.  
<https://doi.org/10.46631/jefas.2011.v16n30.05>
- Bustamante, Miguel A., Zerda, Elsie Obando y Francisco Tello, (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador.  
[Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en ...: Discovery Service para Universidad Cesar Vallejo \(ebSCOhost.com\)](https://discovery.com)
- Beirão, A. M. (2016). Gestión de Almacenes. Revista de Automática, 4(1), 103–108. <http://docplayer.es/19214061-Gestion-de-almacenes-antonio-perez-carmona-pagina-1-de-253.html>
- Cervantes Pinto, Ximely Jimena y Garcia Esqueche, Pedro Jonathan (2021). Aplicación del sistema de gestión de almacén para mejorar los tiempos de despacho de la empresa Sergear S.A.C. Arequipa, 2021.  
[Aplicación del sistema de gestión de almacén para mejorar los tiempos de despacho de la empresa Sergear S.A.C. Arequipa, 2021 \(ucv.edu.pe\)](http://ucv.edu.pe)
- Correa Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Estudios Gerenciales, 26(117), 145–171.  
[https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(10\)70139-X](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70139-X)

- Chuquino, J. (03 de 2020). Gestión de Almacenes. Definición, Procesos e Información que la soporta. Recuperado el 02 de 2021, de Meetlogistics.com: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestionde-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- Duque Edison Jair y Gómez Yaneth Oliva Diosa (2016). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior Conceptual evolution of models for measuring perception of quality service: A perspective from higher education
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Mendoza Mendoza, A. (2019). The Supply Chain Logistics and Management Processes. Saber, Ciencia y Libertad, 14(2).  
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Ganga Contreras, Alarcón Henríquez, Nancy y Pedraja Rejas, (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile.  
[Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Ju...: Discovery Service para Universidad Cesar Vallejo \(ebSCOhost.com\)](#)
- González Pacheco, Luis Germán. (2004). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios públicos que presta el INEC en su Administración Central. Trabajo de investigación como requisito previo a la obtención del título de la Maestría en Seguridad y Desarrollo. Quito: IAEN. 185 p.  
<http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/269>
- Hernandez Hector Andres y Cruz Gil Yeimi Lorena (2021). Diseño de un sistema de gestión de inventarios para el almacén técnicataller s.a.s de la ciudad neiva-huila, Colombia  
<https://doaj.org/article/cd9bf2419d774313a0bac2e2fa94940b>
- Lora-Guzmán, H. S., & Garcés-Henao, L. G. (2020). Analysis Of An Organization's Logistics Processes Using The Donald Bowersox Model. Revista Científica Anfibios, 3(1), 52–59.  
<https://doi.org/10.37979/afb.2020v3n1.62>
- Kelo Toso (2003). Atención al cliente (1° ed). Lima 1 – Perú

González Pacheco, Luis Germán. (2004). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios públicos que presta el INEC en su Administración Central. Trabajo de investigación como requisito previo a la obtención del título de la Maestría en Seguridad y Desarrollo. Quito: IAEN. 185 p.

<http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/269>

Macizo Vega Norberto David y Álvarez Cadillo Mario Genaro Tesis digitales - UPNorte (2018). Propuesta de mejora en la gestión de inventarios y almacén utilizando modelos cuantitativos de inventario y metodología 5S en una empresa del sector de servicios de ingeniería eléctrica y telecomunicaciones

<http://hdl.handle.net/11537/15267>

Marín, R. (2014) Almacén de clase mundial. Colombia: Editorial Esumer. Recuerdo de:

<https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/AlmacenDECLASEMUNDIAL.pdf>

Miranda Gonzáles, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias

Naranjo, A., & Salguero, A. (2003). Gestión de inventarios en PYMES. Bogotá: Andamio Ediciones

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis - 4a Edición (Vol. 148).

Ortiz Jarlín, Sol y Paredes Rodríguez Mauricio, Andrés (2021). Evaluación sistémica de la implementación de un sistema de gestión de almacenes (WMS).

<https://doaj.org/article/d02101fe53544c63aa44e3e7a6054f53>

Pineda Zapata, U. F., & García Delgado, R. (2021). Analysis of the Components of the Operations Strategy with a Service Approach. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 49, 90–119.

<https://doi.org/10.14482/pege.49.658.4034>

Ramires, cordova (2016). Universidad Nacional de Trujillo. Representado por

[http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=10402#.WarG6Gk1-Uk](http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10402#.WarG6Gk1-Uk)

- Rimachi Bendezu San Sebastián. (2015). Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8014>
- Sanahuja Torrent Juan Manuel (2015). Optimización del Almacén Convencional de una Empresa de Distribución a partir del Análisis y Mejora de la Gestión  
<http://hdl.handle.net/10251/147158>
- Sifuentes (2013), Universidad Nacional de Trujillo. Representado por  
<http://www.planbic.unitru.edu.pe/>
- Sierra García Laura (2014). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría  
[Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría | Elsevier Enhanced Reader](#)
- Suárez,T., (2015) El nivel de calidad del servicio de un centro de idiomas aplicando modelo Servqual: centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callo, periodo 2011-2012. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality.  
<https://www.researchgate.net/publication/225083802>



ANEXOS:

Tabla de operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Gestión de Almacén</b>  (VARIABLE INDEPENDIENTE)	Es el conjunto de los procesos que trata de optimizar la logística funcional cuya obtención de información contribuirá la maximización del volumen disponible beneficiando de este modo a las operaciones de manipuleo, transporte y entrega de mercaderías” (Marín, 2014, p. 31)	La planificación óptima del almacén debe gestionar los recursos disponibles y prevenir las necesidades, para que los materiales y los productos siempre se encuentren cuándo y dónde se necesitan. (Escudero, 2014, p. 24)	Recepción de mercadería	Cantidad de insumos que llegan	Razón
			Almacenamiento de mercadería	Cantidad insumos en almacén en stock	Razón
			Distribución	Tiempo en distribución	Razón
<b>Calidad de Servicio</b>  (VARIABLE DEPENDIENTE)	Definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Parasuraman, Zeithaml y Berry [6-29-30].	Se aplicará un cuestionario que considera 05 dimensiones, basados en la escala de Likert, con 05 alternativas	Tangibles	Señalización adecuada	Ordinal tipo Likert. Índice: 1. Muy satisfecho  2. Inadecuado  3. Regular  4. Adecuado  5. Muy adecuado
			Fiabilidad	Acceso a la información Servicio de manera correcta	
			Capacidad de respuesta	Horarios de atención adecuados	
			Seguridad	Confiabilidad del personal y amabilidad del personal	
			Empatía	Atención	

## Tabla de categorización


Aplicación del Sistema de Gestión de Almacén y la mejora de la Calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una Facultad en una Universidad de Trujillo.

PROBLEMAS GENERALES	OBJETIVOS GENERALES	HIPÓTESIS GENERALES	Variable: GESTION DE ALMACEN			
			DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
¿Cuál es la relación que existe entre la aplicación del Sistema de Gestión de Almacén y la mejora de la Calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional de Trujillo?	Determinar la relación entre la aplicación del Sistema de Gestión de Almacén y la mejora de la Calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Existe una relación entre la aplicación del Sistema de Gestión de Almacén y la mejora de la Calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Ingreso De Mercadería	Recepción	1	1. Totalmente en desacuerdo
			Salida De Mercadería	Almacenaje	2 – 3	2. En desacuerdo
				Picking	4	3. Indiferente
			Control De Inventario	Despacho	5 – 6	4. De acuerdo
				Toma de Inventario	7 – 8	
				Registro de inventario	9 – 10	5. Totalmente de acuerdo

PROBLEMAS GENERALES	OBJETIVOS GENERALES	HIPÓTESIS GENERALES	Variable: CALIDAD DE SERVICIO			
			DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del <b>sistema gestión de calidad</b> y los <b>elementos tangibles</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo?	Determinar la relación que existe entre la implementación del sistema gestión de calidad y los elementos tangibles de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Existe una relación entre la implementación del sistema gestión de almacen y los elementos tangibles de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Elementos tangibles	<b>Equipos y Tecnología</b> Infraestructura	<b>1 - 2</b>	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del <b>sistema gestión de almacén y la fiabilidad</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo?	Determinar la relación que existe entre la implementación del sistema gestión de almacén y la fiabilidad de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Existe una relación entre la implementación del sistema gestión de almacen y la fiabilidad de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Fiabilidad	Eficacia Eficiencia	<b>3 - 5</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>capacidad de respuesta</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo?	Determinar la relación que existe entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>capacidad de respuesta</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Existe una relación entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>capacidad de respuesta</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	<b>Capacidad de respuesta</b>	Aptitud	<b>6 - 8</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>seguridad</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo?	Determinar la relación que existe entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>seguridad</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Existe una relación entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>seguridad</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	<b>seguridad</b>	<b>Confianza</b> <b>Habilidad</b>	<b>9 - 11</b>	
¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>empatía</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo?	Determinar la relación que existe entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>empatía</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	Existe una relación entre la implementación del sistema <b>gestión de almacén</b> y la <b>empatía</b> de la calidad de servicio de una Facultad en una Universidad de Trujillo	<b>empatía</b>	<b>Atención Personalizada</b>	<b>12 - 13</b>	

## Instrumento de recolección de datos

### Instrumento de recolección de datos

 <b>CUESTIONARIO: GESTION DE ALMACENES</b>		<b>ESCALA</b>				
<p>Siéntanse libre en opinar acerca de los servicios que vamos a evaluar. Esto es muy valioso para continuar mejorando cada día. Le agradecemos de antemano el tiempo a responder esta encuesta.</p> <p>Lee detenidamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que considere más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida.</p>		1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo				
<b>DIMENSION: INGRESO DE MERCADERIA</b>		1	2	3	4	5
1	La recepción física de mercadería es adecuada					
2	El almacenaje físico de mercadería es adecuado					
3	El almacenaje ordenado de mercadería es eficiente					
<b>DIMENSION: SALIDA DE MERCADERIA</b>						
4	La recolección física de mercadería es adecuada					
5	El despacho físico de mercadería es adecuado					
6	El despacho ordenado de mercadería es idóneo					
<b>DIMENSION: CONTROL DE INVENTARIO</b>						
7	La toma de inventarios cíclicos es adecuada					
8	la toma de inventarios generales es adecuada					
9	El registro sistemático de inventarios cíclicos es apropiado					
10	El registro sistemático de inventarios cíclicos es acertado					

 <b>CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>ESCALA</b>				
<p>Siéntanse libre en opinar acerca de los servicios que vamos a evaluar. Esto es muy valioso para continuar mejorando cada día. Le agradecemos de antemano el tiempo a responder esta encuesta.</p> <p>Lee detenidamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que considere más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida.</p>		1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo				
<b>DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES</b>		1	2	3	4	5
1	Los equipos e infra estructura tecnológica son los adecuados					
2	Los almacenes cuentan con un layout e infraestructura adecuada					
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>						
3	Los servicios son realizados según lo ofrecido					
4	Ante un problema se muestra interés en solucionarlo					
5	Los servicios son realizados en el tiempo acordado					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
6	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar					
7	Los colaboradores realizan los servicios con rapidez y eficiencia					
8	Los colaboradores siempre brindan una respuesta					
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>						
9	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza					
10	Los colaboradores tienen un trato amable					
11	Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para resolver cualquier consulta					
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>						
12	La atención brindada a los colaboradores es individualizada					
13	Los servicios son realizados velando por los intereses del cliente					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Gestión De Almacenes**

DIMENSIONES / ítems		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
DIMENSION 1: INGRESO DE MERCADERIA		SI	No	SI	No	SI	No	
1	La recepción física de mercadería es adecuada							
2	El almacenaje físico de mercadería es adecuado							
3	El almacenaje ordenado de mercadería es eficiente							
DIMENSION 2: SALIDA DE MERCADERIA		SI	No	SI	No	SI	No	
4	La recolección física de mercadería es adecuada							
5	El despacho físico de mercadería es adecuado							
6	El despacho ordenado de mercadería es idóneo							
DIMENSION 3: CONTROL DE INVENTARIO		SI	No	SI	No	SI	No	
7	La toma de inventarios cíclicos es adecuada							
8	La toma de inventarios generales es adecuada							
9	El registro ordenado de inventarios cíclicos es apropiado							
10	El registro ordenado de inventarios frecuentes es acertado							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Calidad de Servicio**

DIMENSIONES / ítems		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Los equipos e infra estructura tecnológica son los adecuados							
2	Los almacenes cuentan con un layout e infraestructura adecuada							
DIMENSION 2: FIABILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
3	Los servicios son realizados según lo ofrecido							
4	Ante un problema se muestra interés en solucionarlo							
5	Los servicios son realizados en el tiempo acordado							
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	No	SI	No	SI	No	
6	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar							
7	Los colaboradores realizan los servicios con rapidez y eficiencia							
8	Los colaboradores siempre brindan una respuesta							
DIMENSION 4: SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
9	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza							
10	Los colaboradores tienen un trato amable							
11	Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para resolver cualquier consulta							
DIMENSION 5: EMPATIA		SI	No	SI	No	SI	No	
12	La atención brindada a los colaboradores es individualizada							
13	Los servicios son realizados velando por los intereses del cliente							

Observaciones (precisar si hay dimensión):

Opinión de la aplicación: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellido y Nombres del Juez evaluador:

DNI:

Especialidad del validador:

19 Julio del 2022

\_\_\_\_\_  
Firma Del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión De Almacenes**

DIMENSIONES / Items		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
DIMENSION 1: INGRESO DE MERCADERIA		SI	No	SI	No	SI	No	
1	La recepción física de mercadería es adecuada	x		x		x		
2	El almacenaje físico de mercadería es adecuado	x		x		x		
3	El almacenaje sistemático de mercadería es eficaz	x		x		x		Aclarar en la encuesta
DIMENSION 2: SALIDA DE MERCADERIA		SI	No	SI	No	SI	No	
4	La recolección física de mercadería es adecuada	x		x		x		
5	El despacho físico de mercadería es adecuado	x		x		x		
6	El despacho sistemático de mercadería es idóneo	x		x		x		Definir
DIMENSION 3: CONTROL DE INVENTARIO		SI	No	SI	No	SI	No	
7	La toma de inventarios cíclicos es adecuada	x		x		x		
8	la toma de inventarios generales es adecuada	x		x		x		
9	El registro sistemático de inventarios cíclicos es apropiado	x		x		x		
10	El registro sistemático de inventarios cíclicos es acertado							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio**

DIMENSIONES / Items		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Los equipos e infra estructura tecnológica son los adecuados	x		x		x		
2	Los almacenes cuentan con un layout e infraestructura adecuada	x		x		x		
DIMENSION 2: FIABILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
3	Los servicios son realizados según lo ofrecido	x		x		x		
4	Ante un problema se muestra interés en solucionar	x		x		x		
5	Los servicios son realizados en el tiempo acordado	x		x		x		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	No	SI	No	SI	No	
6	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	x		x		x		
7	Los colaboradores realizan los servicios con rapidez y eficiencia	x		x		x		
8	Los colaboradores siempre brindan una respuesta	x		x		x		
DIMENSION 4: SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
9	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza	x		x		x		
10	Los colaboradores tienen un trato amable	x		x		x		
11	Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para resolver cualquier consulta	x		x		x		
DIMENSION 5: EMPATIA		SI	No	SI	No	SI	No	
12	La atención brindada a los colaboradores es individualizada	x		x		x		
13	Los servicios son realizados velando por los intereses del cliente	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay dimensión):

Opinión de la aplicación: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ] Apellido y Nombres

del Juez evaluador: Mg. Luis Lina, Roger Daniel

DNI: 07616497

Especialidad del Validador: operaciones logísticas.

15 Julio del 2022  
  
 Mg. Luis Lina, Roger Daniel  
 Sección De Operaciones  
 Docente de La Universidad Cesar Vallejo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Gestión De Almacenes**

DIMENSIONE 1 / <b>INGRESO DE MERCADERIA</b>		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	La recepción física de mercadería es adecuada	X		X		X		
2	El almacenaje físico de mercadería es adecuado	X		X		X		
3	El almacenaje ordenado de mercadería es eficiente	X		X		X		
DIMENSION 2: SALIDA DE MERCADERIA		SI	No	SI	No	SI	No	
4	La recolección física de mercadería es adecuada	X		X		X		
5	El despacho físico de mercadería es adecuado	X		X		X		
6	El despacho ordenado de mercadería es idóneo	X		X		X		
DIMENSION 3: CONTROL DE INVENTARIO		SI	No	SI	No	SI	No	
7	La toma de inventarios cíclicos es adecuada	X		X		X		
8	La toma de inventarios generales es adecuada	X		X		X		
9	El registro ordenado de inventarios cíclicos es apropiado	X		X		X		
10	El registro ordenado de inventarios frecuentes es acertado	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Calidad de Servicio**

DIMENSIONE 1 / <b>Elementos Tangibles</b>		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Los equipos e infra estructura tecnológica son los adecuados	X		X		X		
2	Los almacenes cuentan con un layout e infraestructura adecuada	X		X		X		
DIMENSION 2: FIABILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
3	Los servicios son realizados según lo ofrecido	X		X		X		
4	Ante un problema se muestra interés en solucionarlo	X		X		X		
5	Los servicios son realizados en el tiempo acordado	X		X		X		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	No	SI	No	SI	No	
6	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	X		X		X		
7	Los colaboradores realizan los servicios con rapidez y eficiencia	X		X		X		
8	Los colaboradores siempre brindan una respuesta	X		X		X		
DIMENSION 4: SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
9	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza	X		X		X		
10	Los colaboradores tienen un trato amable	X		X		X		
11	Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para resolver cualquier consulta	X		X		X		
DIMENSION 5: EMPATIA		SI	No	SI	No	SI	No	
12	La atención brindada a los colaboradores es individualizada	X	X	X		X		
13	Los servicios son realizados velando por los intereses del cliente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay dimensión):

Opinión de la aplicación: Aplicable [  ], Aplicable después de corregir [  ], No aplicable [  ]  
 Apellido y Nombres del Juez evaluador: REYNA SEGURA ROGER DEMETRIO DNI: 18100767  
 Especialidad del Validador: Lic. estadística. Ms en Ingeniería de Sistemas. Dr. Administración

19 Julio del 2022



Ms. Roger Demetrio Reyna Segura  
 Ingeniería de Sistemas  
 Docente Universidad Nacional de Trujillo



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Gestión De Almacenes**

DIMENSIONES / ítems		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
DIMENSION 1: INGRESO DE MERCADERIA		SI	No	SI	No	SI	No	
1	La recepción física de mercadería es adecuada	x		x		x		
2	El almacenaje físico de mercadería es adecuado	x		x		x		
3	El almacenaje ordenado de mercadería es eficiente	x		x		x		
DIMENSION 2: SALIDA DE MERCADERIA		SI	No	SI	No	SI	No	
4	La recepción física de mercadería es adecuada	x		x		x		
5	El despacho físico de mercadería es adecuado	x		x		x		
6	El despacho ordenado de mercadería es idóneo	x		x		x		
DIMENSION 3: CONTROL DE INVENTARIO		SI	No	SI	No	SI	No	
7	La toma de inventarios cíclicos es adecuada	x		x		x		
8	la toma de inventarios generales es adecuada	x		x		x		
9	El registro ordenado de inventarios cíclicos es apropiado	x		x		x		
10	El registro ordenado de inventarios frecuentes es acertado	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
Calidad de Servicio**

DIMENSIONES / ítems		Adecuación		Calidad		Claridad		Sugerencia
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Los equipos e infra estructura tecnológica son los adecuados	x		x		x		
2	Los almacenes cuentan con un layout e infraestructura adecuada	x		x		x		
DIMENSION 2: FIABILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
3	Los servicios son realizados según lo ofrecido	x		x		x		
4	Ante un problema se muestra interés en solucionarlo	x		x		x		
5	Los servicios son realizados en el tiempo acordado	x		x		x		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	No	SI	No	SI	No	
6	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	x		x		x		
7	Los colaboradores realizan los servicios con rapidez y eficiencia	x		x		x		
8	Los colaboradores siempre brindan una respuesta	x		x		x		
DIMENSION 4: SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
9	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza	x		x		x		
10	Los colaboradores tienen un trato amable	x		x		x		
11	Los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para resolver cualquier consulta	x		x		x		
DIMENSION 5: EMPATIA		SI	No	SI	No	SI	No	
12	La atención brindada a los colaboradores es individualizada	x		x		x		
13	Los servicios son realizados velando por los intereses del cliente							

Observaciones (precisar si hay dimensión):

Opinión de la aplicación: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellido y Nombres del Juez evaluador: Dr. Robert Alexander Jara Miranda DNI: 42312593

Especialidad del Validador: Dr. En administración

19 Julio del 2022.



Dr. ROBERT ALEXANDER JARA MIRANDA  
Administración  
Docente Universidad Cesar Vallejo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, POLO CUEVA MARTIN ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Aplicación del Sistema de Gestión de Almacén y la mejora de la Calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una universidad Nacional de Trujillo, año 2022", cuyo autor es LIZA SANCHEZ NORA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
POLO CUEVA MARTIN ERNESTO <b>DNI:</b> 19578329 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8691-8442	Firmado electrónicamente por: MEPOLOP el 01-12- 2022 16:59:55

Código documento Trilce: TRI - 0423141