



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA  
CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE  
LA CONSTRUCCIÓN**

Gestión de almacenamiento y satisfacción del cliente en ejecución de  
obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de  
la Construcción

**AUTOR:**

Ramon Cordova, Edward Ernesto ([orcid.org/0000-0003-3461-947X](https://orcid.org/0000-0003-3461-947X))

**ASESORES:**

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela ([orcid.org/0000-0002-2308-4281](https://orcid.org/0000-0002-2308-4281))

Dr. Flores Rivas, Victor Ricardo ([orcid.org/0000-0002-0243-2267](https://orcid.org/0000-0002-0243-2267))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de Empresas de la Construcción

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis señores padres, por acompañarme en mi desarrollo y a crecer profesionalmente, guiarme para seguir la senda por la responsabilidad, disciplina. El presente estudio está dedicado a mis hijos, esposa, hermanos y mis queridos padres quienes son parte importante, han hecho que concrete mi profesión

## **AGRADECIMIENTO**

A los asesores y profesores que me apoyaron durante el proceso de aprendizaje del curso de la maestría, por guiarme para seguir la senda por la responsabilidad, disciplina, situación que ha hecho tenga bases sólidas para llegar hasta aquí.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
DE LA CONSTRUCCIÓN**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ RAMIREZ LUZ GRACIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa COMECO, Pucallpa, 2022", cuyo autor es RAMON CORDOVA EDWARD ERNESTO, 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.

LIMA, 12 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ RAMIREZ LUZ GRACIELA DNI: 32771174 ORCID: 0000-0002-2308-4281	Firmado electrónicamente por: LGSANCHEZR el 12- 08-2023 23:56:25

Código documento Trilce: TRI - 0648512

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
DE LA CONSTRUCCIÓN**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RAMON CORDOVA EDWARD ERNESTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa COMECO, Pucallpa, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
EDWARD ERNESTO RAMON CORDOVA <b>DNI:</b> 44440797 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3461-947X	Firmado electrónicamente por: EERAMONCORDOVR el 12-08-2023 18:29:50

Código documento Trilce: TRI - 0648513

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla1</b> <i>Ficha Técnica del Instrumento que mide la variable Gestión de Almacenamiento</i>	22
<b>Tabla2</b> <i>Ficha Técnica del Instrumento que mide la variable Satisfacción de los Clientes</i>	23
<b>Tabla3</b> <i>Niveles de consistencia del Alpha de Cronbach</i>	24
<b>Tabla4</b> <i>Distribución de la gestión de almacenamiento</i>	26
<b>Tabla5</b> <i>Dimensiones de la gestión de almacenamiento</i>	27
<b>Tabla6</b> <i>Variable satisfacción del cliente</i>	28
<b>Tabla7</b> <i>Dimensiones de la segunda variable</i>	29
<b>Tabla8</b> <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	30
<b>Tabla9</b> <i>Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente</i>	31
<b>Tabla10</b> <i>Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Calidad funcional percibida</i>	32
<b>Tabla11</b> <i>Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Calidad técnica percibida</i>	33
<b>Tabla12</b> <i>Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Valor percibido</i>	34
<b>Tabla13</b> <i>Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Confianza</i>	35
<b>Tabla14</b> <i>Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Expectativas</i>	36
<b>Tabla17</b> <i>Operacionalización de variable</i>	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura1</b> <i>Diseño de investigación no experimental transversal</i>	18
<b>Figura2</b> <i>Distribución de la variable 1</i>	26
<b>Figura3</b> <i>Distribución de dimensiones de la variable 1</i>	27
<b>Figura4</b> <i>Distribución de la segunda variable</i>	28
<b>Figura5</b> <i>Distribución de las dimensiones de la segunda variable</i>	29

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. El enfoque bajo la cual se desarrolló fue cuantitativo de tipo básico con diseño no experimental transversal, la población y muestra estuvo conformado por 70 clientes de la Empresa Comeco a quienes se aplicó como técnica encuesta a través del cuestionario. Se halló por resultados para la Gestión de Almacenamiento el 61,4% de los encuestados sostienen que es eficiente frente a la Satisfacción del Cliente el 65,7% sostienen que existe alta satisfacción. Además, se obtuvo una correlación positiva alta con  $Rho=0,737$  y una significancia equivalente a  $p=0,000<0,05$ . Concluyendo que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

**Palabras clave:** Gestión de almacenamiento, satisfacción de cliente, calidad funcional, calidad técnica, confianza.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between Storage Management with Customer Satisfaction in the Execution of Works of the Comeco Company, Pucallpa, 2022. The approach under which it was developed was quantitative of a basic type with a cross-sectional non-experimental design, the population and sample was made up of 70 clients of the Comeco Company to whom a survey technique was applied through the questionnaire. It was found by results for Storage Management, 61.4% of those surveyed maintain that it is efficient compared to Customer Satisfaction, 65.7% maintain that there is high satisfaction. In addition, a high positive correlation was obtained with  $Rho=0.737$  and a significance equivalent to  $p=0.000<0.05$ . Concluding that, Storage Management is significantly related to Customer Satisfaction in Execution of Works of the Comeco Company, Pucallpa, 2022.

**Keywords:** Storage management, customer satisfaction, functional quality, technical quality, trust.

## I. INTRODUCCIÓN

Como con cualquier fase de producción, la disponibilidad del material apropiado en la circunstancia y la proporción requerida afecta el desenlace definitivo de la operación y la calidad del producto. La empresa de la construcción a menudo evidencia un demora en la implementación de técnicas generales de gestión, con muchos proyectos que utilizan métodos manuales no solo para el rastreo de materiales, sino también para la gestión habitual, con un procedimiento para observar y administrar el movimiento de materiales y suministros. Del seguimiento se puede suponer que se reducen los desperdicios y que la rentabilidad del propósito es factible (Romero et al., 2018).

Actualmente a nivel mundial, las empresas de construcción en muchos casos están incurriendo en deficientes manejos en la parte de la gestión de los jefes del área del Almacenes, generando gastos y retrasos injustificados lo que trae como consecuencia en la rentabilidad se ve ampliamente perjudicada, implicando que la satisfacción del cliente sea negativa por el mal manejo de los productos de los Almacenes (Carhuaz, 2020). En México, Romero et al. (2018) evidencio que el proceso central de la empresa de la construcción es la "producción". Se encuentra que aquí se consumen más recursos y tiempo que en otros campos; debido a la asignación deficiente del tiempo humano, el 95% de las personas están en el lugar y casi ninguno en otras áreas; el 5% de las actividades realizadas conducen a ineficiencias en los procesos por incomprensión de los niveles de stock, derroche de materiales, exageración de cantidades de un mismo artículo o carencia de artículos requeridos, incumplimiento de tiempos de entrega, etc. Trabajo y varios registros de entrada/salida manual. Además, en la investigación de Flores (2021), en Ecuador, establece que la empresa de la construcción es de imprescindible relevancia en Ecuador, es como un motor que impulsa la prosperidad comunitario. Si se controlan enérgicamente las variables de mano de obra, diseño y gestión que intervienen en esta industria, no habrá pérdida de productividad, 10% a 15% en mano de obra, 20% a 25% en diseño, 20% a 25% en diseño. La gestión es equivalente al 50% al 55%; si la administración responsable de la logística no lleva a cabo sus funciones correctamente, la rentabilidad puede verse afectada, afectando así la satisfacción del cliente (Arce, 2009).

Desde una óptica nacional, en la actualidad, la mayoría de las empresas, indistintamente del quehacer al que se dediquen, no se están desempeñando bien en el terreno del abastecimiento, lo que genera un caos en los campos de inmersión, como los almacenes y las adquisiciones. Con resultados financieros negativos, los gerentes luchan por descubrir soluciones efectivas que los ayuden a aumentar la rentabilidad de sus respectivas empresas. Asimismo, Guevara y Gutiérrez (2022), señalan que, en nuestro país, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la industria de la construcción representa el 6% del producto interno bruto (PIB), se entiende que existen unas 23.700 empresas constructoras y unas 62.200 empresas inmobiliarias. La trascendencia de la construcción en el progreso económico del Perú es frecuentemente aceptada no solo por su embate en la vivienda, los negocios o la infraestructura, sino también por su embate provechoso en la generación de ocupación, por lo que se puede afirmar que juega un papel predominante (Donayre, 2017). Asimismo, Carhuaz (2020), argumento la existencia de 187 productos en el inventario de proyectos de construcción, el 44% de los cuales no tienen costo ni método de selección, se estima que el 56% de los artículos tienen valor pecuniario, de los cuales el 29% son pinturas, que se acumulan debido a la variedad del proceso, por lo que se requirió la implementación de un régimen de inventario y señalización idóneo; y solo el 36% de los artículos en registro se pudieron emplear en el próximo proyecto, generando desperdicios que se convirtieron en una gran pérdida de dinero.

La empresa constructora Comeco S.R.L., es una pequeña empresa consolidada con una capacidad de contratación de S/ 108'669,526.16 soles y cuenta con 70 personales directos, realiza labores de construcción en general de obras públicas y privadas en la región de Ucayali, provincia de Coronel Portillo. Desde su inicio el 15 de noviembre de 2000, se ha mantenido en el mercado de la construcción a pesar de las condiciones sociales y económicas del país, y ha venido mostrando un crecimiento paulatino a lo largo del periodo de operación, sin embargo, la empresa ha venido ejecutando diversos proyectos empíricamente una actividad económica porque nunca contó con un sistema que le ayudara a administrar el área de almacén de la organización, lo que significaba entender completamente el problema y tomar acción. clientes de la empresa. Actualmente,

esto está causando un daño económico considerable ya que siempre se desconoce la unidad exacta de cada producto en el almacén, así como el costo real de los materiales de construcción adquiridos de los proveedores, una situación que a veces surge cuando los gerentes de almacén no tienen cuenta de la escasez de ciertos materiales, por lo que tuvo que recurrir a compras de emergencia sin tener en cuenta algunos pasos que se debían seguir en la transacción, por lo que los materiales comprados eran de mala calidad, precios elevados y cantidades no satisfactorias, todo esto redundaba en altos costos, perjudicando así la rentabilidad de las empresas constructoras. Esto se traslada a la ejecución de la obra, sin una buena gestión de almacenamiento, y sin medir la satisfacción del cliente, que es un área importante que necesita una mejora importante, porque como empresa necesita enfocarse en la satisfacción del cliente. Una empresa que puede categorizarse agresivamente en función de los servicios que ofrece y su expansión prevista.

Ante lo expresado, se planteó por **problema general**: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?, asimismo se plasmaron los **problemas específicos**: PE1: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?, PE2: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?, PE3: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?, PE4: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022? Y PE5: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?

En cuanto a la justificación, la investigación se justificó en un contexto teórico, ya que se incrementarán los conocimientos y beneficios en la gestión del almacenamiento y la satisfacción del cliente para perfeccionar la ejecución del

trabajo en esta empresa, lo que permitirá tener una gestión eficaz en virtud de las actividades y procesos; así mismo, es plausible en un contexto práctico, ya que puede ser utilizado como precedente de investigación, guía de estudio o base para futuros estudios experimentales a partir de su fundamento y publicación en repositorios, y por último en un entorno metodológico, dado que es factible que las herramientas desarrolladas, validadas y aplicadas sean adoptadas por futuros investigadores que realicen un trabajo similar, y esta metodología sirve como guía para futuros investigadores.

Asimismo, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022, de igual forma se plantearon los objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022, OE2: Delimitar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022, OE3: Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022, OE4: Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022 y OE5: Delimitar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Del mismo modo, se planteó la hipótesis general: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022; de la misma manera se han planteado las hipótesis específicas: HE1: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa 2022, HE2: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa 2022, HE3: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa

2022, HE4: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022 y HE5: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para avalar la pesquisa, encontramos antecedentes nacionales e internacionales anteriores que destacaron la relevancia de la gestión del almacenamiento y la satisfacción del cliente en los antecedentes nacionales, indicando a Baquerizo y Guadalupe (2020), en su investigación empleó el control de administración de almacenamiento con el fin de aumentar la tasa de acato de despachos en una compañía de panadería en Lima, Universidad César Vallejo. Su tipo de investigación fue aplicada de diseño pre experimental con enfoque cuantitativo de los cuales su muestra fue de 78 datos antes y después de la aplicación. Sus conclusiones indican que el cumplimiento de despacho antes era de 81-% y después de 97% en la medida en que la administración de almacenamiento hizo mejoras por 16 por ciento, el VAN es S/. Con una TIR del 35% y un Beneficio-Costo del 3.8740, en un plazo de doce meses se tiene una inversión de \$86,106.54.

Por otro lado, se tiene a Cobos y Veneros (2019) de los cuales su objetivo fue delimitar si el control de almacén tiene importancia sobre satisfacción del cliente de la comercializadora en Chimbote, Universidad César Vallejo. Los investigadores trabajaron bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional, lo cual encuestaron a 162 clientes. De acuerdo a sus resultados, se evidencia una correlación positiva importante entre el manejo de almacén y la satisfacción del cliente, el 55 por ciento consideró que la comercializadora Herich Motocross tiene una calidad de stock media a baja, en las categorías, en almacenamiento con 57.4 por ciento y movimiento con 43 por ciento. Además, se estableció que, del 46% de los clientes consideró contento y el 54 % se consideró satisfecho.

Asimismo, Brito (2022) en su estudio empleo la administración de almacenamiento y del control de suministros para aumentar la satisfacción de los usuarios de una compañía de transportes en Pimentel, Universidad Señor de Sipán. Su tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional con una muestra de 79 voluntarios. En consecuencia, sus resultados evidenciaron que es posible obtener provechos de tipo cuantitativo en el caso en el que se implemente la transformación, de esta manera el gerente de la compañía de transportes tiene la posibilidad de aumentar su productividad y por lo tanto su retorno de inversión. En

la empresa de transportes, en la medida en que se implemente una mejor administración de almacenamiento y control de suministros, aumentará la comodidad del cliente.

Para Navarrete (2022) tuvo como propósito delimitar la conexión de gestión de almacenes y satisfacción de clientes en Trujillo, Universidad Cesar Vallejo. Su tipología de investigación fue desarrollada bajo el diseño no experimental de tipo básico con una muestra de 60 participantes. En conclusión, se evidenció que dentro del vínculo que creó la administración de almacenamiento con la satisfacción del cliente; con un valor de 0,993, fue grande y positiva. También, se calculó el grado de determinación; se identificó que la variable del control de almacén tiene un efecto en la comodidad de los clientes del 98,6 %, y se determinó una relación ideal, de tipo directo y bueno.

Por último, Luna (2019) propuso en su investigación delimitar el impacto de la gestión integral de la logística en el almacenamiento con la satisfacción de los clientes en Trujillo, Universidad César Vallejo. El investigador trabajó bajo el diseño no experimental de tipo correlacional y de enfoque cuantitativo con una muestra de estudio de 11 participantes a quienes encuestaron. Por consecuencia sus resultados fueron que el 45.5% de los usuarios piensan que la administración del servicio de logística del área está en nivel regular, el 36.4% piensan que está en nivel deficiente y el 18.1% piensan que está en nivel bueno; por esta razón las dimensiones de la administración del servicio de logística del área están en nivel regular. Además, se evidenció que el 45.5% de los participantes tienen un nivel con satisfacción regular, el 36.4% obtienen una nivelación deficiente, y el 18.1% obtienen una nivelación buena. En consecuencia, la gestión de almacenes impacta en la satisfacción de cliente.

Además, se indicaron los **antecedentes internacionales** citándose a Odiwuor y Juma (2020) quienes en su artículo se propusieron delimitar el impacto de las estrategias de almacenamiento en los establecimientos de salud pública en la satisfacción del cliente en Kenya. Su tipo de estudio fue cuantitativo de nivel correlacional con una muestra de 15 centros de salud de los cuales empearon la técnica de encuesta a 60 participantes. Según los resultados del estudio, se

concluyó que no se encontró evidencia de que la gestión del almacenamiento de productos logísticos, el transporte, la distribución y el inventario tengan influencia en la satisfacción del cliente en los establecimientos de salud pública.

Seguidamente, Kekana et al. (2020) su objetivo fue indagar si el almacenamiento inteligente en la industria del servicio de alimentos tiene un impacto significativo en la satisfacción y lealtad del cliente en Sudáfrica, tuvieron metodologías cuantitativas de tipo exploratorio, en su estudio participaron 90 encuestados. Los resultados del estudio indicaron que se observa una correlación positiva entre la implementación del almacenamiento inteligente y la satisfacción de los clientes en la industria del servicio de alimentos. Estos hallazgos demuestran que el uso de tecnologías avanzadas en el almacenamiento, como sistemas automatizados de gestión de inventario y seguimiento en tiempo real, contribuye a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Al-Sharif y Hamas (2020) en su artículo se propusieron examinar los obstáculos que las pequeñas y medianas empresas enfrentan en la gestión de sus almacenes, así como destacar la relevancia y el impacto que tiene dicha gestión en términos de satisfacción del cliente y eficiencia en la entrega de productos en Malasia, su tipo de estudio fue de enfoque mixto con una muestra de 33 clientes. Sus conclusiones fueron que la introducción del sistema de gestión de almacenes ha tenido un impacto positivo y notable en la eficiencia de las operaciones y la precisión del inventario en el almacén, de los cuales se ha observado una mejora significativa en la eficiencia de la planificación de recursos, la productividad dando como resultado clientes satisfechos.

Santoso y Siagian (2019) en su investigación examinaron el impacto de la implementación de tecnología de la información en el rendimiento general de la organización, a través de la gestión de almacenes y la gestión de relaciones con los clientes en la empresa en Indonesia, trabajaron bajo el enfoque cuantitativo con una muestra de 52 muestras y emplearon el instrumento cuestionario en una escala Likert de 5 puntos, de los cuales sus resultados revelaron que la implementación de tecnología de la información tuvo un efecto positivo y significativo en el desempeño organizacional. Este resultado demuestra que el aprovechamiento de

la tecnología en la gestión de almacenes y en la gestión de relaciones con los clientes en la empresa impacta de manera beneficiosa en la eficiencia y los resultados globales de la organización, la aplicación de tecnología de la información se posiciona como una estrategia efectiva para impulsar el rendimiento y la competitividad en el entorno empresarial actual.

Finalmente, Demirel (2022) en su artículo analizó de qué manera los sistemas de gestión que priorizan al cliente aportan en la satisfacción de estos en Turquía, su tipo de estudio fue cuantitativo de los cuales empleó como técnica la encuesta a 350 personas mediante el cuestionario. Sus hallazgos corroboran que la mayoría de los aspectos de la calidad de los servicios digitales promueven el desarrollo de capacidades para satisfacer al cliente. Además, se observa una relación positiva entre estas variables independientes y la confianza, el entusiasmo, así como las dimensiones de sensibilidad y satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente con los servicios digitales de alta calidad puede resultar en un desempeño empresarial superior.

Seguidamente se han desarrollado las teorías y enfoques conceptuales de la variable Gestión de Almacenamiento, indicándose la Teoría de Gestión de Inventarios, la cual está enfocada en el control y gestión de los niveles de inventario en un almacén, buscando encontrar un óptimo equilibrio de los costos asociados con el almacenamiento de inventario y los costos vinculados a la falta de existencias. Algunos modelos de gestión de inventarios utilizados ampliamente son el modelo EOQ (Economic Order Quantity) y el modelo de punto de reorden (Reorder Point) (Lliuya, 2018).

Además, está la Teoría de almacenamiento eficiente, la cual está centrada en la maximización del espacio de almacenamiento y la eficiente utilización de los recursos disponibles. Se busca optimizar el diseño del almacén, la distribución de los productos y la disposición de las estanterías y estantes para reducir el espacio no utilizado y facilitar la localización y recuperación de cada producto. Por otro lado, está la Teoría de la cadena de suministro, donde la cadena de suministro no está enfocada únicamente a la gestión de almacenamiento, siendo una teoría relevante que considera la optimización y coordinación de los flujos de materiales, capital e

información en toda la cadena de suministro. La gestión eficiente del almacenamiento resulta esencial para asegurar un flujo constante de productos y reducir los retrasos y costos asociados (Baca & Torres, 2019).

Asimismo, existe la Teoría de la clasificación ABC, la cual está basada en la clasificación de los productos en función de su demanda y valor. Los productos están divididos en tres categorías, los cuales son la categoría A con productos de alto valor y alta rotación, la categoría B con productos de valor medio y rotación moderada, y la categoría C con productos de bajo valor y baja rotación. Toda esta clasificación ayudaría al priorizar la gestión de inventarios y establecer estrategias y políticas diferenciadas para cada categoría (Lliuya, 2018).

En adición, existe la Teoría de la gestión de la calidad, la cual resulta esencial en la gestión del almacenamiento para asegurar que los productos se logren almacenar y manipular de forma adecuada para evitar pérdidas y daños. La aplicación de metodologías y herramientas de gestión de calidad, como el control estadístico de procesos y la mejora continua, pudiendo contribuir a la eficiencia y la disminución de errores en los procesos de almacenamiento. Cada teoría y enfoque puede aplicarse de manera individual o conjunta, dependiendo de las características y necesidades de cada situación de gestión de almacenamiento. Cada una brinda herramientas y conceptos que pueden ayudar a mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión de los recursos de almacenamiento (Flores, 2021). A partir de lo indicado se ha optado por la teoría de la gestión de calidad, bajo la cual se puede sostener que la gestión de almacenamiento es definida como aquel procedimiento que se ejecuta con el propósito de asegurar que los productos se logren almacenar y manipular de una manera adecuada para evitar daños y perjuicios.

Asimismo, Correa et al. (2010) sostiene que la gestión de almacenamiento es un proceso clave en la cadena de suministro porque es responsable de gestionar el inventario y, en la mayoría de los casos, gestionar las necesidades de los clientes de una empresa y las mismas se componen por cuatro dimensiones: recepción, control e inspección, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho.

Además se han desarrollado los enfoques conceptuales de la dimensión Recepción, control e inspección, donde el proceso de recepción de almacén es una de las etapas más importantes en la gestión de la cadena de suministro. Cualquier error en el proceso puede tener efectos secundarios que pueden causar problemas importantes para las operaciones posteriores del almacén. Los procesos de recepción deficientes pueden generar problemas que afectan la experiencia del cliente y, si no se abordan, las cancelaciones de pedidos o los tiempos de cumplimiento excesivos pueden dañar la rentabilidad y la reputación (Mintsoft, 2022).

El control está concentrado en verificar la calidad de los materiales entrantes, ya que el control de calidad del proveedor original sobre los materiales entrantes puede no ser tan estricto como el de la empresa. Las actividades anteriores se realizan a través de controles activos en lugar de inspecciones reactivas para el control de calidad preventivo. Este es un método para tratar de encontrar problemas de calidad de la materia prima de manera temprana, reduciendo así los costos de calidad y logrando un control efectivo mientras ayuda a los proveedores a mejorar los niveles de control de calidad internos (Allion Labs, 2023).

Además, el objetivo principal de la inspección es prevenir la producción de productos no conformes. Por lo tanto, la inspección de los materiales es de suma importancia; tanto la calidad como la cantidad deben inspeccionarse y verificarse sistemáticamente (Tamplin, 2023).

En la misma se han indicado los conceptos referidos a la dimensión Almacenamiento, la misma que tiene por objetivo principal del almacenamiento de material es garantizar que nunca se quede sin material en la forma correcta, la cantidad preferida y la mejor calidad. Las áreas de almacenamiento no deben representar un peligro para la salud de los empleados. Los factores a considerar al almacenar materiales incluyen la accesibilidad para obtener materiales. Es mejor considerar la altura del empleado y la seguridad del área frente a peligros como explosiones e incendios (The Enterprise World, 2023).

Asimismo, Mathew (2023) sostiene que el almacenamiento adecuado de materiales es fundamental para mantener un espacio de trabajo seguro, ordenado

y eficiente en cualquier fábrica o entorno industrial. Ya sea que se almacenen materiales con fines de producción o se mantenga el inventario, contar con la solución de almacenamiento adecuada es fundamental. Esto no solo protege el material de daños, sino que también asegura un fácil acceso y minimiza el riesgo de accidentes o contaminación.

De igual manera se han indicado los conceptos de la dimensión Preparación de pedidos, este es un proceso complejo que requiere una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para garantizar que los pedidos se cumplan con precisión y a tiempo (Burns, 2019). La preparación de pedidos incluye todos los procesos desde la recepción de un pedido en el almacén hasta el envío o la organización de la entrega al cliente. Las soluciones modulares y escalables son fundamentales para optimizar el tiempo de actividad operativo, eliminar los errores de pedido y maximizar la capacidad de almacenamiento (Smartlog, 2023).

La entrega confiable y a tiempo de los materiales de construcción es clave para la rentabilidad de cualquier proyecto de construcción. Los retrasos en el suministro, los pedidos excesivos y los problemas con el almacenamiento de materiales en el sitio pueden generar contratiempos costosos (Curtis, 2021).

Por último se han desarrollado los conceptos relacionados a la dimensión Despacho, los sitios de construcción son lugares ruidosos y llenos de gente donde todos se esfuerzan por hacer el trabajo de la manera más rápida y eficiente posible. Tener las herramientas y los materiales adecuados es fundamental para mantener un sitio de construcción funcionando sin problemas. El despacho de la construcción es el proceso estructurado de gestión de todos los recursos en un sitio de construcción. Agilice el flujo de trabajo, minimice el desperdicio y maximice la eficiencia para completar las tareas a tiempo y dentro del presupuesto (Toyota Motor, 2023).

Asimismo se han desarrollado las teorías y enfoques conceptuales de la variable Satisfacción del Cliente, en la que se ha considerado la teoría de la satisfacción del cliente, la cual está centrada en identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente y en cómo las organizaciones pueden gestionar tales factores para mejorar la satisfacción, considerándose que la satisfacción del cliente

está influenciada por las expectativas previas del cliente, su percepción de la calidad del servicio o producto y su comparación entre lo que se esperó y lo que realmente recibió (Nosek & Pharmed, 2001).

Además, se encuentra la Teoría del valor percibido, la cual sostiene que la satisfacción de los clientes está basada en la relación entre el valor percibido de un servicio o producto y los costos asociados a su adquisición. El valor percibido incluye no solo el valor funcional, sino también el valor social y emocional que el cliente atribuye al servicio o producto. Aparte, está la Teoría del ciclo de servicio, la cual está enfocada en el proceso de servicio desde la perspectiva del cliente, dividiéndose en diversas etapas, como la experiencia del servicio en sí misma, la pre compra y la etapa de post venta, donde cada etapa posee un impacto en la satisfacción del cliente, y la gestión efectiva de cada una puede llevar a una experiencia satisfactoria en general (Xuemei & Zhicai, 2017).

En adición, existe la Teoría de la lealtad del cliente, la cual sugiere que la satisfacción del cliente resulta un factor clave para la lealtad a largo plazo, además, los clientes satisfechos poseen más probabilidades de repetir compras, recomendar la organización a otros y ser menos sensibles al precio. La lealtad del cliente puede tener un impacto significativo en la rentabilidad y el éxito de una organización. En la misma línea, está la Teoría de la gestión de la relación con el cliente, la cual está centrada en la gestión de las interacciones y relaciones con los clientes a lo largo del tiempo, teniendo como objetivo desarrollar y mantener relaciones duraderas y sólidas con los clientes, pudiendo incrementar su fidelidad y satisfacción; aparte, involucra la recopilación de datos sobre los clientes, el análisis de esos datos y la implementación de estrategias personalizadas para satisfacer los requerimientos individuales de los clientes (Füller & Matzler, 2008). Estas teorías brindan distintos enfoques para entender y mejorar la satisfacción del cliente, aplicando estas teorías, las empresas pueden adoptar estrategias efectivas para garantizar una experiencia positiva para sus clientes, fomentar la lealtad y obtener una ventaja competitiva en el mercado.

A partir de las teorías desarrolladas se ha optado por la teoría de satisfacción del cliente que sostiene que es de suma importancia la identificación de los factores

que influyen en la satisfacción del cliente y en cómo las organizaciones pueden gestionar tales factores para mejorar la satisfacción, considerándose que la satisfacción del cliente está influenciada por las expectativas previas del cliente, su percepción de la calidad del servicio o producto y su comparación entre lo que se esperó y lo que realmente recibió.

Por otro lado, según Kotler y Keller (2006) (citado en Morocho y Burgos, 2018) quienes sostuvieron que la satisfacción del cliente viene a ser sentimientos generados al equiparar la vivencia (o desenlace esperado) de un producto con expectativas previas de beneficios. Si el desenlace es inferior al esperado, el cliente quedará descontento. Si los resultados son los esperados, el cliente está complacido. Si los resultados superan las expectativas, el cliente está muy complacido o contento.

Además, se han desarrollado los conceptos referidos a la dimensión Calidad funcional percibida, se define como la evaluación de un consumidor de la superioridad de un producto. Los consumidores a menudo carecen o tienen información asimétrica para tomar decisiones. Se cree que la confianza del consumidor está directamente relacionada con la calidad percibida de un producto o marca, y esta calidad se considera un indicador principal para los consumidores (Nuzula & Wahyudi, 2022). La calidad funcional percibida es fundamental para la evaluación de los productos de una empresa por parte del cliente y se define como la excelencia o superioridad percibida de los productos de una empresa. Otra característica funcional importante es la innovación percibida, que se refiere a la novedad percibida y la creatividad asociada con los productos de una empresa (Kassemeier et al., 2022). Asimismo, la calidad funcional es definido como el juicio de un consumidor sobre la excelencia o superioridad general de un producto. El valor percibido, por otro lado, es un concepto más amplio definido como la evaluación de los consumidores de la utilidad de un producto en función de las percepciones de lo que se da y recibe (Sevilmi et al., 2022).

También se han desarrollado los conceptos de las dimensión Calidad técnica percibida, las cualidades técnicas incluyen estabilidad, rendimiento y utilización de recursos. Una experiencia de alta calidad no solo minimiza los problemas técnicos,

sino que también maximiza las capacidades de sus empleados en favor de los clientes (Flavián & Guinalú, 2007).

También se han desarrollado los conceptos relacionados a la dimensión Valor percibido, se refiere al sentimiento subjetivo de los beneficios y la utilidad que obtienen los clientes cuando obtienen productos o servicios. Es una valoración que hace el cliente en términos de los beneficios obtenidos en relación con los costos o sacrificios realizados para obtener esos beneficios (Rosak-Szyrocka et al., 2022).

El valor percibido por el cliente no se limita al precio pagado por un producto o servicio, sino que también incluye la calidad, el rendimiento, la comodidad, la marca, el servicio al cliente, la experiencia de compra, la reputación de la empresa y otros factores (Miao et al., 2022). Asimismo, Wintermantel (2023) refiere que, para que los clientes sientan un alto valor por un producto o servicio, es importante que el producto o servicio satisfaga sus necesidades, expectativas y deseos. Además, dado que todos tienen diferentes preferencias y criterios de evaluación, el valor percibido puede variar de un cliente a otro. Además, las empresas buscan crear y entregar un alto valor percibido por los clientes, ya que esto influye en sus decisiones de compra, satisfacción y lealtad a la marca. Para lograr este objetivo, es esencial comprender las necesidades y deseos de los clientes, brindar productos y servicios de calidad, brindar un buen servicio al cliente y comunicar de manera efectiva los beneficios de comprar el producto o servicio (Leachman & Scheibenreif, 2023).

De la misma forma se han desarrollado los conceptos de la dimensión Confianza, se refiere a la seguridad y confiabilidad de los clientes hacia una empresa, marca o proveedor de productos o servicios. Creemos que las empresas cumplirán sus promesas, actuarán éticamente, protegerán los intereses de los clientes y brindarán una experiencia satisfactoria y confiable (Fatma & Khan, 2023).

La confianza del cliente es un factor crítico en las relaciones comerciales, ya que influye en las decisiones de compra, la lealtad y las referencias a otros clientes potenciales. Cuando los clientes confían en una empresa, se sienten más cómodos y dispuestos a realizar transacciones y construir relaciones a largo plazo (Cardoso et al., 2022).

Según, Islam et al. (2021) para ganarse la confianza del cliente, una empresa debe demostrar constantemente su compromiso con la calidad, la transparencia y la satisfacción del cliente. Algunas estrategias para construir y mantener la confianza del cliente incluyen: cumplir las promesas, la transparencia, la calidad y consistencia del producto, la honestidad y ética, el bienestar del cliente, la seguridad de datos y por último la mejora continua.

Construir y mantener la confianza del cliente requiere tiempo, esfuerzo y consistencia. Las empresas deben construir relaciones sólidas basadas en la confianza mutua, lo que puede generar una ventaja competitiva y un mayor éxito a largo plazo (Cheng, 2023).

Por último se han indicado los conceptos de la dimensión Expectativas, son los pensamientos, deseos y requisitos de los clientes sobre un producto o servicio antes de comprarlo o usarlo. Estas expectativas pueden basarse en experiencias pasadas, recomendaciones de otros, publicidad, información de la empresa o marca y otros factores (Rosário & Raimundo, 2021). Conforme a Qazzafi (2020) las expectativas del cliente pueden variar de una persona a otra y pueden estar influenciadas por factores culturales, sociales y personales. Algunas de las expectativas más comunes que los clientes pueden tener incluyen:

**Calidad:** los clientes esperan que el producto o servicio que adquieran cumplan con ciertos estándares de calidad y funcione de manera confiable.

**Relación calidad-precio:** los clientes quieren un valor adecuado para su inversión. Esperan que un producto o servicio ofrezca beneficios y características que justifiquen su precio.

**Cumplimiento de las promesas:** los clientes esperan que las empresas cumplan las promesas y promesas que hacen en anuncios, comunicaciones o acuerdos. Esto incluye aspectos como plazos de entrega, disponibilidad de productos, garantías y más.

**Servicio al cliente:** los clientes esperan un servicio al cliente eficiente y amigable. Quieren respuestas claras y rápidas a sus dudas o problemas, y esperan una atención personalizada y de calidad.

Personalización: algunos clientes esperan que un producto o servicio se adapte a sus necesidades o preferencias específicas. Es posible que estén buscando opciones de personalización o la posibilidad de obtener sugerencias y consejos personalizados.

Experiencia del cliente: los clientes valoran la experiencia general cuando interactúan con una empresa o marca. Esperan una experiencia fluida, agradable y fluida en todos los puntos de contacto, desde la navegación del sitio web hasta la compra y el soporte posventa.

Es importante que las empresas comprendan las expectativas de sus clientes y se esfuercen por cumplir o incluso superar esas expectativas. Al hacerlo, aumentan la satisfacción del cliente, generan lealtad y crean una ventaja competitiva. La comunicación eficaz, la investigación de mercado y los comentarios de los clientes son herramientas útiles para comprender y gestionar adecuadamente las expectativas de los clientes (Szyndlar, 2023).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Se utilizó el tipo básico en esta investigación debido a que se considera más adecuado para los propósitos del estudio, dado que el proceso de exploración intelectual que tiene como objetivo principal ampliar el conocimiento científico y contribuir al acervo de teorías y principios en una determinada área del conocimiento, ya que no se enfoca en la resolución de problemas prácticos inmediatos, sino en la adquisición de conocimientos teóricos (Jiaofeng et al., 2021).

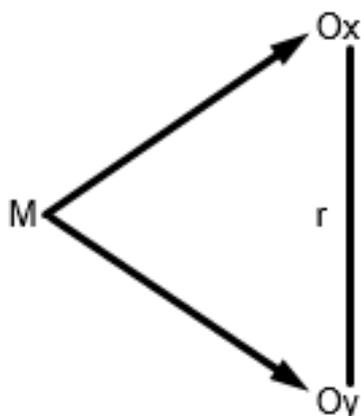
##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de estudio utilizado en este estudio fue no experimental, transversal, descriptivo y causalmente relacionado, ya que los investigadores recopilan datos de forma no invasiva y realizan análisis estadísticos para precisar si existe una relación significativa entre las variables de investigación. El propósito primordial es precisar la existencia de una correlación, es decir, una asociación entre variables, y examinar la dirección y la fortaleza de esta relación, y examinar posibles explicaciones causales (Firdaus et al., 2021).

El esquema del diseño de estudio será:

#### Figura1

*Diseño de investigación no experimental transversal*



*Nota:* Elaboración propia

**Donde:**

M: 70 clientes

Ox: Observación a la variable Gestión de Almacenamiento

Oy: Observación a la variable Satisfacción del Cliente

r: Relación

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

#### **Variable 1: Gestión de almacenamiento**

- **Definición conceptual:** Correa et al. (2010) sostiene que la gestión de almacenes es una fase clave en la cadena de distribución puesto que se encarga de administrar el inventario y, en la mayoría de los casos, gestionar las necesidades de los clientes de la empresa, y consta de cuatro dimensiones: recepción, control y verificación, almacenamiento, preparación de pedidos y despachando.
- **Definición operacional:** Se midió a partir de sus dimensiones: Recepción, control e inspección; almacenamiento; preparación de pedidos y despacho por medio de un cuestionario de opciones politómicos estructurado conforme a la escala de Likert, conformado por 13 ítems.

#### **Variable 2: Satisfacción del cliente**

- **Definición Conceptual:** Kotler y Keller (2006) (citado en Morocho y Burgos, 2018) quienes sostuvieron que la satisfacción del cliente viene a ser sentimientos generados al comparar la experiencia (o resultado esperado) de un producto con expectativas previas de beneficios. Si el resultado es inferior al esperado, el cliente quedará insatisfecho. Si los resultados son los esperados, el cliente está satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente está muy satisfecho o feliz.
- **Definición operacional:** Se analizó a partir de sus dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza

y expectativas, a través de un cuestionario de 19 ítems de opciones politómicas.

Respecto a la operacionalización de variables es el proceso de convertir conceptos abstractos o variables teóricas en medidas concretas y observables para que se pueda medir o cuantificar una determinada variable en un estudio o investigación (Andrade, 2021), ver anexo 02.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Para Thomson et al. (2020) la población en investigación se define como el conjunto completo de elementos que poseen las características específicas que se investigarán. Puede ser un grupo humano, una región geográfica o cualquier otro conjunto definido para el estudio. Para efectos de considerar la población se aplicaron los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión:**

- Se consideró a la totalidad de los clientes de la empresa Comeco
- Se consideró a aquellos clientes que firmen el consentimiento informado con la cual aceptaran su participación en la investigación.

#### **Criterios de exclusión:**

- No se consideraron a aquellos clientes que no cumplan con los criterios de inclusión.

A partir de la aplicación de los criterios antes indicados se consideraron como población a 70 clientes de la empresa Comeco.

La muestra en investigación se define como un grupo reducido de personas, objetos o fenómenos que se selecciona de manera sistemática y representativa de la población, lo cual permite realizar inferencias sobre la población completa a partir de los resultados obtenidos (Thomson et al. 2020).

En consecuencia, se tuvo una muestra de 70 clientes de la empresa Comeco.

Para el propósito de este estudio se empleó el muestro no probabilístico, ya que es una técnica de selección de muestras en la que los elementos de la población no tienen una probabilidad conocida y cuantificable de seleccionarse. En este tipo de muestreo, la elección de los elementos se basa en la experiencia o el juicio del investigador, así como en la conveniencia o accesibilidad de los individuos o casos (Casteel y Bridier, 2021).

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

Con el fin de recaudar la información se utilizó la encuesta, pues es un método que implica la formulación y administración de un conjunto de preguntas estandarizadas a una muestra representativa de individuos, se utiliza para obtener datos cuantitativos sobre variables específicas y facilita el análisis estadístico de los resultados (Architha, 2020).

Con el afán de recolectar la información se emplearon dos cuestionarios, las mismas se definen como un conjunto de preguntas estructuradas que se presentan a los participantes con el fin de recopilar información relevante sobre variables específicas relacionadas con el tema de estudio (Architha, 2020).

Para medir la variable Gestión de Almacenamiento se empleó un cuestionario de 13 items estructurados conforme a la escala de Likert, conforme a la ficha técnica del instrumento:

## Tabla1

### *Ficha Técnica del Instrumento que mide la variable Gestión de Almacenamiento*

Autor	Ramón Córdova, Edward Ernesto
Año	2023
Objetivo	Medir el nivel de Gestión de Almacenamiento en una Obra
Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción, control e inspección</li><li>- Almacenamiento</li><li>- Preparación de pedidos</li><li>- Despacho</li></ul>
Aplicación	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos
Opciones de respuesta	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3
Nivel y rango	Eficiente:30-39 Regular: 22-29 Deficiente: 13-21

*Nota:* Elaboración propia

Asimismo, para medir la variable Satisfacción del Cliente se empleó el cuestionario de autoría de Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011) en la Habana – Cuba, la misma que fue adaptado a la realidad peruana por (Morocho & Burgos, 2018), a partir de ello se adaptó tal instrumento conformado por 19 items estructurado conforme a la escala de Likert, conforme al siguiente detalle:

## Tabla2

### *Ficha Técnica del Instrumento que mide la variable Satisfacción de los Clientes*

Autor original	Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011)
Adaptación peruana	Morocho y Burgos (2018)
Año	2018
Objetivo	Medir el nivel de Satisfacción de los Clientes de una Obra
Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"><li>- Calidad funcional percibida</li><li>- Calidad técnica percibida</li><li>- Valor percibido</li><li>- Confianza</li><li>- Expectativas</li></ul>
Aplicación	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos
Opciones de respuesta	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3
Nivel y rango	Alto: 44-57 Medio: 32-43 Bajo: 19-31
Confiabilidad	$\alpha=0,869$

*Nota:* Elaboración propia

Viene hacer la capacidad precisa y adecuada para medir el fenómeno que se está investigando. Esto implica asegurarse de que las preguntas del cuestionario efectivamente evalúen las variables que se pretenden medir (Nurul et al., 2020).

A partir de la definición antes indicada la validación se realizó conforme al criterio de jueces expertos en cantidad de tres con grados académicos de Magister o Doctores.

Viene ser la consistencia y estabilidad de las respuestas obtenidas al utilizar el instrumento en distintas ocasiones o con diferentes grupos de participantes, también busca que el cuestionario proporcione resultados coherentes y fiables en situaciones similares (Nurul et al., 2020).

La confiabilidad del instrumento se ejecutó conforme al coeficiente de Alpha de Cronbach en vista que los instrumentos ambos devienen en opciones

politómicos, la interpretación del nivel de consistencia se ejecutara conforme al detalle siguiente:

**Tabla3**

*Niveles de consistencia del Alpha de Cronbach*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
$\alpha \geq 0,9$	Excelente nivel de consistencia interna
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Alto nivel de consistencia interna
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Moderado nivel de consistencia interna
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Bajo nivel de consistencia interna
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Muy bajo nivel de consistencia interna
$\alpha < 0,5$	Inaceptable nivel de consistencia interna

*Nota:* Elaboración propia

### **3.5. Procedimientos**

En primer momento, se seleccionó el tema de investigación para identificar las variables a ser estudiadas en un período específico y en la ubicación geográfica establecida en el proyecto de investigación.

Seguido, se llevaron a cabo los procedimientos necesarios para obtener los permisos correspondientes de la Universidad César Vallejo, con el fin de ejecutar el proyecto de investigación. Además, se realizaron las gestiones pertinentes para recopilar los datos de la empresa Comeco en Pucallpa. Durante este proceso, se identificó a la población de interés y se determinó la muestra. Asimismo, se estableció la inversión y el financiamiento necesarios para llevar a cabo la investigación de manera adecuada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el procesamiento de la información en el estudio se utilizó el programa Excel debido a su capacidad para realizar operaciones matemáticas relevantes. Una vez realizadas las operaciones necesarias, los datos se exportarán al software estadístico SPSS 26. En este programa, se llevó a cabo el análisis y se realizaron las pruebas estadísticas pertinentes para comprobar las hipótesis planteadas. Además, se ejecutaron las tablas y gráficos que representen los resultados

obtenidos a partir de la información recopilada a través del instrumento de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

En primer lugar, el presente estudio se llevó a cabo siguiendo las normas establecidas en el Reglamento de la Universidad César Vallejo, asegurando el cumplimiento de estas. Además, se trabajó bajo las pautas de estilo y citación de *American Psychological Association* (por sus siglas en inglés APA) 7ma edición), garantizando la correcta referencia y citación de las fuentes utilizadas.

Por otro lado, se mantuvo la confidencialidad de la información recopilada, respetando la privacidad de los participantes y asegurando la protección de sus datos personales. Se garantizará la autonomía de los participantes, obteniendo su consentimiento informado y respetando su libertad para participar o retirarse del estudio en cualquier momento. Además, este estudio se rigió por el principio ético de beneficencia, asegurando que las decisiones y acciones sean en beneficio de los participantes, protegiendo sus derechos y velando por su bienestar. Asimismo, se respetó el principio de no maleficencia, evitando cualquier daño físico, psicológico o social a los participantes y procurando no interferir negativamente en su vida.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla4**

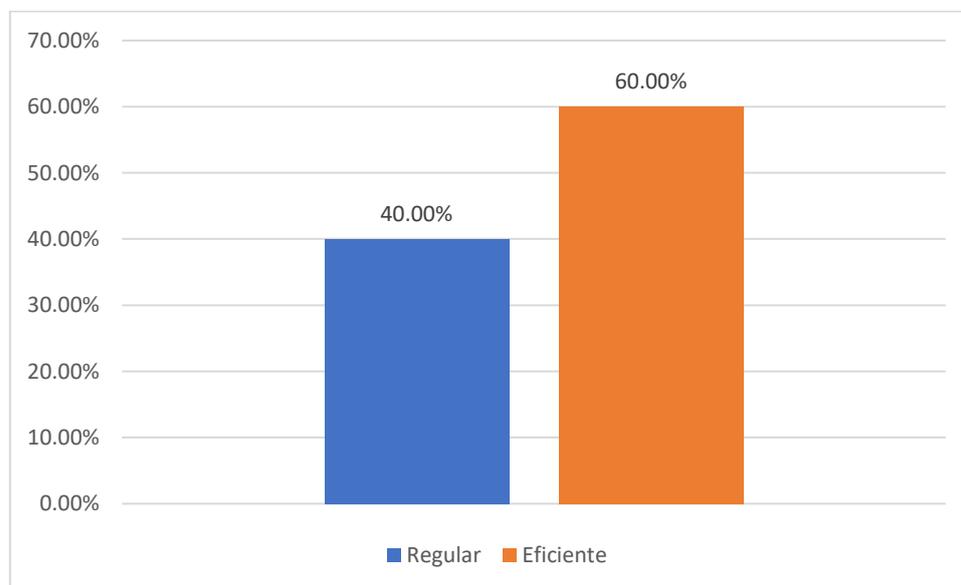
*Distribución de la gestión de almacenamiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	-	-
	Regular	28	40.00%
	Eficiente	42	60.00%
	Total	70	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura2**

*Distribución de la variable 1*



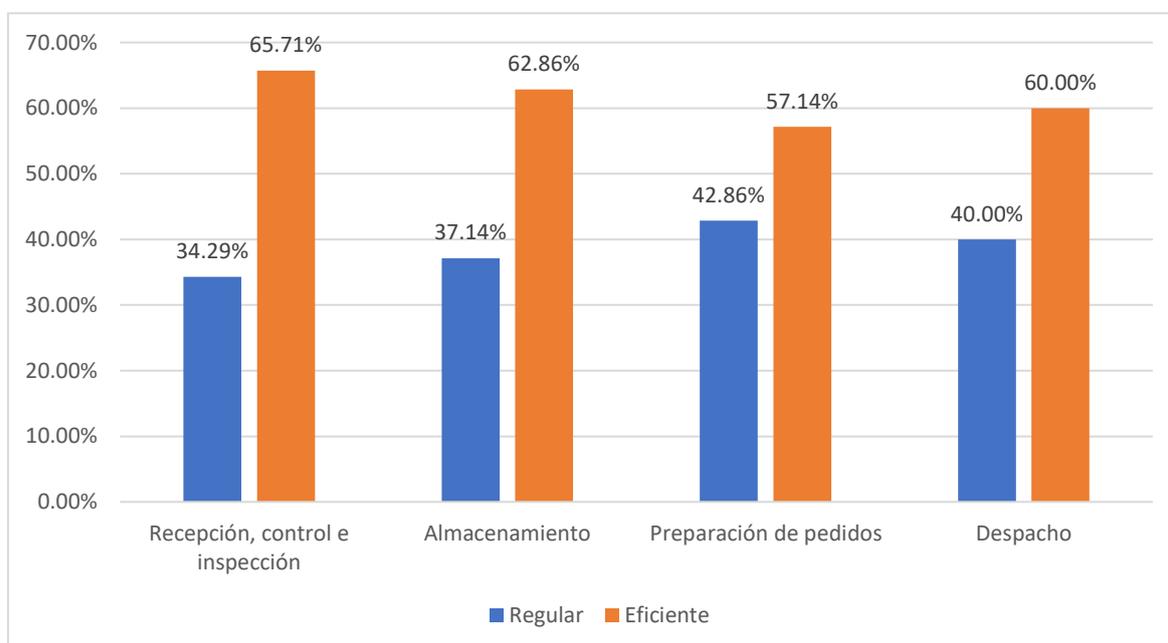
*Nota:* Elaboración propia

Respecto a la tabla 4 y en la figura 2, se observó en la gestión almacenamiento se tiene que el 60% en un nivel eficiente y con un 40% en un nivel regular. La cual se puede inferir la optimización de la gestión de almacenamiento en la empresa Comeco.

**Tabla5***Dimensiones de la gestión de almacenamiento*

Niveles	Recepción, control e inspección		Almacenamiento		Preparación de pedidos		Despacho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Regular	24	34.29%	26	37.14%	30	42.86%	28	40.00%
Eficiente	46	65.71%	44	62.86%	40	57.14%	42	60.00%
Total	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%

*Nota:* Elaboración propia

**Figura3***Distribución de dimensiones de la variable 1*

*Nota:* Elaboración propia

Según lo hallado en la Tabla 5 y Figura 3, se evidenció que la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despachos presentaron un nivel eficiente con un rango de porcentaje de un 60% y, por otro lado, con un rango de porcentaje de 40% se observó en el nivel regular. De la cual podemos inferir una mejora en las respectivas dimensiones de la empresa.

**Tabla6**

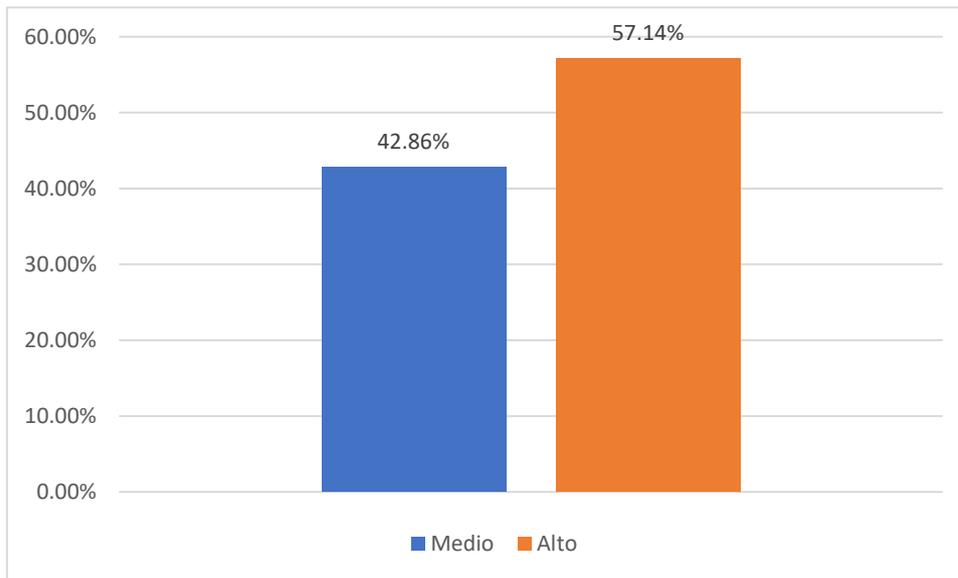
*Variable satisfacción del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	-	-
	Medio	30	42.86%
	Alto	40	57.14%
	Total	70	100,0

*Nota:* Elaboración propia

**Figura4**

*Distribución de la segunda variable*



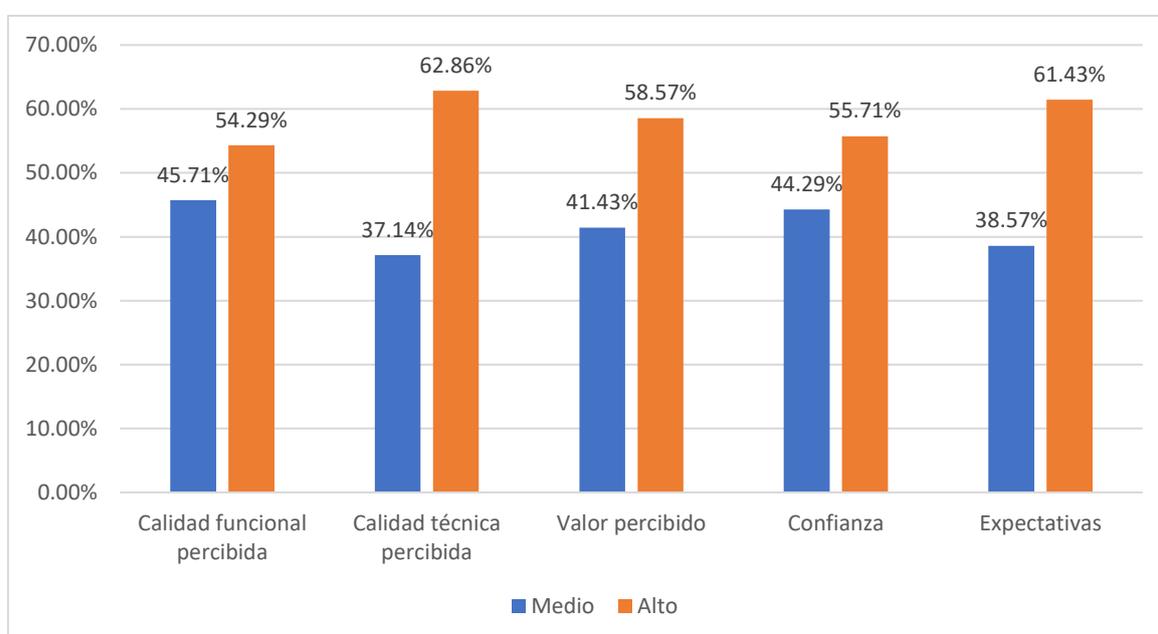
*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 6 y Figura 4, se pudo observar un nivel alto con un 57.14% y con un 42.86% un nivel medio para la satisfacción del cliente. La cual se puede inferir la mejora en la satisfacción del cliente en la empresa Comeco.

**Tabla7***Dimensiones de la segunda variable*

Niveles	Calidad funcional percibida		Calidad técnica percibida		Valor percibido		Confianza		Expectativas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Regular	32	45.71%	26	37.14%	29	41.43%	31	44.29%	27	38.57%
Eficiente	38	54.29%	44	62.86%	41	58.57%	39	55.71%	43	61.43%
Total	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	70	100,0%	27	38.57%

Nota: Elaboración propia

**Figura5***Distribución de las dimensiones de la segunda variable*

Nota: Elaboración propia

Según la Tabla 7 y Figura 5, respecto a las dimensiones de la segunda variable podemos observar que se tiene un nivel alto en un rango estimado de un 60% y para el nivel regular se tiene otro rango del 40%. Pudiendo así inferir la mejora en la empresa respecto a la satisfacción del cliente,

## 4.2. Resultados inferenciales

### Prueba de normalidad

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
X: Gestión de Almacenamiento	,267	70	,000
Y: Satisfacción del Cliente	,318	70	,000

*Nota:* Elaboración propia

De la prueba de normalidad evidenciado en la Tabla 8, se optó por la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en vista que los datos son superiores a 50 siendo en este caso 70 encuestados. Para determinar la prueba estadística si optar por paramétrica o no paramétrica se ejecuto conforme a la siguiente regla:

Si  $p \leq 0,05$  la distribución de los datos es no normales entonces se opta por una prueba no paramétrica.

Si  $p > 0,05$  la distribución de datos es normales entonces se opta por una prueba paramétrica

Siendo así, conforme a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se percibió que para las variables Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente, la significancia es menor a 0,05 en este caso equivalente a  $p=0,000$ ; de la regla se optó por una prueba no paramétrica en merito a que se buscó la correlación de dos variables se optó por la correlación de *Rho de Spearman*.

### Prueba de hipótesis general

HG: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

H0: La Gestión de Almacenamiento no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

**Tabla9**

*Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente*

		Y:		
		X: Gestión de Almacenamiento		Satisfacción del Cliente
Rho de	X: Gestión de	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
Spearman	Almacenamiento	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Y: Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
	Cliente	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

*Nota:* Elaboración propia

Conforme se aprecia en la Tabla 9, se obtuvo una correlación positiva alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente con  $Rho=0,737$  y una significancia equivalente a  $p=0,000 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis general y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

### **Prueba de hipótesis específico 1**

HE1: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

H0: La Gestión de Almacenamiento **NO** se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

**Tabla10***Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Calidad funcional percibida*

		X: Gestión de Almacenamiento	Y1. Calidad funcional percibida
Rho de SpearmanX: Gestión de Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,942**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Y1. Calidad funcional percibida	Coeficiente de correlación	,942**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

*Nota: Elaboración propia*

Conforme se aprecia en la Tabla 10, se obtuvo una correlación positiva muy alta entre las variables Gestión de Almacenamiento la dimensión Calidad funcional percibida con  $Rho=0,942$  y una significancia equivalente a  $p=0,000 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 1 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

### Prueba de hipótesis específico 2

HE2: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

H0: La Gestión de Almacenamiento **NO** se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

**Tabla11***Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Calidad técnica percibida*

			X: Gestión de Almacenamiento	Y2. Calidad técnica percibida
Rho de Spearman	X: Gestión de Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Y2. Calidad técnica percibida	Y2. Calidad técnica percibida	Coefficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

*Nota:* Elaboración propia

Conforme se aprecia en la Tabla 11, se obtuvo una correlación positiva moderada entre las variables Gestión de Almacenamiento y dimensión Calidad técnica percibida con  $Rho=0,530$  y una significancia equivalente a  $p=0,000 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 2 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

### Prueba de hipótesis específico 3

HE3: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

H0: La Gestión de Almacenamiento **NO** se relaciona significativamente con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

**Tabla12***Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Valor percibido*

			X: Gestión de Almacenamiento	Y3. Valor percibido
Rho de Spearman	X: Gestión de Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,970**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70	
	Y3. Valor percibido	Coefficiente de correlación	,970**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

*Nota:* Elaboración propia

Conforme se aprecia en la Tabla 12, se obtuvo una correlación positiva muy alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y la dimensión Valor percibido con  $Rho=0,970$  y una significancia equivalente a  $p=0,000 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 3 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

#### 4.2.1. Prueba de hipótesis específico 4

HE4: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

H0: La Gestión de Almacenamiento **NO** se relaciona significativamente con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

**Tabla13***Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Confianza*

		X: Gestión de Almacenamiento	Y4. Confianza
Rho de Spearman	X: Gestión de Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,885
		N	,001
			70
	Y4. Confianza	Coeficiente de correlación	,885
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
			70

*Nota:* Elaboración propia

**Conclusión estadística:** Conforme se aprecia en la Tabla 13, se obtuvo una correlación positiva alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y la dimensión Confianza con  $Rho=0,885$  y una significancia equivalente a  $p=0,001 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 4 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específico 5

HE5: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

H0: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

**Tabla14***Correlación entre Gestión de Almacenamiento y Expectativas*

		X: Gestión de Almacenamiento	Y5. Expectativas
Rho de SpearmanX: Gestión de Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,896
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	70	70
Y5. Expectativas	Coeficiente de correlación	,896	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	70	70

*Nota:* Elaboración propia

**Conclusión estadística:** Conforme se aprecia en la Tabla 14, se obtuvo una correlación positiva alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y la dimensión Expectativas con  $Rho=0,896$  y una significancia equivalente a  $p=0,002 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 5 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección se presentaron las discusiones de los resultados obtenidos a partir de haber encuestado a 70 clientes de la Empresa Comeco, donde se evidencio para el objetivo general, relacionado a la Gestión de Almacenamiento el 61,4% de los encuestados sostienen que existe eficiente Gestión de Almacenamiento mientras por el contrario el 38,6% indicaron que es deficiente y relacionado a la Satisfacción del Cliente el 65,7% sostienen que existe alta satisfacción, el 20% evidenciaron satisfacción media y solo el 14,3% evidencian satisfacción baja. Por lo que se puede sostener la Gestión de Almacenamiento fue eficiente originando en los clientes satisfacción alta en la Empresa Comeco de la ciudad de Pucallpa durante el año 2022. Además, se obtuvo una correlación positiva alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente con  $Rho=0,737$  y una significancia equivalente a  $p=0,000<0,05$  con ello aceptando la hipótesis general y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Coincidiendo con los resultados descriptivos de la investigación de Baquerizo y Guadalupe (2020) quienes en su investigación sobre el control de administración de almacenamiento con el fin de aumentar la tasa de acato de despachos en una compañía de panadería en Lima, de haber encuestado a 78 personas antes y después de la aplicación, concluyeron que el cumplimiento de despacho antes era de 81% y después de 97% en la medida en que la administración de almacenamiento hizo mejoras en un 16%. De la misma forma se coincidieron con los resultados de Cobos y Veneros (2019) quienes en su tesis sobre el control de almacenes y satisfacción del cliente de la comercializadora en Chimbote, de haber encuestado a 162 clientes, concluyeron que el 55 por ciento consideró que la comercializadora Herich Motocross tiene una calidad de stock media en las categorías, en almacenamiento con 57,4 por ciento y movimiento con 43 por ciento. Además, se estableció que, el 46% de los clientes consideró contento y el 54 % se consideró satisfecho.

Seguido se ejecutó la discusión de resultados relacionado al objetivo específico 1, donde se evidenció para la Gestión de Almacenamiento, el 61,4% de los encuestados sostienen que existe eficiente Gestión de Almacenamiento mientras el 38,6% indicaron que es deficiente y relacionado a la Calidad funcional percibida el 58,6% sostienen que existe alta satisfacción y el 41,1% mencionaron que existe satisfacción baja. Por lo que se puede sostener que, la Gestión de Almacenamiento fue eficiente generando satisfacción alta por la calidad funcional percibida en los clientes de la Empresa Comeco de la ciudad de Pucallpa durante el año 2022. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva muy alta entre las variables Gestión de Almacenamiento la dimensión Calidad funcional percibida con  $Rho=0,942$  y una significancia equivalente a  $p=0,000<0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 1 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Coincidiendo con los resultados de la investigación de Brito (2022) quien en su estudio sobre el empleo de la administración de almacenamiento y del control de suministros para aumentar la satisfacción de los usuarios de una compañía de transportes en Pimentel, de haber encuestado a 79 voluntarios, concluyeron que es posible obtener provechos de tipo cuantitativo en el caso en el que se implemente la transformación, de esta manera el gerente de la compañía de transportes tiene la posibilidad de aumentar su productividad y por lo tanto su retorno de inversión. En la empresa de transportes, en la medida en que se implemente una mejor administración de almacenamiento y control de suministros, aumentará la comodidad del cliente.

De la misma forma se coincidieron con los resultados de Navarrete (2022) quien en su tesis sobre la relación entre gestión de almacenes y satisfacción de clientes, de haber encuestado a 60 participantes, concluyó que, se evidenció que dentro del vínculo que creó la administración de almacenamiento con la satisfacción del cliente; con un valor de 0,993, fue grande y positiva. También, se calculó el grado de determinación; se identificó que la variable del control de almacén tiene

un efecto en la comodidad de los clientes del 98,6 %, y se determinó una relación ideal, de tipo directo y bueno.

Asimismo, se realizó la discusión de resultados sobre el objetivo específico 2, donde se logró por resultados para la Gestión de Almacenamiento, el 61,4% de los encuestados sostienen que existe eficiente Gestión de Almacenamiento mientras el 38,6% indicaron que es deficiente frente a la Calidad técnica percibida el 55,7% sostienen que existe alta satisfacción, el 28,6% mencionan media satisfacción y 15,7% mencionaron que existe satisfacción baja. Por lo que se puede sostener que, la Gestión de Almacenamiento fue eficiente generando satisfacción alta con la calidad técnica percibida en los clientes de la Empresa Comeco de la ciudad de Pucallpa durante el año 2022. De la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva moderada entre las variables Gestión de Almacenamiento y dimensión Calidad técnica percibida con  $Rho=0,530$  y una significancia equivalente a  $p=0,000<0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 2 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Discrepando con los resultados de la investigación de Luna (2019) quienes en su tesis sobre el impacto de la gestión integral de la logística en el almacenamiento con la satisfacción de los clientes en Trujillo, de haber encuestado a 11 participantes, concluyeron que el 45.5% de los usuarios piensan que la administración del servicio de logística del área está en nivel regular, el 36.4% piensan que está en nivel deficiente y el 18.1% piensan que está en nivel bueno; por esta razón las dimensiones de la administración del servicio de logística del área están en nivel regular. Además, se evidenció que el 45.5% de los participantes tienen un nivel con satisfacción regular, el 36.4% obtienen una nivelación deficiente, y el 18.1% obtienen una nivelación buena. En consecuencia, la gestión de almacenes impacta en la satisfacción de cliente.

Asimismo, se discreparon con los resultados de Odiwuor y Juma (2020) quienes en su artículo sobre impacto de las estrategias de almacenamiento en los establecimientos de salud pública en la satisfacción del cliente en Kenya, de haber

encuestado a 60 participantes, concluyeron que no se encontró evidencia de que la gestión del almacenamiento de productos logísticos, el transporte, la distribución y el inventario tengan influencia en la satisfacción del cliente en los establecimientos de salud pública.

En la misma se presentó la discusión de resultados referido al objetivo específico 3, en la que se logró por resultados para la Gestión de Almacenamiento, el 61,4% de los encuestados sostienen que existe eficiente Gestión de Almacenamiento mientras el 38,6% indicaron que es deficiente frente al valor percibido donde el 60% indicaron alto y el 40% sostuvieron bajo. Por lo que se puede sostener que, la Gestión de Almacenamiento fue eficiente generando satisfacción alta con el valor percibido en los clientes de la Empresa Comeco de la ciudad de Pucallpa durante el año 2022. Además, se obtuvo una correlación positiva muy alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y la dimensión Valor percibido con  $Rho=0,970$  y una significancia equivalente a  $p=0,000<0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 3 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Coincidiendo con los resultados de Kekana et al. (2020) quienes en su investigación sobre el almacenamiento inteligente en la industria del servicio de alimentos tiene un impacto significativo en la satisfacción y lealtad del cliente en Sudáfrica, donde encuestaron a 90 personas, concluyendo que se observa una correlación positiva entre la implementación del almacenamiento inteligente y la satisfacción de los clientes en la industria del servicio de alimentos. Estos hallazgos demuestran que el uso de tecnologías avanzadas en el almacenamiento, como sistemas automatizados de gestión de inventario y seguimiento en tiempo real, contribuye a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

De igual manera se presentó la discusión de resultados relacionado al objetivo específico 4, donde se logró por resultados para la Gestión de Almacenamiento, el 61,4% de los encuestados sostienen que existe eficiente Gestión de Almacenamiento mientras el 38,6% indicaron que es deficiente frente a

la confianza donde el 52,9% sostienen tener alta confianza, el 25,7% sostienen confianza media y el 21,4% indican confianza baja. Por lo que se puede sostener que, la Gestión de Almacenamiento fue eficiente generando confianza alta en los clientes de la Empresa Comeco de la ciudad de Pucallpa durante el año 2022 y de la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y la dimensión Confianza con  $Rho=0,885$  y una significancia equivalente a  $p=0,001 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 4 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Concordando con los resultados de la investigación de Al-Sharif y Hamas (2020) quienes en su investigación sobre los obstáculos que las pequeñas y medianas empresas enfrentan en la gestión de sus almacenes, así como destacar la relevancia y el impacto que tiene dicha gestión en términos de satisfacción del cliente y eficiencia en la entrega de productos en Malasia, donde se encuestó a 33 clientes, concluyeron que la introducción del sistema de gestión de almacenes ha tenido un impacto positivo y notable en la eficiencia de las operaciones y la precisión del inventario en el almacén, de los cuales se ha observado una mejora significativa en la eficiencia de la planificación de recursos, la productividad dando como resultado clientes satisfechos.

Finalmente se presentó la discusión sobre el objetivo específico 5, en la que se logró por resultados para la Gestión de Almacenamiento, el 61,4% de los encuestados sostienen que existe eficiente Gestión de Almacenamiento mientras el 38,6% indicaron que es deficiente frente a las expectativas donde el 78,6% tiene altas expectativas y el 21,4% tiene baja expectativa. Por lo que se puede sostener que, la Gestión de Almacenamiento fue eficiente generando alta expectativa en los clientes de la Empresa Comeco de la ciudad de Pucallpa durante el año 2022 y de la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva alta entre las variables Gestión de Almacenamiento y la dimensión Expectativas con  $Rho=0,896$  y una significancia equivalente a  $p=0,002 < 0,05$  con ello aceptando la hipótesis específica 5 y rechazando la hipótesis nula. Por lo que se concluye que, la Gestión de

Almacenamiento se relaciona significativamente con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Coincidiendo con los resultados de Santoso y Siagian (2019) quienes en su investigación sobre el impacto de la implementación de tecnología de la información en el rendimiento general de la organización, a través de la gestión de almacenes y la gestión de relaciones con los clientes en la empresa en Indonesia, donde encuestaron a 52 clientes, concluyeron que el aprovechamiento de la tecnología en la gestión de almacenes y en la gestión de relaciones con los clientes en la empresa impacta de manera beneficiosa en la eficiencia y los resultados globales de la organización, la aplicación de tecnología de la información se posiciona como una estrategia efectiva para impulsar el rendimiento y la competitividad en el entorno empresarial actual.

De la misma forma se coincidieron con los resultados de Demirel (2022) quienes en su investigación sobre los sistemas de gestión que priorizan al cliente aportan en la satisfacción de estos en Turquía, de haber encuestado a 350 personas, concluyó que la mayoría de los aspectos de la calidad de los servicios digitales promueven el desarrollo de capacidades para satisfacer al cliente. Además, se observa una relación positiva entre estas variables independientes y la confianza, el entusiasmo, así como las dimensiones de sensibilidad y satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente con los servicios digitales de alta calidad puede resultar en un desempeño empresarial superior.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se concluyó que existe una relación entre la gestión de almacenamiento y la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. Esto se demostró a través de una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,737.

**Segundo:** Se concluyó que existe una relación entre la gestión de almacenamiento y la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. Esto se demostró a través de una significancia de 0,942 y un coeficiente de correlación de 0,000.

**Tercero:** Se concluyó que existe una relación entre la gestión de almacenamiento y la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. Esto se demostró a través de una significancia de 0,530 y un coeficiente de correlación de 0,000.

**Cuarto:** Se concluyó que existe una relación entre la gestión de almacenamiento y el valor percibido por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. Esto se demostró a través de una significancia de 0,970 y un coeficiente de correlación de 0,000.

**Quinto:** Se concluyó que existe una relación entre la gestión de almacenamiento y la confianza de los clientes percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. Esto se demostró a través de una significancia de 0,885 y un coeficiente de correlación de 0,001.

**Sexto:** Se concluyó que existe una relación entre la gestión de almacenamiento y las expectativas de los clientes percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. Esto se demostró a través de una significancia de 0,896 y un coeficiente de correlación de 0,002.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a partir de los resultados se recomienda a los responsables de la Empresa Comeco, continuar con las acciones a efectos de mantener el eficiente nivel de Gestión de Almacenamiento a fin de seguir manteniendo satisfecho a sus clientes continuamente.

**Segundo:** Se recomienda a los empresarios del sector de la construcción a partir de la presente tesis implementar una adecuada Gestión de Almacenamiento a efectos de brindar una Calidad funcional satisfactoria frente a sus clientes.

**Tercero:** Se recomienda a partir de los resultados se recomienda a los responsables de la Empresa Comeco, continuar con la calidad técnica en el desempeño de sus labores a efectos de mantener satisfecho a sus clientes.

**Cuarto:** Se recomienda a los encargados de la Empresa Comeco mantener el valor percibido por los clientes a efectos de mantenerlos siempre satisfechos y lograr posicionarse en el sector de la construcción.

**Quinto:** Se recomienda a los responsables de la Empresa Comeco, continuar con las políticas en el desempeño de sus labores a fin de mantener la confianza de sus clientes.

**Sexto:** Se recomienda mantener las expectativas altas a los responsables de la Empresa Comeco, a fin de lograr la fidelidad de sus clientes y lograr una competencia alta dentro del rubro de construcción.

## REFERENCIAS

- Allion Labs. (5 de July de 2023). *Incoming Quality Control (IQC) in Factory Management: The Importance of Quality Improvement*. Obtenido de Allion Labs: [https://www.allion.com/tech\\_syst\\_iqc\\_01/](https://www.allion.com/tech_syst_iqc_01/)
- Andrade, C. (2021). A Student's Guide to the Classification and Operationalization of Variables in the Conceptualization and Design of a Clinical Study: Part 1. *Indian Journal of Psychological Medicine*, XLIII(2), 177 - 179.
- Aquino Rocha, J., Gonzales León, F., Andia Illanes, J., Mamani Copatiti, F., Siles Zenteno, C., & Cayo Chileno, N. (2021). Impacto de la Cuarentena de COVID-19 en Empresas Constructoras de Cochabamba, Bolivia. *REVISTAS UNILIBRE - Avances de Investigación en Ingeniería*, 18, 2. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/avances/article/view/7072/6991>
- Arce Manrique, S. (2009). Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuesta de mejoras. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10554/9110>
- Architha, A. (2020). Development and Validation of Survey Questionnaire & Experimental Data – A Systematical Review-based Statistical Approach. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*, V(2), 233-251.
- Baca, R., & Torres, D. (2019). *La gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa Villa Bellavista S.A.C., ciudad de Tarapoto, año 2017*. Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3623/1/ADMINISTRACION%20-%20Ronald%20Junior%20Baca%20Grandez%20%26%20Diego%20Torres%20Rengifo.pdf>
- Baquerizo, D., & Guadalupe, W. (2020). *Aplicación de la gestión de almacenamiento para incrementar el nivel de cumplimiento de despachos de*

*una empresa panificadora, Lurín 2020.* [Tesis de Titulación], Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Brito, P. (2022). *Mejora de la gestión de almacenamiento y control de inventarios para aumentar la satisfacción de los clientes de una empresa de transportes, Callao 2021.* [Tesis de Titulación], Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

Burns, R. (28 de January de 2019). *Order Management and Order Processing: Why They're So Important for Business.* Obtenido de shipbob: <https://www.shipbob.com/blog/order-management/>

Cardoso, A., Gabriel, M., Figueiredo, J., Oliveira, I., Rego, R., Silva, R., . . . Meirinhos, G. (2022). Trust and Loyalty in Building the Brand Relationship with the Customer: Empirical Analysis in a Retail Chain in Northern Brazil. *Sustainability, VIII*(3), 1-13. doi:10.3390/joitmc8030109

Carhuaz, M. M. (2020). *Gestión de almacenes en la empresa Constructora y Servicios Generales KM E.I.R.L., para mejorar su rentabilidad, Chiclayo 2018.* Pimentel. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7015/Carhuaz %20Fitter%2C%20Mar%C3%ADa%20Manuela%20de%20los%20%C3%81 ngeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7015/Carhuaz%20Fitter%2C%20Mar%C3%ADa%20Manuela%20de%20los%20%C3%81ngeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cheng, H. (2023). Building Trust with Customers. *Freedom To Ascend, 27,* June. Obtenido de <https://www.freedomtoascend.com/sales/sales-psychology/motivation/building-trust-with-customers/>

Cobos, J., & Veneros, M. (2019). *La gestión de almacén y su influencia en la satisfacción del cliente de la distribuidora Herich Motocross – Chimbote 2019.* [Tesis de Titulación], Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

Correa, A. A., Gómez, R. A., & Cano, J. A. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales, XXVII*(117), 145-171. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>

- Curtis, L. (12 de february de 2021). *5 Tips for Construction Material Delivery*. Obtenido de Tread: <https://tread.io/blog/5-tips-for-efficient-construction-material-delivery>
- Demirel, D. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction in digital age: Customer satisfaction based examination of digital CRM. *Journal of Business Economics and Management*, XXIII(3), 507–531.
- Donayre, R. (2017). *Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro-Lima 2017*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8593/Donayre\\_FR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8593/Donayre_FR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fatma, M., & Khan, I. (2023). CSR Influence on Brand Loyalty in Banking: The Role of Brand Credibility and Brand Identification. *Sustainability*, XV(802), 1-13. doi:10.3390/su15010802
- Firdaus, Zulfadilla, & Caniago, F. (2021). Research Methodology : Types in the New Perspective. *Jurnal Manajemendan Ilmu Pendidikan*, III(1), 1-16.
- Flavián, C., & Guinalíu, M. (2007). Perceived e-service quality (PeSQ) Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing Service Qualit*, XVII(3), 317-340. doi:10.1108/09604520710744326
- Flores, L. V. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Füller, J., & Matzler, K. (2008). Customer delight and market segmentation: An application of the three-factor theory of customer satisfaction on life style groups. *Tourism Management*, 29(1), 116-126. doi:10.1016/j.tourman.2007.03.021

- Guevara, N., & Gutiérrez, R. (2022). Análisis Económico - Financiero y su Influencia en la toma de decisiones en la Pandemia COVID-19 de la Empresa Ayni Perú Constructora S.A.C., Ciudad de Trujillo, Primer Semestre 2020. *Repositorio UPAGU*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2331>
- Islam, T., Islam, R., Pitafi, A. H., Xiaobel, L., Rehmani, M., Irfan, M., & Mubarak, M. S. (2021). The impact of corporate social responsibility on customer loyalty: The mediating role of corporate reputation, customer satisfaction, and trust. *Sustainable Production and Consumption*, XXV, 123-135. doi:10.1016/j.spc.2020.07.019
- Jiaofeng, P., Xiao, L., & Guanghui, W. (2021). Transforming Scientific Research: Organized Basic Research. *Bulletin of Chinese Academy of Sciences*, XXXVI(12).
- Kassemeier, R., Haumann, T., & Güntürkün, P. (2022). Whether, when, and why functional company characteristics engender customer satisfaction and customer-company identification: The role of self-definitional needs. *International Journal of Research in Marketing*, XXXIX(3), 699-723. doi:10.1016/j.ijresmar.2021.08.002
- Kekana, P., Bakama, E., Mukwakungu, S., & Sukdeo, N. (2020). The Impact of Smart-Warehousing on a Local Foodservice Equipment-company's External Customers. *International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management*, 771-775.
- Leachman, L., & Scheibenreif, D. (17 de march de 2023). *Using Technology to Create a Better Customer Experience*. Obtenido de Harvard Business Review: <https://hbr.org/2023/03/using-technology-to-create-a-better-customer-experience>
- Lliuya, N. M. (2018). *Influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plasticos, Lima - 2018*. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25194/Lliuya\\_CNLM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25194/Lliuya_CNLM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Luna, C. (2019). *Gestión Integral Del Servicio Logístico Para La Satisfacción De Los Clientes Del Área De Perecederos De La Empresa Ransa Comercial S.A. 2019*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Mathew, J. (21 de may de 2023). *Storage Of Materials In The Workplace | General Requirements*. Obtenido de hseblog: <https://www.hseblog.com/the-general-requirements-for-storage-of-materials-in-the-workplace/>
- Miao, M., Tariq, J., Syed, I. Z., Sherbaz, K., Noor-ul-Ain, H., & Muhammad, K. J. (3 de november de 2022). The influence of e-customer satisfaction, e-trust and perceived value on consumer's repurchase intention in B2C e-commerce segment. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, XXXIV(10), 2184-2206. doi:10.1108/APJML-03-2021-0221
- Mintsoft. (22 de december de 2022). *Warehouse Receiving: Processes & Best Practice*. Obtenido de Mintsoft: <https://www.mintsoft.com/resources/blog/warehouse-receiving-processes-best-practice/>
- Morocho, T. C., & Burgos, S. V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor Agregado*, V(1), 22-39. doi:10.17162/riva.v5i1.1279
- Navarrete, A. (2022). *Gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes de la empresa Postes del Norte S.A.* [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Nosek, R., & Pharmd, J. (2001). Queuing Theory and Customer Satisfaction: A Review of Terminology, Trends, and Applications to Pharmacy Practice. *Hospital Pharmacy*, 36(3). doi:10.1177/001857870103600307
- Nuzula, I. F., & Wahyudi, L. (2022). The Influence of Perceived Risk, Perceived Quality, Brand Attitude, and E-WoM on Purchase Intention. *Expert Journal of*

*Business and Management*, X(2), 51-64. Obtenido de <https://business.expertjournals.com/23446781-1006/>

Odiwuor, A., & Juma, D. (2020). Influence of logistics management on customer satisfaction among public sector medical suppliers in Kisumu county, Kenya. *International Journal of Recent Research in Social Sciences and Humanities*, VII(3), 59-74.

Qazzafi, S. (2020). Factor Affecting Consumer Buying Behavior: A Conceptual Study. *IJSRD - International Journal for Scientific Research & Development*, VIII(2), 2321-0613. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Sheikh-Qazzafi/publication/341407314\\_Factor\\_Affecting\\_Consumer\\_Buying\\_Behavior\\_A\\_Conceptual\\_Study/links/5ebe91ff458515626ca881dc/Factor-Affecting-Consumer-Buying-Behavior-A-Conceptual-Study.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sheikh-Qazzafi/publication/341407314_Factor_Affecting_Consumer_Buying_Behavior_A_Conceptual_Study/links/5ebe91ff458515626ca881dc/Factor-Affecting-Consumer-Buying-Behavior-A-Conceptual-Study.pdf)

Romero, L. F., León, J. A., Alvarado, D. M., Llanes, M. L., & Sanz, E. A. (2018). Almacén: área clave del proceso de producción en una empresa del ramo de la construcción al noroeste de México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(20), 81-98. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003005/html/>

Romero, L., León, J., Alvarado, D., Llanes, M., & Sanz, E. (2018). Almacén: área clave del proceso de producción en una empresa del ramo de la construcción al noroeste de México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(20), 81-98. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003005/html/>

Rosak-Szyrocka, J., Żywiołek, J., & Mrowiec, M. (2022). Analysis of Customer Satisfaction with the Quality of Energy Market Services in Poland. *Energies*, XV(10), 1-24. doi:10.3390/en15103622

Rosário, A., & Raimundo, R. (2021). Consumer Marketing Strategy and E-Commerce in the Last Decade: A Literature Review. *Journal Of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, XVI(7), 3003-3024. doi:10.3390/jtaer16070164

- Santoso, O., & Siagian, H. (2019). Influence of IT Application to Organizational Performance mediated by warehouse management and customer relationship management. *International Journal Of Business Studies*, *II*(1).
- Sevilmi, A., Ozdemir, I., García, J., & Zhang, J. J. (2022). Examining the Relationships Among Perceived Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention in Turkish Fitness Centers. *Physical Culture and Sport. Studies and Research*, *XCVI*(1), 40-54. doi:10.2478/pcssr-2022-0018
- Smartlog. (5 de july de 2023). *Order preparation*. Obtenido de Smartlog: <https://smartlog-group.com/en/order-preparation-systems/>
- Szyndlar, M. (2023). Customer Satisfaction: Why It's Important in 2023. *Share this article*, *16*(14), june. Obtenido de <https://survicate.com/customer-satisfaction/importance-customer-satisfaction/>
- Tamplin, T. (2 de march de 2023). *Inspection and Storage of Materials*. Obtenido de Finance Strategists: <https://www.financestrategists.com/accounting/cost-accounting/material-costing/inspection-and-storage-of-materials/>
- The Enterprise World. (5 de july de 2023). *9 Basics Of Material Handling And Storage*. Obtenido de The Enterprise World: <https://theenterpriseworld.com/9-basics-of-material-handling-and-storage/>
- Thomson, D., Rhoda, D., Tatem, A., & Castro, M. (2020). Gridded population survey sampling: a systematic scoping review of the field and strategic research agenda. *International Journal of Health Geographics*, *XIX*(34).
- Toyota Motor. (2023). *Toyota Construction Safety Requirements for Non-Standard, Maintenance, and Construction Activities*. Obtenido de Toyota Motor North America: <https://ts.toyotasupplier.com/publicdocs/Supplier-Guide/construction-suppliers/Toyota%20Construction%20Safety%20Requirements%20v4.0.pdf>

Vatumalae, V., Rajagopal, P., & Sundram, V. (2020). Warehouse Management System of a Third Party Logistics Provider in Malaysia. *International Journal of Economics and Finance*, XII(20).

Wintermantel, H. (23 de may de 2023). *What is customer experience? Definition + how to improve*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com/blog/why-companies-should-invest-in-the-customer-experience/>

Xuemei, F., & Zhicai, J. (2017). Understanding public transit use behavior: integration of the theory of planned behavior and the customer satisfaction theory. *Transportation*(44), 1021--1042. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11116-016-9692-8>

## ANEXOS

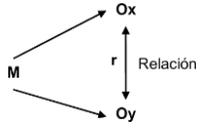
### Anexo 01: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Ramón Córdova, Edward Ernesto

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																																																
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> PE1: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022? PE2: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022? PE3: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con el valor percibido por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022? PE4: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022? PE5: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con las</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE1: Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. OE2: Delimitar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. OE3: Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. OE4: Determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. OE5: Delimitar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con las expectativas de los</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> HE1: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. HE2: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por los clientes en la Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. HE3: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con el valor percibido por los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. HE4: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con la confianza de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.</p>	<p><b>X: Gestión de Almacenamiento</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem</th> <th>Escala/Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">X1. Recepción, control e inspección</td> <td>X1.1. Recepción</td> <td rowspan="3">1, 2 y 3</td> <td rowspan="3">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>X1.2. Control</td> </tr> <tr> <td>X1.3. Inspección</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">X2. Almacenamiento</td> <td>X2.1. Ubicación de los materiales y herramientas</td> <td rowspan="4">4, 5, 6 y 7</td> <td rowspan="4">Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3  Eficiente:30-39 Regular: 22-29 Deficiente: 13-21</td> </tr> <tr> <td>X2.2. Categorización de los materiales</td> </tr> <tr> <td>X2.3. Almacenar el producto</td> </tr> <tr> <td>X2.4. Guardar físicamente los materiales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">X3. Preparación de pedidos</td> <td>X3.1. Preparación y adecuación de las ordenes</td> <td rowspan="3">8, 9 y 10</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>X3.2. Recuperación de herramientas y materiales</td> </tr> <tr> <td>X3.3. Establecimiento de políticas sobre el diseño y distribución</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">X4. Despacho</td> <td>X4.1. Chequear, empacar y cargar</td> <td rowspan="3">11, 12 y 13</td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td>X4.2. Políticas de ubicación de unidades de carga</td> </tr> <tr> <td>X4.3. Documentos de despacho</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Y: Satisfacción del Cliente</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem</th> <th>Escala/nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Y1. Calidad funcional percibida</td> <td>Y1.1. Brechas existentes</td> <td rowspan="5">1, 2, 3, 4 y 5</td> <td rowspan="5">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Y1.2. Solución de quejas</td> </tr> <tr> <td>Y1.3. Interés y necesidades</td> </tr> <tr> <td>Y1.4. Seguridad del servicio</td> </tr> <tr> <td>Y1.5. Servicio satisfactorio</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Y2. Calidad técnica percibida</td> <td>Y2.1. Mejoras en el servicio</td> <td rowspan="3">6, 7 y 8</td> <td rowspan="3">Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3  Alto:44-57 Medio: 32-43 Bajo: 19-31</td> </tr> <tr> <td>Y2.2. Servicios automatizados</td> </tr> <tr> <td>Y2.3. Expectativas satisfechas</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Y3. Valor percibido</td> <td>Y3.1. Confianza en la empresa</td> <td rowspan="4">9, 10, 11 y 12</td> <td rowspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Y3.2. Servicios adecuados</td> </tr> <tr> <td>Y3.3. Problemas o inconvenientes</td> </tr> <tr> <td>Y3.4. Preferencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Y4. Confianza</td> <td>Y4.1. Problemas o inconvenientes</td> <td rowspan="4">13, 14, 15 y 16</td> <td rowspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Y4.2. Recomendación</td> </tr> <tr> <td>Y4.3. Cumple con ideales</td> </tr> <tr> <td>Y4.4. Preocupación por necesidades</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala/Nivel y rango	X1. Recepción, control e inspección	X1.1. Recepción	1, 2 y 3	Ordinal	X1.2. Control	X1.3. Inspección	X2. Almacenamiento	X2.1. Ubicación de los materiales y herramientas	4, 5, 6 y 7	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3  Eficiente:30-39 Regular: 22-29 Deficiente: 13-21	X2.2. Categorización de los materiales	X2.3. Almacenar el producto	X2.4. Guardar físicamente los materiales	X3. Preparación de pedidos	X3.1. Preparación y adecuación de las ordenes	8, 9 y 10		X3.2. Recuperación de herramientas y materiales	X3.3. Establecimiento de políticas sobre el diseño y distribución	X4. Despacho	X4.1. Chequear, empacar y cargar	11, 12 y 13		X4.2. Políticas de ubicación de unidades de carga	X4.3. Documentos de despacho	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala/nivel y rango	Y1. Calidad funcional percibida	Y1.1. Brechas existentes	1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal	Y1.2. Solución de quejas	Y1.3. Interés y necesidades	Y1.4. Seguridad del servicio	Y1.5. Servicio satisfactorio	Y2. Calidad técnica percibida	Y2.1. Mejoras en el servicio	6, 7 y 8	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3  Alto:44-57 Medio: 32-43 Bajo: 19-31	Y2.2. Servicios automatizados	Y2.3. Expectativas satisfechas	Y3. Valor percibido	Y3.1. Confianza en la empresa	9, 10, 11 y 12		Y3.2. Servicios adecuados	Y3.3. Problemas o inconvenientes	Y3.4. Preferencia	Y4. Confianza	Y4.1. Problemas o inconvenientes	13, 14, 15 y 16		Y4.2. Recomendación	Y4.3. Cumple con ideales	Y4.4. Preocupación por necesidades
Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala/Nivel y rango																																																																
X1. Recepción, control e inspección	X1.1. Recepción	1, 2 y 3	Ordinal																																																																
	X1.2. Control																																																																		
	X1.3. Inspección																																																																		
X2. Almacenamiento	X2.1. Ubicación de los materiales y herramientas	4, 5, 6 y 7	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3  Eficiente:30-39 Regular: 22-29 Deficiente: 13-21																																																																
	X2.2. Categorización de los materiales																																																																		
	X2.3. Almacenar el producto																																																																		
	X2.4. Guardar físicamente los materiales																																																																		
X3. Preparación de pedidos	X3.1. Preparación y adecuación de las ordenes	8, 9 y 10																																																																	
	X3.2. Recuperación de herramientas y materiales																																																																		
	X3.3. Establecimiento de políticas sobre el diseño y distribución																																																																		
X4. Despacho	X4.1. Chequear, empacar y cargar	11, 12 y 13																																																																	
	X4.2. Políticas de ubicación de unidades de carga																																																																		
	X4.3. Documentos de despacho																																																																		
Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala/nivel y rango																																																																
Y1. Calidad funcional percibida	Y1.1. Brechas existentes	1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal																																																																
	Y1.2. Solución de quejas																																																																		
	Y1.3. Interés y necesidades																																																																		
	Y1.4. Seguridad del servicio																																																																		
	Y1.5. Servicio satisfactorio																																																																		
Y2. Calidad técnica percibida	Y2.1. Mejoras en el servicio	6, 7 y 8	Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3  Alto:44-57 Medio: 32-43 Bajo: 19-31																																																																
	Y2.2. Servicios automatizados																																																																		
	Y2.3. Expectativas satisfechas																																																																		
Y3. Valor percibido	Y3.1. Confianza en la empresa	9, 10, 11 y 12																																																																	
	Y3.2. Servicios adecuados																																																																		
	Y3.3. Problemas o inconvenientes																																																																		
	Y3.4. Preferencia																																																																		
Y4. Confianza	Y4.1. Problemas o inconvenientes	13, 14, 15 y 16																																																																	
	Y4.2. Recomendación																																																																		
	Y4.3. Cumple con ideales																																																																		
	Y4.4. Preocupación por necesidades																																																																		

expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?	clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.	HE5: La Gestión de Almacenamiento se relaciona significativamente con las expectativas de los clientes en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.	Y5. Expectativas	Y5.1. Adaptación a necesidades Y5.2. Explicaciones precisas Y5.3. Personal capacitado	17, 18 y 19
--	--	--	------------------	---	----------------

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos
Tipo de investigación: Básica Nivel de la investigación: Correlacional Diseño: No experimental transversal de tipo descriptivo, correlacional  <p>Donde:            M= 70 clientes            Ox= Gestión de Almacenamiento            Oy= Satisfacción del Cliente            Rho= Relación</p>	Población 70 clientes de la empresa Comeco – Pucallpa Muestra: 70 clientes de la empresa Comeco - Pucallpa Muestreo: no probabilístico de tipo censal.	La técnica de recolección de datos fue la encuesta. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.	El análisis y procesamiento de datos se realizará a través del programa estadístico SPSS 26 versión traducida al idioma Español, con la que se realizará el análisis de los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de datos, las cuales se tabularán en la base de datos en Excel, posteriormente se exportarán al SPSS, de las que se extraerán las figuras, tablas y la prueba estadística, para la prueba de hipótesis se empleará de acuerdo a la prueba de normalidad.

*Nota:* Elaboración propia

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

**Tabla15**

*Operacionalización de variable*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel y rango
X: Gestión de Almacenamiento	Es un proceso clave en la cadena de suministro porque es responsable de gestionar el inventario y, en la mayoría de los casos, gestionar las necesidades de los clientes de una empresa y las mismas se componen por cuatro dimensiones: recepción, control e inspección, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho (Correa et al., 2010).	Se medirá a partir de sus dimensiones: Recepción, control e inspección; almacenamiento; preparación de pedidos y despacho por medio de un cuestionario de opciones politómicas estructurado conforme a la escala de Likert, conformado por 13 items.	X1. Recepción, control e inspección	X1.1. Recepción X1.2. Control X1.3. Inspección	1, 2 y 3	Ordinal  Nunca: 1 A veces: 2 Siempre: 3	Eficiente:30-39 Regular: 22-29 Deficiente: 13-21
			X2. Almacenamiento	X2.1. Ubicación de los materiales y herramientas X2.2. Categorización de los materiales X2.3. Almacenar el producto X2.4. Guardar físicamente los materiales	4, 5, 6 y 7		
			X3. Preparación de pedidos	X3.1. Preparación y adecuación de las ordenes X3.2. Recuperación de herramientas y materiales X3.3. Establecimiento de políticas sobre el diseño y distribución	8, 9 y 10		
			X4. Despacho	X4.1. Chequear, empacar y cargar X4.2. Políticas de ubicación de unidades de carga X4.3. Documentos de despacho	11, 12 y 13		

Y: Satisfacción del Cliente	Kotler y Keller (2006) (citado en Morocho y Burgos, 2018) quienes sostuvieron que la satisfacción del cliente viene a ser: Una sensación que resultad de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados), con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p. 25)	Se analizará a partir de sus dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas, a través de un cuestionario de 19 items de opciones politómicos.	Y1. Calidad funcional percibida	Y1.1. Brechas existentes	1, 2,	Ordinal	Alto:44-57 Medio: 32-43 Bajo: 19-31
				Y1.2. Solución de quejas	3, 4 y		
				Y1.3. Interés y necesidades	5		
				Y1.4. Seguridad del servicio			
				Y1.5. Servicio satisfactorio			
	Y2. Calidad técnica percibida	Y2.1. Mejoras en el servicio	6, 7 y	Siempre: 3			
		Y2.2. Servicios automatizados	8				
		Y2.3. Expectativas satisfechas					
	Y3. Valor percibido	Y3.1. Confianza en la empresa	9, 10,				
		Y3.2. Servicios adecuados	11 y				
		Y3.3. Problemas inconvenientes	o 12				
		Y3.4. Preferencia					
	Y4. Confianza	Y4.1. Problemas inconvenientes	o 13, 14,				
		Y4.2. Recomendación	15 y				
		Y4.3. Cumple con ideales	16				
		Y4.4. Preocupación por necesidades					
	Y5. Expectativas	Y5.1. Adaptación a necesidades	a 17, 18 y				
		Y5.2. Explicaciones precisas	19				
		Y5.3. Personal capacitado					

Nota: Elaboración propia

### Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO

Edad:

Genero:

#### Instrucciones:

A continuación, se le presentará una serie de frases a las cuales usted responderá, marcando con una "X", en el número que más se asemeje a su respuesta. Recuerde que aquí no existen respuestas buenas o malas, correctas o incorrectas, sólo se busca conocer su opinión sobre sí mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

<b>X: Gestión de Almacenamiento</b>	1	2	3
<b>X1. Recepción, control e inspección</b>			
1.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente la recepción de los materiales en la Empresa Comeco			
2.- Los trabajadores ejecutan control permanente de los materiales en la Empresa Comeco			
3.- Los encargados de la obra ejecutan inspecciones permanentes de los materiales en la Empresa Comeco			
<b>X2. Almacenamiento</b>			
4.- Los materiales y herramientas se encuentran adecuadamente ubicados en la Empresa Comeco			
5.- Los trabajadores y responsables de la obra ejecutan la categorización de los materiales en la Empresa Comeco			
6.- Los trabajadores y responsables ejecutan adecuadamente el almacenamiento de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			
7.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente el guardado físico de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco			
<b>X3. Preparación de pedidos</b>			
8.- Los encargados de los almacenes cumplen oportunamente con la preparación y adecuación de las ordenes de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			
9.- Los encargados de los almacenes realizan la recuperación de herramientas y materiales en la Empresa Comeco			
10.- Los encargados de las obras implementan políticas sobre el diseño y distribución de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco			
<b>X4. Despacho</b>			
11.- Los encargados de los almacenes siempre chequean, empaican y cargan los materiales y herramientas conforme a las políticas de la obra en la Empresa Comeco			
12.- La obra cuenta con políticas de ubicación de unidades de carga de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			
13.- El encargado del almacén cuenta siempre con todos los documentos de despacho de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Edad:

Genero:

### Instrucciones:

A continuación, se le presentará una serie de frases a las cuales usted responderá, marcando con una "X", en el número que más se asemeje a su respuesta. Recuerde que aquí no existen respuestas buenas o malas, correctas o incorrectas, sólo se busca conocer su opinión sobre sí mismo.

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

<b>Y: Satisfacción del Cliente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Y1. Calidad funcional percibida</b>			
1.- El personal de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus consultas			
2.- Los trabajadores de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus quejas			
3.- Los trabajadores de la Empresa Comeco conocen tus intereses y necesidades como cliente			
4.- Te sientes seguro con el servicio que te brinda la Empresa Comeco			
5.- La Empresa Comeco presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas			
<b>Y2. Calidad técnica percibida</b>			
6.- Uste ha percibió las mejoras en el servicio ofrecido por parte de la Empresas Comeco			
7.- La calidad de los servicios automatizados (teléfono, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp) son buenos en la Empresa Comeco			
8.- Sus Expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Empresa Comeco			
<b>Y3. Valor percibido</b>			
9.- Usted tiene confianza en la Empresa Comeco			
10.- La calidad de los servicios prestados en la Empresa Comeco son buenos y las tarifas acorde con sus posibilidades			
11.- Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios brindados por la Empresa Comeco			
12.- Si otra empresa le ofrece los mismos servicios, prefieres permanecer con la Empresa Comeco			
<b>Y4. Confianza</b>			
13.- Con la Empresa Comeco sabes que no tendrás problemas o inconvenientes por los servicios prestados			
14.- Usted recomendaría a la Empresa Comeco a otras empresas o personas			
15.- Los servicios prestados por la Empresa Comeco están cerca de sus ideales			
16.- La Empresa Comeco se preocupa por las necesidades de sus clientes			
<b>Y5. Expectativas</b>			
17.- El servicio que ofrece la Empresa Comeco se adapta a tus necesidades como cliente			
18.- El persona de la Empresa Comeco es claro en las explicaciones o información			

brindada			
19.- El personal de la Empresa Comeco posee conocimiento acerca de los servicios que brinda esta empresa			

## Anexo 04: Consentimiento informado



### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022.

Investigador (a) (es): Ramón Córdova, Edward Ernesto

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022", cuyo objetivo es determinar la relación entre la Gestión de Almacenamiento con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022. Esta investigación es desarrollada por un estudiante posgrado de la carrera profesional o programa Ingeniería Civil, de la Universidad César Vallejo del campus Lima-Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Empresa.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La empresa constructora Comeco S.R.L., es una pequeña empresa consolidada con una capacidad de contratación de S/ 108'669,526.16 soles y cuenta con 70 personales directos, realiza labores de construcción en general de obras públicas y privadas en la región de Ucayali, provincia de Coronel Portillo. Esto se traslada a la ejecución de la obra, sin una buena gestión de almacenamiento, y sin medir la satisfacción del cliente, que es un área importante que necesita una mejora importante, porque como empresa necesita enfocarse en la satisfacción del cliente. Una empresa que puede categorizarse agresivamente en función de los servicios que ofrece y su expansión prevista. Por ello se planteó la pregunta de investigación: ¿De qué manera la Gestión de Almacenamiento se relaciona con la Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en la empresa constructora. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Ramón Córdova, Edward Ernesto email: [eeramoncordovr@ucvvirtual.edu.pe](mailto:eeramoncordovr@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela. Email: [lsanchezr@ucv.edu.pe](mailto:lsanchezr@ucv.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## **Anexo 05: Validación de instrumentos de recolección de datos**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Estimado Mg. Yemer Manzanedo Ayala

#### **Presente**

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y escuela de posgrado del: Programa Académico de Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción.

La investigación se titula: "Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de metodología de la investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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



Firma

Atentamente

Ramón Córdova, Edward Ernesto

D.N.I.: 44440797

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Almacenamiento”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el sector empresarial. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yemer Manzanedo Ayala
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Magister en Gestión Pública
Institución donde labora:	Estudio Corporativo Alejandra Belén
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Almacenamiento
Año:	2023
Autor:	Ramón Córdova, Edward Ernesto
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clientes de la Empresa Comeco - Pucallpa

Significación:	Comprende un cuestionario de 13 ítems, cuenta con cuatro dimensiones: Recepción, control e inspección (1-3); almacenamiento (4-7); preparación de pedidos (8-10) y despacho (11-13). El instrumento tiene la finalidad de medir la variable Gestión de Almacenamiento a partir de sus dimensiones antes indicados.
----------------	--

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
X: Gestión de Almacenamiento	X1. Recepción, control e inspección	Son las etapas más importantes en la gestión de la cadena de suministro. Cualquier error en el proceso puede tener efectos secundarios que pueden causar problemas importantes para las operaciones posteriores del almacén. Los procesos de recepción deficientes pueden generar problemas que afectan la experiencia del cliente y, si no se abordan, las cancelaciones de pedidos o los tiempos de cumplimiento excesivos pueden dañar la rentabilidad y la reputación (Mintsoft, 2022).
	X2. Almacenamiento	Tiene por objetivo principal del almacenamiento de material es garantizar que nunca se quede sin material en la forma correcta, la cantidad preferida y la mejor calidad. Las áreas de almacenamiento no

		deben representar un peligro para la salud de los empleados. Los factores a considerar al almacenar materiales incluyen la accesibilidad para obtener materiales. Es mejor considerar la altura del empleado y la seguridad del área frente a peligros como explosiones e incendios (The Enterprise World, 2023)
	X3. Preparación de pedidos	Es un proceso complejo que requiere una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para garantizar que los pedidos se cumplan con precisión y a tiempo (Burns, 2019).
	X4. Despacho	El despacho de la construcción es el proceso estructurado de gestión de todos los recursos en un sitio de construcción. Agilice el flujo de trabajo, minimice el desperdicio y maximice la eficiencia para completar las tareas a tiempo y dentro del presupuesto (Toyota Motor, 2023).

### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión de Almacenamiento elaborado por Ramón (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
PERTINENCIA: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una

<p>sintáctica y semántica son adecuadas.</p>		<p>modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.</p>
	3. Moderado nivel	<p>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p>
	4. Alto nivel	<p>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	<p>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p>
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	<p>El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.</p>
	3. Acuerdo (moderado nivel)	<p>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.</p>
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	<p>El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	<p>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p>
	2. Bajo Nivel	<p>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p>
	3. Moderado nivel	<p>El ítem es relativamente importante.</p>
	4. Alto nivel	<p>El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</p>

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO**

Ítem	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>X: Gestión de Almacenamiento</b>													
<b>X1. Recepción, control e inspección</b>													
1.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente la recepción de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
2.- Los trabajadores ejecutan control permanente de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
3.- Los encargados de la obra ejecutan inspecciones permanentes de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X1. Recepción, control e inspección</b>													
4.- Los materiales y herramientas se encuentran adecuadamente ubicados en la Empresa Comeco				X				X				X	
5.- Los trabajadores y responsables de la obra ejecutan la categorización de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	

6.- Los trabajadores y responsables ejecutan adecuadamente el almacenamiento de materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
7.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente el guardado físico de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X3. Preparación de pedidos</b>													
8.- Los encargados de los almacenes cumplen oportunamente con la preparación y adecuación de las ordenes de materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
9.- Los encargados de los almacenes realizan la recuperación de herramientas y materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
10.- Los encargados de las obras implementan políticas sobre el diseño y distribución de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X4. Despacho</b>													
11.- Los encargados de los almacenes siempre chequean, empacan y cargan los materiales y				X				X				X	

herramientas conforme a las políticas de la obra en la Empresa Comeco													
12.- La obra cuenta con políticas de ubicación de unidades de carga de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			X				X					X	
13.- El encargado del almacén cuenta siempre con todos los documentos de despacho de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			X				X					X	

YEMER  
 MANZANEDO AYALA  
 ABOGADO  
 REG. CAL. 91490

.....  
 Firma del evaluador  
 DNI 45248150

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Satisfacción del Cliente”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el sector empresarial. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yemer Manzanedo Ayala
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Magister en Gestión Pública
Institución donde labora:	Estudio Corporativo Alejandra Belén
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Satisfacción del Cliente
Autor:	Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011)
Adaptación peruana:	Morocho y Burgos (2018)
Administración:	Individual

Tiempo de aplicación:	de	15 min
Ámbito de aplicación:	de	Clientes de la Empresa Comeco – Pucallpa
Significación:		Comprende un cuestionario de 19 ítems, cuenta con cinco dimensiones: Calidad funcional percibida (1-5), calidad técnica percibida (6-8), valor percibido (9-12), confianza (13-16) y expectativas (17-19). El instrumento tiene la finalidad de medir la variable Satisfacción del Cliente a partir de sus dimensiones antes indicados.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Y: Satisfacción del Cliente	Y1. Calidad funcional percibida	Se define como la evaluación de un consumidor de la superioridad de un producto. Los consumidores a menudo carecen o tienen información asimétrica para tomar decisiones. Se cree que la confianza del consumidor está directamente relacionada con la calidad percibida de un producto o marca, y esta calidad se considera un indicador principal para los consumidores (Nuzula & Wahyudi, 2022).
	Y2. Calidad técnica percibida	Las cualidades técnicas incluyen estabilidad, rendimiento y utilización de recursos. Una experiencia de alta calidad no solo minimiza los problemas técnicos, sino que también maximiza las capacidades de sus empleados en favor de los clientes (Flavián & Guinalú, 2007).

	Y3. Valor percibido	Se refiere al sentimiento subjetivo de los beneficios y la utilidad que obtienen los clientes cuando obtienen productos o servicios. Es una valoración que hace el cliente en términos de los beneficios obtenidos en relación con los costos o sacrificios realizados para obtener esos beneficios (Rosak-Szyrocka et al., 2022).
	Y4. Confianza	Se refiere a la seguridad y confiabilidad de los clientes hacia una empresa, marca o proveedor de productos o servicios. Creemos que las empresas cumplirán sus promesas, actuarán éticamente, protegerán los intereses de los clientes y brindarán una experiencia satisfactoria y confiable (Fatma & Khan, 2023).
	Y5. Expectativas	Son los pensamientos, deseos y requisitos de los clientes sobre un producto o servicio antes de comprarlo o usarlo. Estas expectativas pueden basarse en experiencias pasadas, recomendaciones de otros, publicidad, información de la empresa o marca y otros factores (Rosário & Raimundo, 2021).

##### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Cliente de autoría de Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011) adaptado a la realidad peruana por Morocho y Burgos (2018). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
PERTINENCIA:	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>CLARIDAD</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Ítem	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Y: Satisfacción del Cliente</b>													
<b>Y1. Calidad funcional percibida</b>													
1.- El personal de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus consultas				X				X				X	
2.- Los trabajadores de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus quejas				X				X				X	
3.- Los trabajadores de la Empresa Comeco conocen tus intereses y necesidades como cliente				X				X				X	
4.- Te sientes seguro con el servicio que te brinda la Empresa Comeco				X				X				X	
5.- La Empresa Comeco presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas				X				X				X	
<b>Y2. Calidad técnica percibida</b>													
6.- Uste ha percibió las mejoras en el servicio ofrecido por parte de la Empresas Comeco				X				X				X	
7.- La calidad de los servicios automatizados				X				X				X	

(teléfono, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp) son buenos en la Empresa Comeco												
8.- Sus Expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Empresa Comeco			X				X				X	
<b>Y3. Valor percibido</b>												
9.- Usted tiene confianza en la Empresa Comeco			X				X				X	
10.- La calidad de los servicios prestados en la Empresa Comeco son buenos y las tarifas acorde con sus posibilidades			X				X				X	
11.- Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios brindados por la Empresa Comeco			X				X				X	
12.- Si otra empresa le ofrece los mismos servicios, prefieres permanecer con la Empresa Comeco			X				X				X	
<b>Y4. Confianza</b>												
13.- Con la Empresa Comeco sabes que no tendrás problemas o inconvenientes por los servicios prestados			X				X				X	
14.- Usted recomendaría a la Empresa Comeco a otras empresas o personas			X				X				X	
15.- Los servicios prestados por la Empresa			X				X				X	

Comeco están cerca de sus ideales													
16.- La Empresa Comeco se preocupa por las necesidades de sus clientes				X				X				X	
<b>Y5. Expectativas</b>													
17.- El servicio que ofrece la Empresa Comeco se adapta a tus necesidades como cliente				X				X				X	
18.- El persona de la Empresa Comeco es claro en las explicaciones o información brindada				X				X				X	
19.- El personal de la Empresa Comeco posee conocimiento acerca de los servicios que brinda esta empresa				X				X				X	

YEMER  
 MANZANEDO AYALA  
 ABOGADO  
 REG. CAL. 91490

.....  
 Firma del evaluador  
 DNI 45248150

## Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>MANZANEDO AYALA, YEMER</b> DNI 45248150	<b>BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS</b>  Fecha de diploma: 13/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/03/2011 Fecha egreso: 09/12/2016	<b>UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO</b> <i>PERU</i>
<b>MANZANEDO AYALA, YEMER</b> DNI 45248150	<b>ABOGADO</b>  Fecha de diploma: 24/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	<b>UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO</b> <i>PERU</i>
<b>MANZANEDO AYALA, YEMER</b> DNI 45248150	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 11/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b> <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. Carlos David Bernaldo Faustino

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y escuela de posgrado del: Programa Académico de Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción.

La investigación se titula: "Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de metodología de la investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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

Ramón Córdova, Edward Ernesto

D.N.I.: 44440797

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Almacenamiento”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el sector empresarial. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos David Bernaldo Faustino
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Docencia en el Nivel Superior
Institución donde labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Almacenamiento
Año:	2023
Autor:	Ramón Córdova, Edward Ernesto
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min

Ámbito de aplicación:	Clientes de la Empresa Comeco - Pucallpa
Significación:	Comprende un cuestionario de 13 ítems, cuenta con cuatro dimensiones: Recepción, control e inspección (1-3); almacenamiento (4-7); preparación de pedidos (8-10) y despacho (11-13). El instrumento tiene la finalidad de medir la variable Gestión de Almacenamiento a partir de sus dimensiones antes indicados.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
X: Gestión de Almacenamiento	X1. Recepción, control e inspección	Son las etapas más importantes en la gestión de la cadena de suministro. Cualquier error en el proceso puede tener efectos secundarios que pueden causar problemas importantes para las operaciones posteriores del almacén. Los procesos de recepción deficientes pueden generar problemas que afectan la experiencia del cliente y, si no se abordan, las cancelaciones de pedidos o los tiempos de cumplimiento excesivos pueden dañar la rentabilidad y la reputación (Mintsoft, 2022).
	X2. Almacenamiento	Tiene por objetivo principal del almacenamiento de material es garantizar que nunca se quede sin material en la forma correcta, la cantidad preferida y la mejor calidad.

		Las áreas de almacenamiento no deben representar un peligro para la salud de los empleados. Los factores a considerar al almacenar materiales incluyen la accesibilidad para obtener materiales. Es mejor considerar la altura del empleado y la seguridad del área frente a peligros como explosiones e incendios (The Enterprise World, 2023)
	X3. Preparación de pedidos	Es un proceso complejo que requiere una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para garantizar que los pedidos se cumplan con precisión y a tiempo (Burns, 2019).
	X4. Despacho	El despacho de la construcción es el proceso estructurado de gestión de todos los recursos en un sitio de construcción. Agilice el flujo de trabajo, minimice el desperdicio y maximice la eficiencia para completar las tareas a tiempo y dentro del presupuesto (Toyota Motor, 2023).

##### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión de Almacenamiento elaborado por Ramón (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
PERTINENCIA:	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>CLARIDAD</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO**

Ítem	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>X: Gestión de Almacenamiento</b>													
<b>X1. Recepción, control e inspección</b>													
1.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente la recepción de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
2.- Los trabajadores ejecutan control permanente de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
3.- Los encargados de la obra ejecutan inspecciones permanentes de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X1. Recepción, control e inspección</b>													
4.- Los materiales y herramientas se encuentran adecuadamente ubicados en la Empresa Comeco				X				X				X	
5.- Los trabajadores y responsables de la obra ejecutan la categorización de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	

6.- Los trabajadores y responsables ejecutan adecuadamente el almacenamiento de materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
7.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente el guardado físico de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X3. Preparación de pedidos</b>													
8.- Los encargados de los almacenes cumplen oportunamente con la preparación y adecuación de las ordenes de materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
9.- Los encargados de los almacenes realizan la recuperación de herramientas y materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
10.- Los encargados de las obras implementan políticas sobre el diseño y distribución de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X4. Despacho</b>													
11.- Los encargados de los almacenes siempre chequean, empacan y cargan los materiales y				X				X				X	

herramientas conforme a las políticas de la obra en la Empresa Comeco													
12.- La obra cuenta con políticas de ubicación de unidades de carga de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			X				X					X	
13.- El encargado del almacén cuenta siempre con todos los documentos de despacho de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			X				X					X	



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE  
 Mg. Carlos EUGENIO BERNALDO LAUSTINO.  
 DOCENTE

.....  
 Firma del evaluador  
 DNI 04070410

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del Cliente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el sector empresarial. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos David Bernaldo Faustino
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Docencia en el Nivel Superior
Institución donde labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Satisfacción del Cliente
Autor:	Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011)

Adaptación peruana:	Morocho y Burgos (2018)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clientes de la Empresa Comeco – Pucallpa
Significación:	Comprende un cuestionario de 19 ítems, cuenta con cinco dimensiones: Calidad funcional percibida (1-5), calidad técnica percibida (6-8), valor percibido (9-12), confianza (13-16) y expectativas (17-19). El instrumento tiene la finalidad de medir la variable Satisfacción del Cliente a partir de sus dimensiones antes indicados.

#### **4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Y: Satisfacción del Cliente	Y1. Calidad funcional percibida	Se define como la evaluación de un consumidor de la superioridad de un producto. Los consumidores a menudo carecen o tienen información asimétrica para tomar decisiones. Se cree que la confianza del consumidor está directamente relacionada con la calidad percibida de un producto o marca, y esta calidad se considera un indicador principal para los consumidores (Nuzula & Wahyudi, 2022).
	Y2. Calidad técnica percibida	Las cualidades técnicas incluyen estabilidad, rendimiento y utilización de recursos. Una experiencia de alta calidad no solo minimiza los problemas técnicos, sino que también

		maximiza las capacidades de sus empleados en favor de los clientes (Flavián & Guinalú, 2007).
	Y3. Valor percibido	Se refiere al sentimiento subjetivo de los beneficios y la utilidad que obtienen los clientes cuando obtienen productos o servicios. Es una valoración que hace el cliente en términos de los beneficios obtenidos en relación con los costos o sacrificios realizados para obtener esos beneficios (Rosak-Szyrocka et al., 2022).
	Y4. Confianza	Se refiere a la seguridad y confiabilidad de los clientes hacia una empresa, marca o proveedor de productos o servicios. Creemos que las empresas cumplirán sus promesas, actuarán éticamente, protegerán los intereses de los clientes y brindarán una experiencia satisfactoria y confiable (Fatma & Khan, 2023).
	Y5. Expectativas	Son los pensamientos, deseos y requisitos de los clientes sobre un producto o servicio antes de comprarlo o usarlo. Estas expectativas pueden basarse en experiencias pasadas, recomendaciones de otros, publicidad, información de la empresa o marca y otros factores (Rosário & Raimundo, 2021).

##### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Cliente de autoría de Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011) adaptado a la realidad peruana por Morocho y Burgos (2018). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>PERTINENCIA:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>CLARIDAD</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Ítem	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Y: Satisfacción del Cliente</b>													
<b>Y1. Calidad funcional percibida</b>													
1.- El personal de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus consultas				X				X				X	
2.- Los trabajadores de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus quejas				X				X				X	
3.- Los trabajadores de la Empresa Comeco conocen tus intereses y necesidades como cliente				X				X				X	
4.- Te sientes seguro con el servicio que te brinda la Empresa Comeco				X				X				X	
5.- La Empresa Comeco presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas				X				X				X	
<b>Y2. Calidad técnica percibida</b>													
6.- Uste ha percibió las mejoras en el servicio ofrecido por parte de la Empresas Comeco				X				X				X	
7.- La calidad de los servicios automatizados				X				X				X	

(teléfono, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp) son buenos en la Empresa Comeco												
8.- Sus Expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Empresa Comeco			X				X				X	
<b>Y3. Valor percibido</b>												
9.- Usted tiene confianza en la Empresa Comeco			X				X				X	
10.- La calidad de los servicios prestados en la Empresa Comeco son buenos y las tarifas acorde con sus posibilidades			X				X				X	
11.- Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios brindados por la Empresa Comeco			X				X				X	
12.- Si otra empresa le ofrece los mismos servicios, prefieres permanecer con la Empresa Comeco			X				X				X	
<b>Y4. Confianza</b>												
13.- Con la Empresa Comeco sabes que no tendrás problemas o inconvenientes por los servicios prestados			X				X				X	
14.- Usted recomendaría a la Empresa Comeco a otras empresas o personas			X				X				X	
15.- Los servicios prestados por la Empresa			X				X				X	

Comeco están cerca de sus ideales													
16.- La Empresa Comeco se preocupa por las necesidades de sus clientes				X				X				X	
<b>Y5. Expectativas</b>													
17.- El servicio que ofrece la Empresa Comeco se adapta a tus necesidades como cliente				X				X				X	
18.- El persona de la Empresa Comeco es claro en las explicaciones o información brindada				X				X				X	
19.- El personal de la Empresa Comeco posee conocimiento acerca de los servicios que brinda esta empresa				X				X				X	



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES BARRIENTE  
 FACULTAD DE INGENIERIA  
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMATICA  
 Mg. Carlos ALONSO BERTALDO FAUSTINO.  
 DOCENTE

.....  
 Firma del evaluador  
 DNI 04070410

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BERNALDO FAUSTINO, CARLOS DAVID DNI 04070410	<b>MAESTRO EN DOCENCIA EN EL NIVEL SUPERIOR</b>  <b>Fecha de diploma: 21/06/2012</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
BERNALDO FAUSTINO, CARLOS DAVID DNI 04070410	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  <b>Fecha de diploma: 06/11/2002</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
BERNALDO FAUSTINO, CARLOS DAVID DNI 04070410	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION INGLES - QUECHUA</b>  <b>Fecha de diploma: 21/06/2012</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
BERNALDO FAUSTINO, CARLOS DAVID DNI 04070410	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES</b>  <b>Fecha de diploma: 24/09/2001</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
BERNALDO FAUSTINO, CARLOS DAVID DNI 04070410	<b>DOCTOR EN CONTABILIDAD</b>  <b>Fecha de diploma: 22/01/21</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 13/04/2015 Fecha egreso: 18/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. Ladislao Espinoza Guadalupe

### **Presente**

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y escuela de posgrado del: Programa Académico de Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción.

La investigación se titula: "Gestión de Almacenamiento y Satisfacción del Cliente en Ejecución de Obras de la Empresa Comeco, Pucallpa, 2022", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de metodología de la investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

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



Firma

Atentamente

Ramón Córdova, Edward Ernesto

D.N.I.: 44440797

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Almacenamiento". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el sector empresarial. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ladislao Espinoza Guadalupe
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Educación mención: Investigación y Tecnología Educativa
Institución donde labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de Almacenamiento
Año:	2023
Autor:	Ramón Córdova, Edward Ernesto
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min

Ámbito de aplicación:	Clientes de la Empresa Comeco - Pucallpa
Significación:	Comprende un cuestionario de 13 ítems, cuenta con cuatro dimensiones: Recepción, control e inspección (1-3); almacenamiento (4-7); preparación de pedidos (8-10) y despacho (11-13). El instrumento tiene la finalidad de medir la variable Gestión de Almacenamiento a partir de sus dimensiones antes indicados.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
X: Gestión de Almacenamiento	X1. Recepción, control e inspección	Son las etapas más importantes en la gestión de la cadena de suministro. Cualquier error en el proceso puede tener efectos secundarios que pueden causar problemas importantes para las operaciones posteriores del almacén. Los procesos de recepción deficientes pueden generar problemas que afectan la experiencia del cliente y, si no se abordan, las cancelaciones de pedidos o los tiempos de cumplimiento excesivos pueden dañar la rentabilidad y la reputación (Mintsoft, 2022).
	X2. Almacenamiento	Tiene por objetivo principal del almacenamiento de material es garantizar que nunca se quede sin material en la forma correcta, la cantidad preferida y la mejor calidad.

		Las áreas de almacenamiento no deben representar un peligro para la salud de los empleados. Los factores a considerar al almacenar materiales incluyen la accesibilidad para obtener materiales. Es mejor considerar la altura del empleado y la seguridad del área frente a peligros como explosiones e incendios (The Enterprise World, 2023)
	X3. Preparación de pedidos	Es un proceso complejo que requiere una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para garantizar que los pedidos se cumplan con precisión y a tiempo (Burns, 2019).
	X4. Despacho	El despacho de la construcción es el proceso estructurado de gestión de todos los recursos en un sitio de construcción. Agilice el flujo de trabajo, minimice el desperdicio y maximice la eficiencia para completar las tareas a tiempo y dentro del presupuesto (Toyota Motor, 2023).

##### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Gestión de Almacenamiento elaborado por Ramón (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
PERTINENCIA:	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>CLARIDAD</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO**

Ítem	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>X: Gestión de Almacenamiento</b>													
<b>X1. Recepción, control e inspección</b>													
1.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente la recepción de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
2.- Los trabajadores ejecutan control permanente de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
3.- Los encargados de la obra ejecutan inspecciones permanentes de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X1. Recepción, control e inspección</b>													
4.- Los materiales y herramientas se encuentran adecuadamente ubicados en la Empresa Comeco				X				X				X	
5.- Los trabajadores y responsables de la obra ejecutan la categorización de los materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	

6.- Los trabajadores y responsables ejecutan adecuadamente el almacenamiento de materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
7.- Los trabajadores ejecutan adecuadamente el guardado físico de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X3. Preparación de pedidos</b>													
8.- Los encargados de los almacenes cumplen oportunamente con la preparación y adecuación de las ordenes de materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
9.- Los encargados de los almacenes realizan la recuperación de herramientas y materiales en la Empresa Comeco				X				X				X	
10.- Los encargados de las obras implementan políticas sobre el diseño y distribución de los materiales y herramientas en la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>X4. Despacho</b>													
11.- Los encargados de los almacenes siempre chequean, empaican y cargan los materiales y				X				X				X	

herramientas conforme a las políticas de la obra en la Empresa Comeco													
12.- La obra cuenta con políticas de ubicación de unidades de carga de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			X				X					X	
13.- El encargado del almacén cuenta siempre con todos los documentos de despacho de materiales y herramientas en la Empresa Comeco			X				X					X	


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
  
**Dr. Ladislao Espinoza Guadalupe**  
**DOCENTE**

.....  
 Firma del evaluador  
 DNI 04007983

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del Cliente". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer en el sector empresarial. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ladislao Espinoza Guadalupe
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Maestro en Educación mención: Investigación y Tecnología Educativa
Institución donde labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Satisfacción del Cliente
Autor:	Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011)

Adaptación peruana:	Morocho y Burgos (2018)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Clientes de la Empresa Comeco – Pucallpa
Significación:	Comprende un cuestionario de 19 ítems, cuenta con cinco dimensiones: Calidad funcional percibida (1-5), calidad técnica percibida (6-8), valor percibido (9-12), confianza (13-16) y expectativas (17-19). El instrumento tiene la finalidad de medir la variable Satisfacción del Cliente a partir de sus dimensiones antes indicados.

#### **4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Y: Satisfacción del Cliente	Y1. Calidad funcional percibida	Se define como la evaluación de un consumidor de la superioridad de un producto. Los consumidores a menudo carecen o tienen información asimétrica para tomar decisiones. Se cree que la confianza del consumidor está directamente relacionada con la calidad percibida de un producto o marca, y esta calidad se considera un indicador principal para los consumidores (Nuzula & Wahyudi, 2022).
	Y2. Calidad técnica percibida	Las cualidades técnicas incluyen estabilidad, rendimiento y utilización de recursos. Una experiencia de alta calidad no solo minimiza los problemas técnicos, sino que también

		maximiza las capacidades de sus empleados en favor de los clientes (Flavián & Guinalú, 2007).
	Y3. Valor percibido	Se refiere al sentimiento subjetivo de los beneficios y la utilidad que obtienen los clientes cuando obtienen productos o servicios. Es una valoración que hace el cliente en términos de los beneficios obtenidos en relación con los costos o sacrificios realizados para obtener esos beneficios (Rosak-Szyrocka et al., 2022).
	Y4. Confianza	Se refiere a la seguridad y confiabilidad de los clientes hacia una empresa, marca o proveedor de productos o servicios. Creemos que las empresas cumplirán sus promesas, actuarán éticamente, protegerán los intereses de los clientes y brindarán una experiencia satisfactoria y confiable (Fatma & Khan, 2023).
	Y5. Expectativas	Son los pensamientos, deseos y requisitos de los clientes sobre un producto o servicio antes de comprarlo o usarlo. Estas expectativas pueden basarse en experiencias pasadas, recomendaciones de otros, publicidad, información de la empresa o marca y otros factores (Rosário & Raimundo, 2021).

##### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Cliente de autoría de Agustín Alexander mejías-Acostal y Sergey Manrique-Chirkoval (2011) adaptado a la realidad peruana por Morocho y Burgos (2018). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>PERTINENCIA:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>CLARIDAD</b>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Ítem	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Y: Satisfacción del Cliente</b>													
<b>Y1. Calidad funcional percibida</b>													
1.- El personal de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus consultas				X				X				X	
2.- Los trabajadores de la Empresa Comeco han solucionado satisfactoriamente tus quejas				X				X				X	
3.- Los trabajadores de la Empresa Comeco conocen tus intereses y necesidades como cliente				X				X				X	
4.- Te sientes seguro con el servicio que te brinda la Empresa Comeco				X				X				X	
5.- La Empresa Comeco presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas				X				X				X	
<b>Y2. Calidad técnica percibida</b>													
6.- Uste ha percibió las mejoras en el servicio ofrecido por parte de la Empresas Comeco				X				X				X	

7.- La calidad de los servicios automatizados (teléfono, redes sociales, correo electrónico, WhatsApp) son buenos en la Empresa Comeco				X				X				X	
8.- Sus Expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>Y3. Valor percibido</b>													
9.- Usted tiene confianza en la Empresa Comeco				X				X				X	
10.- La calidad de los servicios prestados en la Empresa Comeco son buenos y las tarifas acorde con sus posibilidades				X				X				X	
11.- Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios brindados por la Empresa Comeco				X				X				X	
12.- Si otra empresa le ofrece los mismos servicios, prefieres permanecer con la Empresa Comeco				X				X				X	
<b>Y4. Confianza</b>													
13.- Con la Empresa Comeco sabes que no tendrás problemas o inconvenientes por los servicios prestados				X				X				X	
14.- Usted recomendaría a la Empresa Comeco a otras empresas o personas				X				X				X	

15.- Los servicios prestados por la Empresa Comeco están cerca de sus ideales				X				X				X	
16.- La Empresa Comeco se preocupa por las necesidades de sus clientes				X				X				X	
<b>Y5. Expectativas</b>													
17.- El servicio que ofrece la Empresa Comeco se adapta a tus necesidades como cliente				X				X				X	
18.- El persona de la Empresa Comeco es claro en las explicaciones o información brindada				X				X				X	
19.- El personal de la Empresa Comeco posee conocimiento acerca de los servicios que brinda esta empresa				X				X				X	


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
  
**Dr. Ladislao Espinoza Guadalupe**  
**DOCENTE**

.....  
 Firma del evaluador  
 DNI 04007983

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESPINOZA GUADALUPE, LADISLAO DNI 04007983	<b>CONTADOR PUBLICO</b>  Fecha de diploma: 20/12/1985 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
ESPINOZA GUADALUPE, LADISLAO DNI 04007983	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES</b>  Fecha de diploma: 26/08/1985 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
ESPINOZA GUADALUPE, LADISLAO DNI 04007983	<b>DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>  Fecha de diploma: 26/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 14/08/2009 Fecha egreso: 05/12/2009	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
ESPINOZA GUADALUPE, LADISLAO DNI 04007983	<b>MAESTRO EN EDUCACIÓN MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA</b>  Fecha de diploma: 20/05/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>

## Anexo 06: Base de datos

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO													
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3
6	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
7	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
8	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
9	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
11	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
13	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3
14	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
15	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
16	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
18	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
19	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
20	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
23	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
25	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
26	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
27	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2
28	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
29	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3

---

30	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
31	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
32	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
34	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
35	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
36	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
38	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
39	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
41	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
42	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
43	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3
46	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
50	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
56	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
59	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
60	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
61	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2

---

---

64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2

---



---

32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
33	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
34	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
40	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1
42	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
45	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
46	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
48	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2
50	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
51	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
52	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
56	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
58	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
61	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
62	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2
63	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
65	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2

---

---

66	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
67	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
70	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2

---

## **Anexo 07: Prueba de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

Confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión de almacenamiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	13

Confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	19

## Anexo 08: Conducta de responsabilidad de la investigación

### PERFIL

---

EDWARD ERNESTO RAMON CORDOVA



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)



Conducta Responsable  
en Investigación

Fecha: 10/08/2023



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20352374963
<b>COMECO S.R. LTDA</b>	
Nombre del Titular o Representante legal: <b>SR. CARLOS CORDOVA GIRON</b>	
Nombres y Apellidos: <b>SR. CARLOS CORDOVA GIRON</b>	DNI: <b>20016781</b>

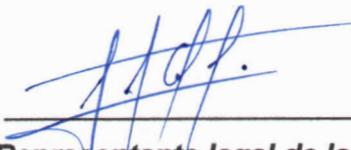
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>GESTION DE ALMACENAMIENTO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN EJECUCION DE OBRAS DE LA EMPRESA COMECO, PUCALLPA, 2022.</b>	
Nombre del Programa Académico: <b>ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</b>	
Autor: Nombres y Apellidos: <b>EDWARD ERNESTO RAMON CORDOVA</b>	DNI: <b>44440797</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Pucallpa, Junio.

Firma:   
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.