



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Gestión de almacenes para mejorar la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Diaz Garazatua, Jorge Guillermo (orcid.org/0009-0005-3086-4568)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

Dr. Sanchez Ramirez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico el presente estudio a mi madre por el apoyo constante. A mi esposa e hijos por la comprensión y soporte en este logro.

Agradecimiento

A los docentes de posgrado de la UCV por los aportes valiosos brindados en todo este tiempo de estudio.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables, operacionalización	12
3.3 Población muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Análisis y procesamiento de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
Referencias	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Recepción antes y después	17
Tabla 3. Tabla descriptiva de calidad del servicio	20
Tabla 4. Tabla descriptiva de entrega de servicio	21
Tabla 5. Tabla descriptiva de nivel de servicio	22
Tabla 6 Prueba de normalidad de calidad del servicio	23
Tabla 7. Prueba Wilcoxon de calidad del servicio	23
Tabla 8. Prueba de normalidad de entrega de servicio	24
Tabla 9. Muestras emparejadas de entrega de servicio	24
Tabla 10. Prueba T-student de entrega de servicio	24
Tabla 11. Prueba de normalidad de nivel de servicio	25
Tabla 12. Muestras emparejadas de nivel de servicio	25
Tabla 13. Prueba T student de nivel de servicio	26

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño	11
Figura 2. Frecuencias de recepción antes y después	17
Figura 3. Frecuencias de recepción antes y después	18
Figura 4. Frecuencias de recepción antes y después	19
Figura 5. Diagrama de frecuencias de calidad del servicio.....	20
Figura 6. Diagrama de frecuencias de entrega del servicio	21
Figura 7. Diagrama de frecuencias de nivel de servicio	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la Gestión de almacenes mejora la calidad de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023. El estudio fue de tipo aplicada, de alcance explicativo, su enfoque fue cuantitativa, el tipo de diseño de la investigación fue de tipo pre experimental, tal que la población las mediciones de los servicios que se brinda a los clientes durante un periodo de 16 semanas antes y después de la mejora mediante la gestión de almacenes, siendo la muestra igual que la población. Se utilizó la técnica de la observación de campo y el instrumento fue la ficha de recolección de datos. De los resultados logrados se tiene mediante la gestión de almacenes se mejoró adecuadamente la calidad del servicio en la empresa comercializadora de productos de bazar tal que la calidad del servicio mejoró en un promedio de 96,38%, también se mejoró la entrega de servicio mejoró en 11,89%, y el nivel de servicio en la empresa comercializadora de productos de bazar mejoró en un promedio de 12,92%, con un nivel de confianza del 95%.

Palabras clave: Recepción, almacenamiento, despacho, nivel de servicio

Abstract

The objective of the research was to determine to what extent Warehouse Management improves the quality of service in a company that markets bazaar products, Santa Anita 2023. The study was of an applied type, explanatory in scope, its approach was quantitative, the type of The research design was pre-experimental, such that the population measured the services provided to customers during a period of 16 weeks before and after the improvement through warehouse management, the sample being the same as the population. The field observation technique was used and the instrument was the data collection sheet. From the results achieved, through warehouse management, the quality of service in the bazaar products marketing company was adequately improved such that the quality of service improved by an average of 96.38%, service delivery was also improved. by 11.89%, and the level of service in the bazaar products marketing company improved by an average of 12.92%, with a confidence level of 95%.

Keywords: Reception, storage, dispatch, service level

I. Introducción

La eficiencia del servicio tiene relevancia en toda empresa comercializadora dado que resalta en la empresa para lograr ser competitiva y al mismo tiempo tener un crecimiento sostenido al lograr satisfacer las expectativas de los clientes. Por ello, tiene relevancia que el área de almacenes este bien direccionada para atender de manera oportuna los pedidos de los clientes. En el contexto internacional, empresas de gran capacidad intentan brindar buena atención a los clientes, siendo relevante el manejo idóneo de los almacenes que permita con facilidad identificar las existencias y hacer un uso racional de los espacios disponibles. Al respecto Zavaleta y Ramírez (2019), precisaron que el fenómeno de la globalización facilitó el comercio en las diversas empresas del mundo, favoreciendo la labor integrando en sus labores la tecnología a nivel logístico, lo cual facilitó la gestión en los almacenes, de tal manera que cada sector sea identificado mediante el programa para que los productos tengan un adecuado almacenamiento y el personal tenga un fácil manejo de las existencias. Stošić y Trajković (2020) mencionaron que la expansión de los negocios dado el crecimiento poblacional tiene relevancia para contar con mayor ambiente con fines de dar tener un buen manejo de las existencias y atender adecuadamente al cliente, siendo importante manejar el sector del almacén adecuadamente para facilitar la atención a los clientes.

Por su parte Calzado (2020), con fines de potenciar el manejo de los almacenes muchas empresas en el mundo contratan a operadores logísticos sustituyendo la labor del sector logístico, con fines de facilitar la labor de atención al cliente, brindando una solución al problema de abastecimiento al realizar negociaciones comerciales con otras empresas del mundo. Al respecto en Cuba los operadores logísticos brindan mejores servicios, lo cual permite un aumento de su eficiencia en todo el sistema empresarial, y tiene impacto favorable para que las empresas puedan administrar mejor sus existencias en la medida que se focalizan más en el manejo de sus almacenes.

A nivel nacional, las empresas comercializadoras han puesto especial atención al sector de los almacenes, pues una buena práctica permite reducir gastos y al mismo tiempo evita la saturación de la zona física. Según Alarcón (2019), en el Perú según estudios realizados, hay aún muchas empresas con mala distribución

de sus almacenes, de tal manera que se presenta una inadecuada organización, con poco criterio de ordenamiento de los productos, tal que impactan en la eficiencia del servicio, habiendo demoras al trasladar productos para atender los pedidos, esto, debido a la mala ubicación de estos. Otro aspecto relevante es el mal registro de las existencias generando saturación de los almacenes, debido a un mal manejo de la información de las existencias.

Por otra parte, el sector empresarial pequeño y mediano en el Perú, requieren se evalúe adecuadamente los inventarios y almacenes, debido a que un buen manejo de los inventarios no solo requiere inversión, sino, la voluntad de los propietarios para planificar y organizar el almacén según la rotación de las existencias. La entidad empresarial que comercializa productos de bazar presenta como labor primaria venta de productos asociados al escritorio, juguetería, útiles de higiene, diversos artículos de belleza, productos de tecnología, otros para el arte y diseño entre otros. Su misión es ser la entidad líder a nivel mercado y cuya visión es el posicionamiento en el mercado superando el 50% del sector en lo referente a útiles de escritorio que constituye un sector con mayor rotación en la entidad empresarial. Sobre los valores resalta el estar comprometido con los compradores, brindar servicios óptimos y ética brindando la información certera y veraz. La empresa facilita a los clientes tener las opciones de elegir los productos según sus necesidades. Actualmente se tiene inconvenientes en el manejo del almacén, fallando los controles, registro, distribución y adecuado almacenamiento, ya que los espacios disponibles no se aprovechan adecuadamente, teniendo desorden y mal almacenamiento, lo cual genera deterioro de los artículos que finalmente se tiene que separar por el daño total causado al producto o por tener deterioro que se separa para ventas en remate. Al respecto se detalla mediante el diagrama de causa efecto deficiencias encontradas a nivel del sector (Anexo 2).

Según lo mencionado al considerar el problema de investigación se tiene como problema general: ¿De qué manera la Gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023? Los problemas específicos son: ¿De qué manera la Gestión de almacenes mejora la entrega del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023? y ¿De qué manera la Gestión de almacenes

mejora el nivel de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023?

Respecto a la justificación, el autor Fernández (2020) preciso que representa la intención o razones que tiene el investigador para realizar el estudio. También Hernández y Mendoza (2018) considera la relevancia de precisar la valoración del estudio ya que con ello se podrá dar mayor solidez a la investigación. Por ello el estudio se justifica de manera práctica dado que aporta mejoras empresa favoreciendo el servicio a los clientes. También tiene justificación metodológica, tal que se cuenta con instrumentos que permiten obtener la información y las herramientas estadísticas que permiten obtener los resultados de la investigación, lo cual demuestra la validez de las hipótesis planteadas.

Por su parte al plantear el objetivo general se consideró lo siguiente: determinar en qué medida la Gestión de almacenes mejora la calidad de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023. Los objetivos específicos son: determinar en qué medida la Gestión de almacenes mejora la entrega de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023 y determinar en qué medida la Gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023

La hipótesis general planteada fue: La Gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023. Las hipótesis específicas son: La Gestión de almacenes mejora la entrega de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023 y La Gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023.

II. Marco teórico

Se considera al respecto, antecedentes de estudios, tal que a nivel internacional se tienen a Horta et al. (2018), siendo su objetivo fijar la asignación de establecimiento a lugar que se encuentra disponible con la finalidad de reducir el recorrido a nivel almacén. El estudio fue aplicado, cuyo instrumento utilizado fue la ficha de registro. La problemática se circunscribe en la inadecuada distribución realizada a nivel empresa. Se tuvo como resultado la reducción de brecha de 23% durante 4 semanas de estudio. Se concluyó destacando un mejor manejo de almacén dado que se reestructuró el recorrido que se tuvo en las labores realizadas.

Por su parte Drent, Keizer & Van Houtum (2018) consideró el objetivo basado en evaluar los despachos y reposición proactiva de recursos. El diseño en el estudio se consideró explicativo siendo longitudinal el cual es pre experimental. Hubo inconvenientes a nivel despacho. De los resultados se obtuvo significativos ahorros estableciendo como política los despachos dinámicos. Se concluye destacando que la forma de despacho permitió lograr el ahorro de un promedio de 56%, cuya magnitud representa ser el más alto a nivel regiones de servicio.

También, Torres (2018), en su objetivo buscó la mejora el almacenamiento y distribución en la entidad cuyo rubro es comercializar productos. Se consideró un estudio explicativo y aplicado. Se hizo la redistribución del área de almacén para un mejor proceso operativo. Se concluye, destacando que la forma de distribución de acuerdo a lo que se tiene disponible, clasificando en 36 racks tal que tiene 4 filas y 9 racks a nivel pasillos haciendo posible que el recorrido sea de ida y vuelta favoreciendo en las labores que realizan los trabajadores. Tiene relevancia la investigación debido a que se mejora la distribución del almacén, al dinamizar la labor operativa.

Según Muñoz (2022), en su investigación referida al manejo de los inventarios, tuvo como objetivo el mejoramiento de la gestión con fines de lograr un buen almacenaje alcanzando una buena distribución y distribución productos a clientes asegurando la satisfacción de los clientes promoviendo la mejora continua de la entidad empresarial. Se consideró un estudio cuantitativo, tomando en cuenta el criterio de obtención de resultados por observación directa y reforzando con

encuestas dirigidas. Se concluye, destacando un buen suministro de productos con menos costos, y mejora del servicio generando una mejor rentabilidad a la empresa.

Al respecto García et al. (2021), en su investigación basada en la calidad y la gestión del almacén su objetivo consistió la puesta en práctica la calidad de gestión de almacenes, con fines de perfeccionar el almacenaje en las entidades del sector salud, contribuyendo al logro de satisfacer a los usuarios del servicio. En relación a la metodología se consideró un estudio aplicado tal que se utilizó los diagramas de Pareto y causa efecto asociado a la gestión del almacén para el buen servicio. Como resultado se logró la efectividad en el proceso de aprovisionamiento y aumento del servicio a los clientes, alcanzando un 86, 07%.

Considerando los antecedentes nacionales se tiene a Ortiz (2019) en su estudio respecto a la Gestiones de almacenes, el objetivo fue dinamizar la comercialización de productos, siendo aplicado considerando un estudio cuasi experimental. La población conformó la solicitud del cliente (1`141 pedidos), durante 08 semanas antes y después. En el estudio se hizo uso de las fichas de registro. El resultado fue un aumento de porcentaje en 10.55 %. Respecto a la disponibilidad aumentó en 9.69 %, así como la rapidez representó un 11.42 %.

Según, Lecca (2018), en su estudio asociado al almacén su objetivo fue poner en práctica el manejo de almacenaje destacando mejor productividad del almacén de la entidad. En este caso el estudio fue explicativo y longitudinal, considerando el estudio pre experimental, la población conforman el número de pedidos dados por el almacén para ser atendidos, dándose un tiempo de 5 meses antes y 5 meses después, la muestra se consideró idéntica a la población, considerando para la obtención de la información las fichas para consolidar los datos. El resultado fue que la productividad mejoró de 58 % a 81 % favoreciendo de manera relevante la competitividad de la entidad empresarial. Se concluyó destacando el aumento de la eficiencia de 83% a 87 % respecto a atenciones respecto a pedidos y la eficacia aumentó en un 2.546 %.

Al respecto Alarcón (2019), en el trabajo de investigación planteó como objetivo mejorar el despacho buscando que el tiempo se reduzca. Se consideró un estudio aplicado y explicativo buscando la mejora del despacho. Seguidamente en

la gestión del almacén hubo una buena organización y distribución a nivel estantería, cuyo tiempo empleado en el despacho disminuyó de 14.48 min a 2.9 min, representando en porcentaje el 80 %. Respecto al tiempo utilizado por el trabajador, tuvo el mejoramiento de 2.53 min a 0.06 min, representando un 97 %. En tal sentido fue valorativo el estudio por los logros obtenidos en el despacho.

Según Díaz et al. (2018), tal que consideraron como objetivo la mejora del manejo de stocks en la entidad empresarial. Se consideró una investigación aplicada y explicativa, logrando optimizar la labor en el ámbito del almacén y se redujo los tiempos en atender a los clientes, relevante en la cadena. Como resultados se tuvo los productos que son 124 del 40% a nivel actual mejorando la rentabilidad y variabilidad alta, hubo una reducción relevante reduciendo el impacto negativo en la entidad. Fue valioso el estudio dado que aportó en el sector almacén al reducir tiempos atendiendo a los clientes.

Por su parte Paredes y Vargas (2018), en su estudio asociado a la mejora del almacén, su objetivo fue la mejora del tiempo del despacho beneficiando a los clientes. Se consideró un estudio aplicado y explicativo. Se concluyó con el logro de la reducción del tiempo en atender de 80% de despachos a un valor inferior a 2 horas aumentando los volúmenes de despacho, garantizando un 95% de las unidades de carga bien equipado, revisado y homologado, 100% de transporte asegurado y 100% al cumplir procedimientos fijados para el personal y choferes. Resultó relevante debido a que las labores en el sector almacén generó la satisfacción del cliente.

Respecto a la teoría referida a la Gestión de almacenes Andiyappillai (2019), mencionó:

Consideró que contribuye a la entidad logística gestionando y haciendo el seguimiento a nivel de inventario. La gestión de almacén busca tener el control del movimiento y almacenaje de materiales en el sector almacén y procesa las transacciones dadas, considerando el envío, recepción, almacenaje y recolección. El sistema también dirige y optimiza el stock según la información según tiempo real del estado de uso del contenedor.

Según Peláez y Acosta (2021), mencionaron respecto a gestión del almacén, permite la recepción de los artículos provenientes de proveedores internos o externos, siendo importante contar con provisiones, siendo preciso un buen control de inventarios. Complementa Sooksai (2019), tal que considera que el almacén tiene que ver con el almacenaje y gestión de productos. Por su parte Shah y Khanzode (2017), consideran que el almacén asegura el buen resguardo de los productos. Según Li et al. (2016), la buena administración de un almacén hace posible el buen flujo de los productos. También Nitkratoke y Aengchuan (2019), consideran que es un proceso relevante para un mejor control de inventarios.

Por su parte Partner (2020), puntualizó que las compras virtuales, tiene que ver para que muchas empresas tengan que diferenciar su cadena de suministro y la manera de aprovechar el uso tecnológico tiene relevancia en el apoyo de labores digitales, siendo importante la planificación del manejo de productos en centros de almacenaje.

También Flamarique (2018), mencionó que el almacén es un área física cuyas características es de ser abierto, sea al aire libre o también cubierto, sin paredes, o en tal caso cerrado

Además, Mora (2016) precisó que la gestión de almacenes brinda apoyo a la logística. Facilita la solución de un problema hallado, así como en el manejo de los inventarios. Pretende resolver un problema, haciendo uso de las herramientas para programar y optimizar la existencia de entrada y salida.

Al considerar las dimensiones de variables se tiene: La Recepción, pues Mora (2016), considera que se definen elementos relevantes, que integran el flujo de operaciones del proceso inicial al interior del centro de distribución. Por su parte Flamanrique (2018), consideró que se vincula a operaciones dadas antes, durante y después del ingreso de productos a lugar del almacenamiento. También Manrique et al. (2019), consideran que tiene que ver con actividades orientadas a dirigir el abastecer la empresa con lo que requiere para su operatividad.

Sus indicadores son los pedidos conformes, entrega de pedidos según lo requerido y pedidos completos y total de pedidos.

Como segunda dimensión nivel de inventario, tal que Flamanrique (2018), precisó que el recuento físico real de existencias habidas en un almacén. Los indicadores serán las existencias y exactitud de inventario. Según Gonzales (2020), los inventarios de acuerdo al nivel de servicio es una actividad asociada con la cadena de valor de la empresa.

Como tercera dimensión se tiene el Despacho, tal que Flamanrique (2018), mencionó que son operaciones que se hacen al solicitar los productos prolongándose hasta tener preparado el pedido. Los indicadores son los despachos realizados, órdenes de atención y verificación. Según Chávez et al. (2020), consideran que tiene relevancia para la buena operatividad de la empresa.

Al considerar la Calidad del servicio se tiene a Ramya et al. (2020), quienes precisaron sobre calidad del servicio, valora a los clientes relevantes. En la actualidad es relevante el sostenimiento de los clientes, mediante una buena calidad del servicio, realizando un exhaustivo estudio del servicio. Al evaluar la calidad del servicio, los clientes dan opiniones del servicio que se les da. En este caso, resulta importante el análisis del desempeño del personal. También Márquez et al. (2023), puntualizaron que es la percepción de los clientes respecto al desempeño y expectativas asociados a un producto o servicio.

Por su parte Bayad *et al.* (2021) consideran que la calidad del servicio contempla el servicio, así como la calidad. Mientras que el servicio está relacionado con características, la calidad busca la valoración del servicio que se otorga a los clientes. Así mismo Sirvent et al. (2017) consideró que la calidad total tiene una visión integral de la organización y las relaciones en el entorno, es decir, el cliente conforma la organización, tal que está conformado por empleados. Por su parte Rodríguez et al. (2023), mencionan que la calidad en las organizaciones tiene relevancia para su desarrollo por la valoración que tienen los clientes.

En el contexto institucional, según Cruz (2018), considera que la calidad se asocia también a las condiciones de trabajo que tiene el personal, pues su bienestar está relacionado con sus labores que realizan, lo cual es relevante en la calidad del servicio que se brinda.

Considerando las dimensiones de la calidad del servicio, Ramya et al. (2020), consideraron importante la Fiabilidad, que tiene que ver brindar el servicio de tal que sea conforme. De esta manera se cumple con la promesa de la empresa sobre entrega, servicio que se brinda, resolver un problema y la estructura del precio. Se toma en cuenta la manera como se afronta queja, la información precisa al cliente, el procedimiento, la coherencia, entre otros aspectos.; Al referirse a la Sensibilidad, se asocia a la actitud y la pronta atención que pide el cliente, las interrogantes que tienen y casos de problemas que se presentan. Se toma en cuenta la puntualidad, el actuar responsablemente del personal. También el tiempo que los clientes esperan en ser atendidos, la respuesta que se brinda antes sus preguntas, entre otros. La Garantía, tiene que ver con el conocimiento del producto, cortesía en la atención y competencia del personal de la entidad y lograr que el cliente tenga confianza en lo que se le ofrece. Respecto a la Empatía, tiene que ver con la manera como se atiende a cada cliente en la empresa. Se asocia a la diversidad de servicios que satisface la necesidad del cliente, los servicios de manera personalizada entre otros. En relación con la Tangibilidad, tiene que ver con la instalación física, equipo, comunicación, material y tecnología. Integralmente brindan alternativas al cliente considerando la calidad del servicio en la entidad. Es de suma importancia la organización, así como las bondades físicas que se tiene en la empresa.

Por su parte Jedynak y Wasowicz (2021), mencionan que el avance las empresas está relacionado con la manera como se establecen las estrategias que tengan impacto en la empresa. También Alharb y Sayed (2017), manifestaron que en vista que el cliente valoró la calidad del servicio, es preciso se reformulen las estrategias de la entidad para dar atención a sus necesidades. Del mismo modo Afroj *et. al* (2021), mencionaron que la manera como se brinda el servicio en el mercado tiene que ver con satisfacer al cliente en lo que busca respecto a la calidad del servicio. Así mismo Tassara (2017), considera que es preciso se cumpla en toda organización los principios de calidad para ser reconocidas.

Según Santana et al. (2022), en la actualidad la calidad constituye para las organizaciones como la búsqueda de la excelencia. Respecto a las dimensiones de calidad del servicio se consideran:

Entrega del servicio: Está relacionado según unidades atendidas, es decir resulta el comparativo de unidades atendidas y número de unidades pedidas. (Carreño, 2017)

Nivel de servicio: Se asocia a la calidad del producto, lo funcional, garantía, servicio posterior a la venta, etc. (Carreño, 2017)

Mejías et al. (2018), manifestaron precisa ser leal con el cliente con relevancia para el logro del éxito de la entidad empresarial, siendo importante vaya en aumento y a largo plazo el servicio sea el mejor. Para el sostenimiento en el mercado, toda empresa servicios debe poner en práctica diversas estrategias orientadas a la satisfacción del cliente cuando se brinda un determinado servicio, pues, es vital poner énfasis en la gestión realizada con miras de lograr un buen desempeño organizacional. Aporta Silva *et al.* (2021) puntualizando que la calidad implica otorgar al cliente el servicio preciso sin error alguno, de tal manera que el servicio brindado atienda su requerimiento oportunamente.

Según Degos y Piriou (2023), la calidad del servicio en una empresa está en un proceso de mejoramiento continuo, con la finalidad de asegurar un buen servicio.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Considerando el estudio aplicado (Hernández, y Mendoza, 2018) mencionaron que el afán es buscar solucionar problemas encontrados al realizar investigación. Al respecto Legra (2018) considera que se tiene un aporte relevante en la investigación según la mejora lograda. Por ello, se asumió de tipo aplicada ya que mediante la gestión de almacén se busca se mejore eficiencia del servicio en la entidad comercializadora de productos de bazar.

El alcance del estudio es explicativo ya que permite comprender el problema y resulta ser más concluyentes (Hernández y Mendoza, 2018). Según Boru (2018), precisa que es adecuado en los estudios aplicados, pues se detalla lo que se busca lograr. Al respecto con esta Investigación se buscó tener un acercamiento al problema y tener conocimiento de los detalles de la gestión del almacén, pues su fin fue que se descubra causas de la baja eficiencia del servicio brindado en la empresa estudiada.

Por otra parte, el enfoque fue cuantitativo, tal que (Hernández y Mendoza, 2018), puntualizaron a nivel estudio se manejan datos numéricos obtenidos al hacer mediciones respectivas. En este caso se obtuvo información y se analizó información numérica de las variables tal que se toma decisiones al hacer el tratamiento estadístico previamente.

3.2.1 Diseño de investigación

Hernández y Mendoza, (2018), al tomar en cuenta el pre experimental, consideró aplicar la pre prueba al estímulo luego se da tratamiento y al finalizar se hace la pos prueba al estímulo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que es un estudio de un grupo definido que facilita el estudio.

Figura 1. Esquema de diseño

G: 01 X O2

G: grupo, X: estímulo; O1: Medición antes y O2: Medición después

3.2 Variables, operacionalización

Variable independiente: Gestión de almacenes

Andiyappillai (2019), precisó que la gestión del almacén contribuye a la entidad logística gestionando y haciendo el seguimiento a nivel de inventario. La gestión de almacén busca tener el control del movimiento y almacenaje de materiales en el sector almacén y procesa las transacciones dadas, considerando el envío, recepción, almacenaje y recolección.

Dimensiones

Recepción: Mora (2016), está relacionado con el arribo del producto, identificarse, autorizando la recepción de manera precisa y se actualiza tomando en cuenta las cantidades recibidas. El indicador de recepción de orden permite cuantificar las órdenes, considerando aquellas que se pueden brindar atención, para la programación del despacho.

$$RO = \frac{\text{Número de órdenes recibidas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$$

RO: Recepción de orden

Almacenamiento: Mora (2016) considera que se define el lugar de localización de productos, tal que le corresponde un lugar adecuado. Al respecto con el indicador de unidades almacenadas se comprueba de manera precisa la conformidad de los productos para considerar en los pedidos que se debe entregar.

$$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{Total de unidades almacenadas}} \times 100$$

UA: Unidades almacenadas

Despacho: Mora (2016) preciso que, al ingresar el pedido, se define la tarea acorde a las labores que se hacen para que se prepare el pedido, con el detalle de lo que se despacha, evitando haya devoluciones. Con el indicador despacho realizado se comprueba el cumplimiento de los despachos respecto a los pedidos que se despachan.

$$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$$

DR: Despachos realizados

Variable dependiente: calidad de servicio

Ramya, et al. (2020), consideran que es la capacidad que tiene la empresa de servicio para atender al cliente. En este caso se valora fidelizar al cliente con adecuada calidad del servicio, tal que se valora de acuerdo a la característica del servicio considerando la intangibilidad, separabilidad, entre otras.

Dimensiones

Entrega del servicio: Se asocia a la cantidad de unidades que se atiende comparando unidades atendidas con cantidad de unidades pedidas. (Carreño, 2017)

$$\frac{\text{Servicios realizados} \times 100}{\text{Total de servicios programados}}$$

Nivel de servicio: Tiene que ver con la funcionalidad, garantía, servicio posterior a la venta, servicio técnico, etc. (Carreño, 2017)

$$\frac{\text{Servicios conformes} \times 100}{\text{Total de servicios realizados}}$$

operacionalización: En este caso se construye la tabla en la cual se registran las variables que tienen sus dimensiones e indicadores, la definición del autor y la operacional, mediante la escala de medida (Anexo 1)

3.3 Población muestra y muestreo

Población: En este caso Tamayo (2017), manifestó que la población es el íntegro del fenómeno estudiado, considerando la unidad de análisis en la que se precisa el ámbito en el cual se realiza el estudio. Según Magid (2016), la población tiene relevancia, dado que mediante ello se tiene un resultado. Según Tamayo, et al. (2017), conforma el íntegro de unidades estudiadas. Al respecto, la población se establece según las mediciones del servicio brindado al cliente en un periodo de 16 semanas antes y después de mejorar mediante la gestión de almacenes.

Criterio de inclusión: Son los realizados en la entidad comercializadora de productos de bazar, los cuales se realizan en horario de 8:00 a 17:00 horas.

Criterio de exclusión: En la presente investigación no se considera como parte del estudio aquellos servicios realizados fuera del horario establecido para la

investigación, debido a que son casos especiales que se atienden fuera del horario cuya frecuencia es variable y no se realiza con frecuencia.

La unidad de análisis se circunscribe en los servicios que se brindan en la empresa comercializadora de productos de bazar.

Muestra: Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), precisan que constituye una fracción poblacional, siendo representativa. También Otzen y Manterola (2017), mencionaron que la muestra es no representativa si se selecciona al azar ya que todos los integrantes tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados.

En el estudio con forma la muestra los servicios en los periodos de enero a abril del 2022 (4 semanas) antes de que se mejore la calidad de servicio y de enero a abril del 2023 (4 semanas) luego de la mejora de la calidad del servicio.

Muestreo: De acuerdo con lo mencionado por Cabezas, Andrade y Torres (2018), es aplicado a la muestra, considerando la selección de acuerdo al estudio realizado. Al respecto dado el mismo periodo de recolección no se hace el muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con lo mencionado por Valderrama (2015), la técnica de observación es válida para estudios aplicados pues se registran los datos en el lugar de los hechos. También Sánchez, Reyes y Mejía (2018), consideraron que es una técnica que garantiza obtener datos en todo estudio aplicado. En tal sentido, se hace uso de la técnica de observación, efectuando un registro válido y confiable según los formatos elaborados para este fin.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Según Valderrama (2015) el instrumento es un medio válido para almacenar la información requerida. Por tanto, se confeccionó las fichas para recolectar datos con fines de obtener la información cuantitativa en el periodo de estudio. Se elaboran las fichas para recolectar datos para la gestión de almacenes y sus dimensiones y fichas para el servicio brindado tomando en cuenta sus dimensiones

3.4.3 Validez

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), es el grado de que el instrumento aporta resultados valorativos que permite comprobar los resultados de tal manera que la medición realizada es admisible para la investigación. Al respecto, la validez se considera por juicio de tres expertos tal que toman en cuenta la consistencia, coherencia y suficiencia.

3.4.4 Confiabilidad

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) consideraron que un instrumento es confiable en la medida que los resultados obtenidos son iguales. Al respecto se da la confiabilidad, se da en la medida que los resultados de las mediciones del servicio realizado son análogos, cuya información se obtiene del área de estudio de la empresa. La información es obtenida con conocimiento del responsable del área, tal que el resultado sea fidedigno.

3.5 Procedimientos

En la presente investigación se solicita inicialmente la autorización al responsable administrador de la empresa con fines de contar con información de la entidad y recolectar los datos a través de los formatos elaborados. Al respecto, se hace referencia a lo actual de la empresa con los datos recolectados antes de plantear la mejora respectiva (Anexo 3). A continuación, se procedió a definir las acciones de mejora según actividades programadas plasmadas en un diagrama de Gantt, tomando en cuenta las fases de implementación según la gestión de almacenes, tal que se detalla las mejoras respectivas. Posteriormente se hizo la recolección de la información según los indicadores de las dimensiones de las variables de manera semanal luego de la mejora (Anexo 4).

3.6 Análisis y procesamiento de datos

De acuerdo a lo dicho por Hernández y Mendoza (2018) la estadística es valorativa para analizar el comportamiento de la información y hacer las mediciones de hipótesis comparando parámetros.

Se consideró las siguientes partes: Estadística descriptiva: en la que se mide el comportamiento de los datos a través de la tendencia central y dispersión. También la estadística inferencial, tal que en el estudio se consideran previamente

la prueba de normalidad con fines de saber cómo se presentan datos y seguidamente la prueba de hipótesis, mediante la cual se establece la aceptación o rechazo de las mismas.

3.7 Aspectos éticos

Al respecto Calvo (2022), precisa que existen principios básicos que se deben tomar en cuenta en la investigación, para lograr publicaciones que cumplan con los estándares de calidad, siendo relevantes la autonomía en la toma de decisiones, la responsabilidad social por el impacto que genera en la sociedad, legalidad cumpliendo con la norma vigente, comunicación para una buena información de las actividades, salud y seguridad como parte del cuidado de los participantes y excelencia profesional que sea un factor de avance en investigación.

En este caso da cumplimiento con los principios éticos adoptados por la universidad, respetando la autoría de todas las fuentes consideradas en la investigación siendo dichos documentos libros, artículos, tesis, revistas, y otros de relevancia. Dentro de los principios considerados resaltan el principio de autonomía que implica respetar la decisión de participación voluntaria a los involucrados, el principio de honestidad en el que se valora la veracidad de la información utilizada en la investigación, también el principio de no maleficencia que implica actuar con transparencia sin perjuicio alguno de la institución y el principio de beneficencia tal que se tenga resultados favorables en bien de la entidad en estudio. Cabe resaltar que se cumple con el protocolo que establece la universidad verificando la originalidad del documento mediante el software de anti-plagio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Respecto al análisis de la información ingresada de la base de datos en Excel al software estadístico SPSS versión 25, se tiene los siguientes resultados:

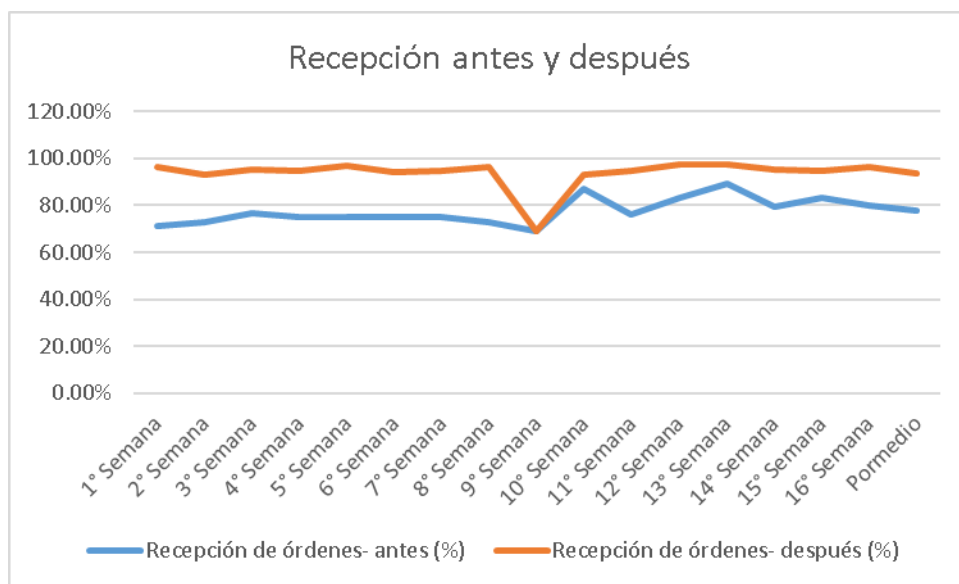
Variable independiente: Gestión de almacenes

Dimensión 1: Recepción

Tabla 1. Recepción antes y después

Semanas	Recepción de órdenes- antes (%)	Recepción de órdenes- después (%)
1° Semana	71.43%	96.55%
2° Semana	72.73%	93.33%
3° Semana	76.47%	95.29%
4° Semana	75.00%	94.55%
5° Semana	75.00%	96.67%
6° Semana	75.00%	94.40%
7° Semana	75.00%	95.00%
8° Semana	72.73%	96.52%
9° Semana	69.23%	69.23%
10° Semana	86.96%	93.33%
11° Semana	76.00%	94.62%
12° Semana	83.05%	97.50%
13° Semana	89.47%	97.39%
14° Semana	79.23%	95.38%
15° Semana	83.33%	94.53%
16° Semana	79.85%	96.30%
Promedio	77.53%	93.79%

Figura 2. Frecuencias de recepción antes y después

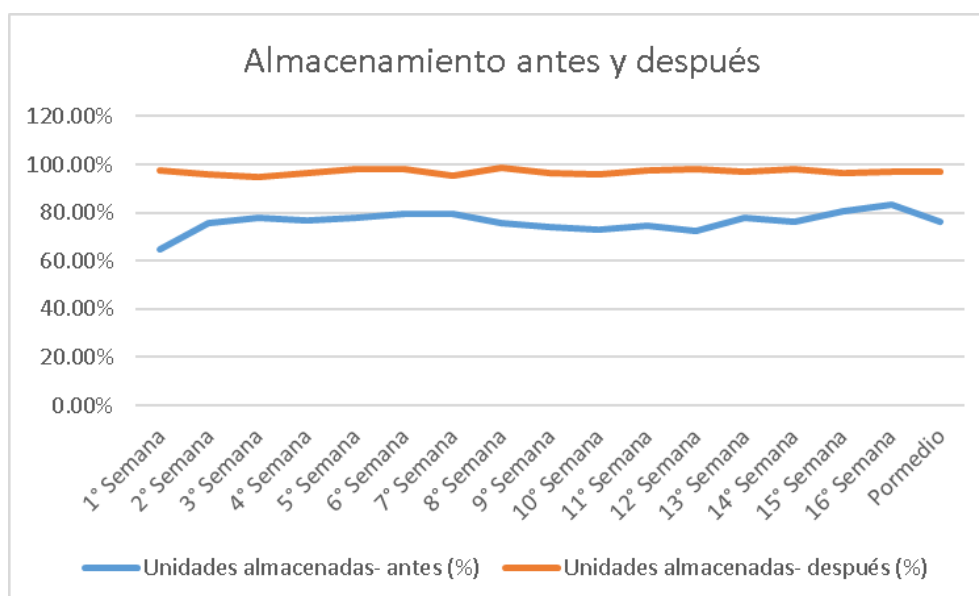


Según los resultados de la tabla y figura se tiene que el almacenamiento en la empresa presentó una mejora en promedio de 77.53% a 93.79% de tal manera que se logró una variación a favor de la recepción en 16.26%, con lo cual se comprueba que los productos recibidos llegan en condiciones óptimas para la comercialización.

Dimensión 2: Almacenamiento

Semanas	Unidades almacenadas-antes (%)	Unidades almacenadas-después (%)
1° Semana	64.58%	97.37%
2° Semana	75.61%	95.83%
3° Semana	77.78%	94.87%
4° Semana	76.67%	96.40%
5° Semana	77.91%	98.06%
6° Semana	79.46%	98.25%
7° Semana	79.41%	95.43%
8° Semana	75.53%	98.88%
9° Semana	74.24%	96.54%
10° Semana	72.92%	96.09%
11° Semana	74.49%	97.27%
12° Semana	72.50%	98.35%
13° Semana	77.61%	96.97%
14° Semana	76.29%	98.14%
15° Semana	80.61%	96.68%
16° Semana	83.28%	97.08%
Promedio	76.18%	97.01%

Figura 3. Frecuencias de recepción antes y después

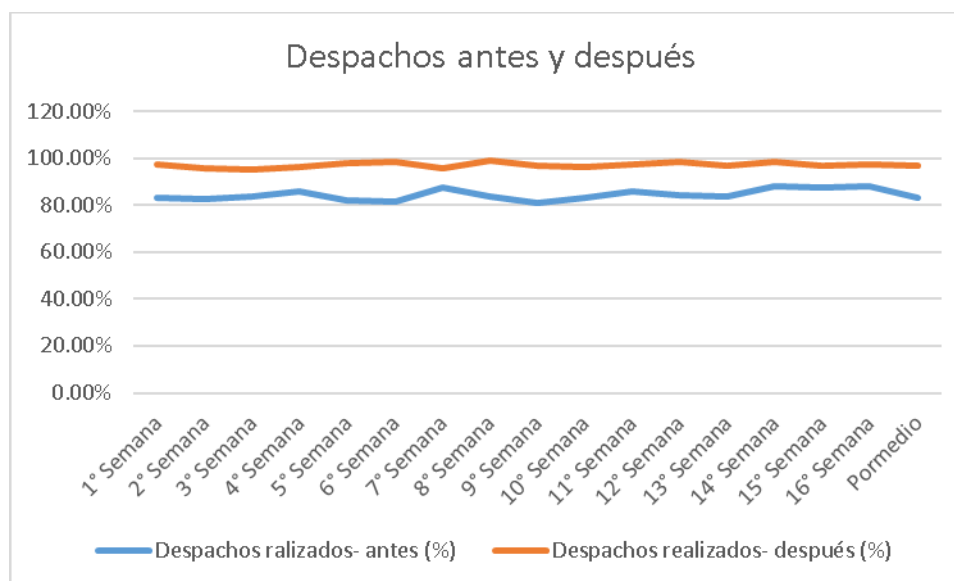


Según los resultados de la tabla y figura se tiene que el almacenamiento en la empresa presentó una mejora en promedio de 76.18% a 97.01% de tal manera que se logró una variación a favor de la recepción en 20.83%, con lo cual se comprueba que se tiene un adecuado almacenamiento que facilita la atención y al mismo tiempo una adecuada conservación de los productos.

Dimensión 3: Despacho

Semanas	Despachos realizados-antes (%)	Despachos realizados-después (%)
1° Semana	83.33%	97.37%
2° Semana	82.67%	95.83%
3° Semana	83.64%	94.87%
4° Semana	85.71%	96.40%
5° Semana	82.00%	98.06%
6° Semana	81.25%	98.25%
7° Semana	87.62%	95.43%
8° Semana	83.53%	98.88%
9° Semana	81.11%	96.54%
10° Semana	83.16%	96.09%
11° Semana	85.56%	97.27%
12° Semana	84.21%	98.35%
13° Semana	83.67%	96.97%
14° Semana	88.00%	98.14%
15° Semana	87.25%	96.68%
16° Semana	88.00%	97.08%
Promedio	82.88%	97.01%

Figura 4. Frecuencias de recepción antes y después



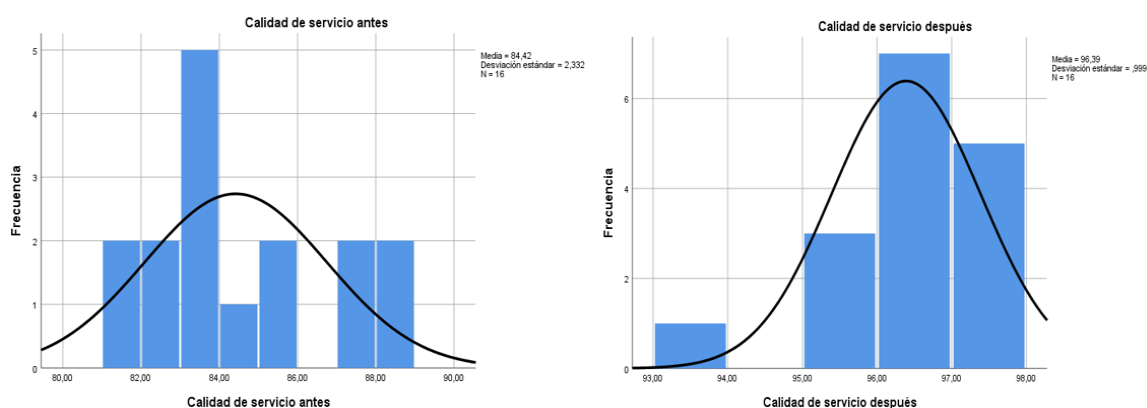
Según los resultados de la tabla y figura se tiene que despacho en la empresa presentó una mejora en promedio de 82.88% a 97.01% de tal manera que se logró una variación a favor de la recepción en 14.13%, con lo cual se comprueba que se tiene un adecuado almacenamiento despacho que tiene impacto favorable en la atención a los clientes y las entregas oportunas.

Variable dependiente: Calidad del servicio

Tabla 2. Tabla descriptiva de calidad del servicio

		Estadístico
Calidad de servicio antes	Media	84,4194
	Mediana	83,6550
	Varianza	5,437
	Desv. Desviación	2,33170
	Asimetría	,351
	Curtosis	-1,106
Calidad de servicio después	Media	96,3888
	Mediana	96,6050
	Varianza	,998
	Desv. Desviación	,99906
	Asimetría	-2,009
	Curtosis	5,050

Figura 5. Diagrama de frecuencias de calidad del servicio



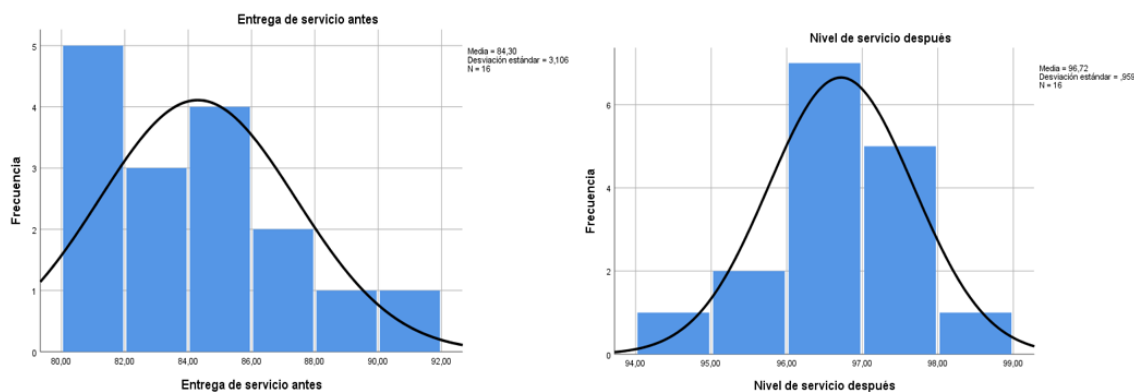
Según los resultados logrados, la calidad del servicio tuvo una variación de las medias de 84,41% a 96,38% tal que aumentó en 11,97%, debido a una adecuada gestión de almacenes, tal que el aumento se reflejó en una buena calidad del servicio brindado en la entidad empresarial. También la desviación se redujo y la varianza también.

Dimensión 1: Entrega de servicio

Tabla 3. Tabla descriptiva de entrega de servicio

		Estadístico
Entrega de servicio antes	Media	84,3038
	Mediana	83,7750
	Varianza	9,649
	Desv. Desviación	3,10629
	Asimetría	,710
	Curtosis	-,044
Entrega de servicio después	Media	96,1969
	Mediana	96,0400
	Varianza	1,076
	Desv. Desviación	1,03714
	Asimetría	-,211
	Curtosis	,132

Figura 6. Diagrama de frecuencias de entrega del servicio



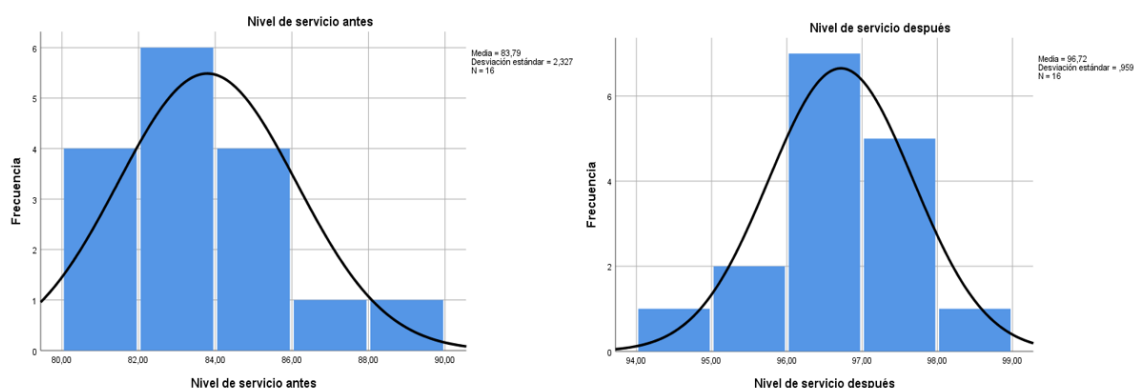
De los resultados logrados, la entrega de servicio tuvo una variación de las medias de 84,30% a 96,19% tal que aumentó en 11,89%, debido el mejor manejo de los almacenes, tal que el aumento se reflejó al entregar el servicio ofrecido por la entidad empresarial. También la desviación se redujo y la varianza también.

Dimensión 2: Nivel de servicio

Tabla 4. Tabla descriptiva de nivel de servicio

		Estadístico
Nivel de servicio antes	Media	83,7931
	Mediana	83,6700
	Varianza	5,414
	Desv. Desviación	2,32691
	Asimetría	,539
	Curtosis	,750
Nivel de servicio después	Media	96,7188
	Mediana	96,7550
	Varianza	,920
	Desv. Desviación	,95941
	Asimetría	-1,143
	Curtosis	2,534

Figura 7. Diagrama de frecuencias de nivel de servicio



De los resultados logrados, el nivel de servicio tuvo una variación de las medias de 83,79% a 96,71% tal que aumentó en 12,92%, debido a las condiciones adecuadas de los almacenes, tal que el aumento se reflejó en un buen nivel de servicio que ofrece la empresa. También la desviación se redujo y la varianza también.

4.2 Resultados inferenciales

Al efectuar la contrastación de hipótesis, se consideró lo siguiente: Siendo la significancia inferior a 0,05 los datos no tienen comportamiento normal considerando el estadístico Wilcoxon. Mientras si la significancia supera el 0,05 los datos presentan comportamiento normal haciendo uso del estadístico T-student.

Hipótesis general

Ho: La Gestión de almacenes no mejora la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023.

Ha: La Gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023.

Tabla 5 Prueba de normalidad de calidad del servicio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio antes	,916	16	,146
Calidad de servicio después	,810	16	,004

Al considerar el estadístico Shapiro Wilk, se tiene que la significancia antes es mayor que 5%, mientras que la significancia después presentó la significancia menor que 5%, por lo que se procedió el análisis con la prueba Wilcoxon.

Tabla 6. Prueba Wilcoxon de calidad del servicio

	Calidad de servicio después - Calidad de servicio antes
Z	-3,516 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Según lo logrado en la tabla resultó el nivel de significancia bilateral resultó inferior a 5%, aceptando la hipótesis planteada por el investigador. En este caso La Gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023.

Hipótesis específica 1

Ho. La Gestión de almacenes no mejora la entrega de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023

Ha. La Gestión de almacenes mejora la entrega de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023

Tabla 7. Prueba de normalidad de entrega de servicio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Entrega de servicio antes	,923	16	,189
Entrega de servicio después	,940	16	,347

Según el resultado de la tabla mediante Shapiro Wilk se tiene la significancia antes y después mayor que 5% tal que los datos tienen comportamiento normal y se procedió a aplicar la prueba T.

Tabla 8. Muestras emparejadas de entrega de servicio

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Entrega de servicio antes	84,3038	16	3,10629	,77657
	Entrega de servicio después	96,1969	16	1,03714	,25929

De la tabla se tiene que la entrega de servicio después resultó mayor que antes de la mejora, por lo cual se reafirma la mejora lograda al entregar los servicios.

Tabla 9. Prueba T-student de entrega de servicio

Prueba de muestras emparejadas								
	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Entrega de servicio antes Entrega de servicio después	-11,89312	2,99059	,74765	-13,4867	-10,2995	-15,907	15	,000

De la tabla se tuvo la diferencia de medias de 11.89% que representó la mejora de la entrega de servicio y la significancia obtenida fue menor que 5%, por tanto, se aceptó la hipótesis alterna tal que La Gestión de almacenes mejora la entrega de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023

Hipótesis específica 2:

Ho: La Gestión de almacenes no mejora el nivel de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023.

Ha: La Gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023.

Tabla 10. Prueba de normalidad de nivel de servicio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de servicio antes	,973	16	,884
Nivel de servicio después	,913	16	,131

De acuerdo al resultado de la tabla mediante Shapiro Wilk se tiene la significancia antes y después mayor que 5% tal que los datos tienen comportamiento normal y se aplicó la prueba T.

Tabla 11. Muestras emparejadas de nivel de servicio

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Nivel de servicio antes	83,7931	16	2,32691	,58173
	Nivel de servicio después	96,7188	16	,95941	,23985

De la tabla se tiene que el nivel de servicio después resultó mayor que antes de la mejora, por lo cual se reafirma la mejora lograda en los niveles del servicio que brinda la empresa.

Tabla 12. Prueba T student de nivel de servicio

Prueba de muestras emparejadas								
	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilatera l)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Nivel de servicio antes Nivel de servicio después	-12,9256	2,16822	,54206	-14,0809	-11,7702	-23,846	15	,000

De la tabla se tuvo la diferencia de medias de 12.92% que representó la mejora del nivel de servicio y la significancia obtenida fue menor que 5%, por tanto, se aceptó la hipótesis alterna tal que La Gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación la Gestión de almacenes tuvo relevancia en la calidad del servicio que se brinda a los clientes, ya que constituye un factor relevante para la comercialización que se brinda en la empresa comercializadora de productos de bazar, cuya principal dificultad que se mantiene es el hecho de no tener la libertad de direccionar el negocio para contar con los productos que se considera relevantes para la comercialización, dada las condiciones comerciales que tiene la empresa con la central que está localizada en otro distrito de la capital, lo cual es un factor relevante para la toma de decisiones y el acondicionamiento del negocio para obtener mejores resultados comerciales. Sin embargo, las acciones realizadas para la mejora permitieron logros significativos que se puede direccionar mejor siempre que se tenga autonomía en la conducción del negocio y que las metas que se proyecte tendrá como factor limitante el acuerdo comercial que se tiene a nivel corporativo, esto debido a que la comercializadora depende directamente del consorcio debido a que las negociaciones como una empresa afiliada a la corporación como franquicia, debe cumplir con las disposiciones que emanan de la central para aceptar el manejo de los stocks y los productos que envían al establecimiento para su comercialización.

Se planteó como hipótesis general: La Gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023, para la cual se hizo uso del estadístico Wilcoxon como prueba no paramétrica tal que con un nivel de significancia menor que 5% se logró la mejora de la calidad del servicio, debido a que se aceptó la hipótesis del investigador, tal que la mejora lograda estadísticamente fue de un aumento de 11,97%. Con dicho resultado se comprueba que hay una valoración de la calidad de parte de los clientes, lo que resulta favorable a la empresa para su desarrollo institucional y por ende ser reconocida en el mercado como una empresa comercializadora de productos de bazar con la calidad del servicio que esperan los clientes.

Este resultado logrado en el estudio, tienen contraste con el logro obtenido por el estudio hecho por los investigadores Horta et al (2018), tal que en la investigación lograron la reducción de brecha respecto al servicio que fue 23% con el buen manejo del almacén lo cual favoreció la calidad del servicio en el área de

estudio, asegurando de esta manera el desarrollo de la empresa en la medida que se obtiene mejores ingresos que aseguran el sostenimiento de la empresa en el mercado competitivo. Por otra parte, se considera valorativo la relaciona habida con la investigación que realizaron los investigadores Drent, Keizer y Van Houtum (2018) puesto que en su estudio efectuado destacó la forma de despacho que se pone en práctica, permitiendo lograr el ahorro de un promedio de 56%, cuya magnitud constituye ser el más alto a nivel del servicio que se realiza en la localidad donde se ejecutó el estudio. Complementa también el estudio realizado por el autor Ortiz (2019) tal que, en relación con la Gestiones de almacenes, dinamizó la comercialización de productos, siendo mejor la calidad del servicio, tal que aumentó de porcentaje en un promedio de 10.55 %. También tuvo que ver con disponibilidad que aumentó en un promedio de 9.69 %, así como la rapidez mejorando en un promedio de .42 %. Estos hallazgos reafirman la importancia que tiene la gestión de los almacenes desde su fundamentación teórica, la cual tiene impacto relevante en la calidad del servicio, que se pone de manifiesto desde la fase de almacenaje de los productos para su buena conservación hasta la entrega final al cliente, el cual debe cumplir con las especificaciones de cada producto para que el cliente quede conforme con el servicio, en vista que la valoración de ellos es relevante en el desarrollo del negocio, debido a que tiene impacto favorable en el crecimiento sostenido del negocio.

De la primera hipótesis específica se tiene que La Gestión de almacenes mejora la entrega de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023, para la cual se hizo uso del estadístico T-student como prueba paramétrica porque los datos tienen comportamiento normal tal que con un nivel de significancia menor que 5% se logró la mejora de la entrega del servicio, debido a que se aceptó la hipótesis del investigador, tal que la mejora lograda estadísticamente fue de un aumento de la entrega del servicio con un promedio de 11,89%. Con dicho resultado se observa que hay un aumento importante en la entrega del servicio, siendo determinante en la empresa ya que los clientes valoran ser atendidos oportunamente, generando confianza y satisfacción, tal que tiene impacto favorable ya que permitirá su desarrollo y crecimiento sostenido de la empresa comercializadora de productos de bazar.

Estos resultados logrados en la investigación, tienen contraste con el logro obtenido en el estudio realizado por el investigador Lecca (2018), tal que en su estudio asociado al almacén de una empresa el resultado que logró tuvo impacto favorable en la productividad cuya mejora se dio con un promedio de 58 % logrando llegar a un promedio de 81 % favoreciendo de manera relevante que se logre el aumento de la eficiencia a partir de un promedio de 83% hasta llegar a un promedio de 87 % respecto a las atenciones de pedidos que solicitan los clientes. Por su parte el investigador Alarcón (2019), en su estudio que realizó puso énfasis en los despachos tal que en cuestión de tiempos disminuyó de 14.48 min a 2.9 min, representando en porcentaje promedio de 80 %, lo cual tuvo incidencia en la entrega del servicio de manera oportuna, siendo determinante para los clientes en su afán de conseguir ser atendidos de manera oportuna. Al respecto, resulta muy importante los logros que se alcanzan en la entrega de los servicios que se realizan, ya que los clientes confían en la empresa y asegurar ser atendidos de manera rápida y oportuna, lo cual asegura en el largo plazo la fidelización de los mismos, tal que es determinante la política de la empresa para direccionar los servicios en función de los requerimientos de los clientes y al mismo tiempo asegurar que dichos servicios que se brindan cumplan con los estándares de calidad que los clientes esperan, para tener una marcada diferenciación de la competencia que hoy en día buscan conquistar nuevos mercados y clientes aprovechando las falencias que tienen las empresas. Es importante destacar también para efectos de una buena entrega del servicio, las condiciones en las cuales opera el almacén, por lo que la mejora que se realiza favorece la labor del personal y por ende el buen servicio.

De la segunda hipótesis específica La Gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023, para la cual se hizo uso del estadístico T-student como prueba paramétrica tal que con un nivel de significancia menor que 5% se logró la mejora del nivel de servicio, debido a que se aceptó la hipótesis del investigador, tal que la mejora lograda estadísticamente fue de un aumento en el nivel de servicio de 12,92%. Con dicho resultado se observa que hay un aumento importante en el nivel de servicio,

siendo importante para que se cumpla a cabalidad la labor comercial en la empresa, ya que permitirá lograr la mejora significativa en la empresa.

Es importante destacar que los resultados logrados tienen contraste con el estudio realizado por los investigadores Paredes y Vargas (2018), ya que al tomar en cuenta la mejora del almacén, tomó en consideración el tiempo del despacho que fue favorable para los clientes. Por lo expuesto, se comprobó una reducción del tiempo la atención cuyo promedio fue 80% de despachos a un valor inferior a 2 horas aumentando los volúmenes de despacho, haciendo posible un promedio de 95% de las unidades de carga bien equipado, revisado y homologado, 100% del proceso de transporte asegurado y 100% en relación con el cumplimiento de los procedimientos definidos en la empresa lo cual impacto en el nivel de servicio. Tiene también concordancia con el estudio realizado por el investigador Muñoz (2022), dado que, en su estudio referido al manejo de los inventarios, tuvo como objetivo la mejora de la gestión para el logro de un buen almacenaje logrando una buena distribución y entrega de productos a los clientes asegurando la satisfacción de los clientes promoviendo la mejora continua de la entidad empresarial. En conclusión, destacó un buen suministro de productos con menos costos, y mejora del servicio generando una mejor rentabilidad a la empresa. Fue también relevante tomar en cuenta el estudio de investigación realizado por García et al. (2021), quienes incidieron en la calidad y la gestión del almacén poniendo en práctica la calidad de la gestión de almacenes, con fines de perfeccionar el almacenaje. Como resultado se logró la efectividad en el proceso de aprovisionamiento y el incremento del nivel del servicio al cliente, alcanzando un 86, 07%. En este sentido es importante destacar que los estudios realizados fueron relevantes por los logros alcanzados, lo cual permite comprobar que el manejo de los almacenes tiene mucha importancia en el servicio que se brinda a los clientes, ya que son sensibles a la atención que se les brinda de manera que consideran importante asegurar la atención oportuna, con fines de quedar satisfechos en cuanto a la calidad, prontitud y los niveles que se logra en el servicio. Cabe destacar que en todo momento el compromiso de la empresa está orientado a que el nivel de servicio sea óptimo, asegurando que la empresa logre cumplir con los requerimientos del cliente. Según sus necesidades, siendo muchos de ellos empresas que requieren de sus materiales para lograr cumplir con sus labores cotidianas. Destaca también el fundamento teórico que se

realizó en el estudio, pues tiene importancia en la investigación en la medida que el manejo del almacén en las empresas tiene que ver con asegurar la atención del cliente, considerando para ello importante contar con los productos en stock, tener los productos con la calidad que se espera y garantizar la atención de los mismos, los cuales favorecen a la empresa en lograr su reconocimiento y por ende su crecimiento en el tiempo.

Al referir de las variables que se consideraron en el estudio y sus dimensiones que se tomaron en cuenta para un mejor entendimiento de cada variable, considerando la primera variable Gestión de almacenes se tiene el aporte teórico de Andiyappillai (2019), destacó que los sistemas de gestión de almacenes contribuyen a mejorar el servicio que se brinda en toda empresa, ya que se tiene principal atención en los inventarios que son importantes para cumplir con los servicios adecuadamente. Puntualiza también el autor en destacar que el objetivo relevante de los almacenes es tener un control adecuado de los movimientos que se realizan en el almacén con el buen manejo de los productos que se tienen en custodia, lo cual permitirá que las negociaciones se realicen dentro del plazo previsto y se eviten demoras y al mismo tiempo incumplimientos por falta de diversos productos que solicitan los clientes.

En relación a la segunda variable calidad del servicio el autor considerado en el estudio como principal fue Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), quien considera que es la capacidad de la empresa de servicios para brindar una adecuada atención a sus clientes, de tal manera que se logre una atención oportuna y que el servicio garantice la plena satisfacción, tomando en consideración que son dos aspectos determinantes que se fundamente en el presente estudio, la entrega del servicio, que es un aspecto que el cliente valora ya que garantiza su satisfacción con la entrega de lo solicitado y el nivel de servicio, que definitivamente tiene relevancia ya que asegura la atención al cliente sin contratiempos.

Finalmente, se hace referencia a los aportes que se logran conseguir con la presente investigación tal que en el aspecto teórico se valora el estudio en la medida que el aporte desde la gestión de almacenes pues es valorativo para que el buen manejo permita asegurar el buen desempeño del personal dada las condiciones de trabajo que se tiene, tomando en cuenta la buena organización que se tiene desde

el conseguir los productos que se comercializan, la manera como se organiza el almacén para la ubicación en los diversos espacios físicos disponibles hasta lograr atender todos los pedidos que solicitan los clientes para la atención oportuna y asegurando que no se deje de atender ningún pedido solicitado, porque se cuenta con las existencias necesarias para asegurar la comercialización. También el fundamento teórico de la calidad del servicio es fundamental pues se conoce de manera precisa las condiciones que la empresa debe cumplir para atender los pedidos. También fue fundamental considerar la entrega del servicio que los clientes solicitan como un aspecto importante que garantiza el cumplimiento con los requerimientos de los clientes. De la misma manera el nivel de servicio fue importante ya que permitió que los clientes se sientan satisfechos del servicio brindado. Todo lo mencionado es determinante para que se tome en cuenta el aspecto teórico para nuevos estudios.

Desde la perspectiva económica, el estudio direcciona a las empresas comercializadoras de productos de bazar a encaminarse adecuadamente a manejar de manera más organizada el negocio, valorando la gestión de almacenes para tener un impacto favorable en los beneficios económicos que aseguran a la empresa para lograr ser competitiva y tener una buena rentabilidad.

VI. CONCLUSIONES

Según los resultados logrados se obtuvo las siguientes conclusiones:

Primero: Se obtuvo una significancia menor que 5% se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, tal que mediante la gestión de almacenes se mejoró adecuadamente la calidad del servicio en la empresa comercializadora de productos de bazar siendo el promedio de 11,97%, tal que la calidad del servicio antes de la mejora resultó 84,41% y seguidamente con la mejora se obtuvo un promedio de 96,38%.

Segundo: Al respecto la significancia fue menor que 5% se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, tal que mediante la gestión de almacenes se mejoró la entrega de servicio en la empresa comercializadora de productos de bazar siendo el promedio de 11,89%, tal que la entrega de servicio antes de la mejora resultó 84,30% y seguidamente con la mejora se obtuvo un promedio de 96,19%

Tercero: Finalmente, la significancia fue menor que 5% se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, tal que mediante la gestión de almacenes se mejoró el nivel de servicio en la empresa comercializadora de productos de bazar siendo el promedio de 12,92%, tal el nivel de servicio antes de la mejora resultó 83,79% y seguidamente con la mejora se obtuvo un promedio de 96,71%

VII. RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente estudio se recomendó lo siguiente:

- Primera: Respecto a la calidad del servicio se recomienda a la Administración de la empresa de servicio se optimice los canales de comunicación y personalizar la comunicación con los clientes para tener información precisa del servicio que se brinda. Es preciso involucrar al área de Servicio al Cliente, para absorber las opiniones comerciales de los clientes.
- Segunda: En relación a la entrega del servicio es preciso que la Administración de la empresa comercializadora de productos de bazar, establezca procedimientos de control y seguimiento para contar con información precisa de la forma como se cumplen las entregas y tomar acciones correctivas inmediatas. Es preciso vaya acompañada de un proceso de cuadrículado, de una catalogación de materiales en donde refleje las distintas denominaciones de un material.
- Tercera: Respecto al nivel de servicio es preciso incorporar nuevos procedimientos para el manejo de las existencias con la finalidad de tener siempre stock disponible para evitar el desabastecimiento y al mismo tiempo controlar mejor las existencias en función de la rotación de cada producto. Es importante considerar los inventarios rastreados cada semana según los procesos de clasificación de movimiento para mantener los sistemas corporativos sincronizados.

Referencias

- Alarcón, A. (2019). Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú, 2019. Disponible en:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf
- Alharb y Sayed (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. British Journal of Economics, Management & Trade 17(2): 1-9. Disponible en:
<https://www.researchgate.net/publication/316924945>
- Afroj, Hanif, Hossain, Fuad, Islam, Sharmin y Siddiq (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. Journal of Urban Management 10 (2021) 179–191. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Andiyappillai (2019). Implementing Warehouse Management Systems (WMS) in Logistics: A Case Study. Article in International Journal of Logistics Systems and Management · DOI: 10.5281/zenodo.2576011
- Bayad, A., Fadel, S., Shwana, A., Ahmed, A., Shamal A., Nowzad N. Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM) 5(2): 65-77. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/351287113_Impact_of_Service_Quality_on_the_Customer_Satisfaction_Case_study_at_Online_Meeting_Platforms
- Boru (2018). Chapter five research design and methodology. Research Methodology; University of South Africa, 2018. Disponible en:
<https://www.researchgate.net/publication/329715052>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. 1ra. Edic. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador. ISBN: 978-9942-765-44-4. Disponible en:

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>.

Calvo, P. (2022). Una ética de la investigación en el marco de las éticas aplicadas. Veritas, 52 (2022): 29-51. Disponible en:

<https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n52/0718-9273-veritas-52-29.pdf>

Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. Ciencias Holguín, 26(1): 59-73. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/html/>

Carreño, J. (2017). Cadena de suministro y logística, adaptada a las empresas que operan en el Perú con operaciones internacionales y locales. Pontificia Universidad Católica del Perú Lima, Perú, 2017, Primera Edición. Disponible en:

<https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/ciencias-e-ingenieria-/1158-cadena-de-suministro-y-logistica.html>

Chávez, S., Rodríguez, B., Ulloa, S. y Benites, R. (2020). Diagnóstico mediante la gestión por procesos del Consorcio Ferretero Cielo Azul SAC, 2020. ingeniería Investigación y Tecnología, 23 (4): 1-18. Disponible en:

<https://www.scielo.org.mx/pdf/iit/v23n4/2594-0732-iit-23-04-e1873.pdf>

Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Pensamiento y Gestión, núm. 45, pp. 58-81. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>

Degos, V. y Piriou, V. (2023). Procesos de calidad y de seguridad en los establecimientos de salud. 49(2): 1-6. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1280470323476530>

Díaz, Mamani, Sancho y Veliz (2018). Propuesta de mejora para reducir los quiebres de stock y los productos inmovilizados en una empresa comercializadora de equipos de protección personal en el Perú. Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Disponible en:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624952/D%C3%ADaz_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Drent, Keizer & Van Houtum (2018). Dynamic Dispatching and Repositioning Policies for Fast-Response Service Networks. DOI: 10.1016/j.ejor.2020.02.014
- Flamanrique, S. (2018). Gestión de existencias en el almacén. Editorial Margen Books, 2018 118 pp. ISBN: 9788417313760
- Fernandez, V. (2020). Tipos de justificación en investigación científica. Espíritu emprendedores, 4(3), 65-76, 2020. Disponible en: [doi:https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207](https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207)
- García, D., Cedeño, Y., Ríos, I, Morell, L. (2021). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. Gaceta Médica Espirituana Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Cuba, 21(1):21-33. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v21n1/1608-8921-gme-21-01-21.pdf>
- Gonzales, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 28(1): 133-142. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-133.pdf>
- Hernández, Fernández & Baptista (2014). Metodología de la investigación. 6to. Ed. Editorial Mc Graw Hill, México. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. Disponible en: http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Horta, M., Coelho, F. y Relvas, S. (2018). Layout design modelling for a real world just-in-time warehouse. Science Direct. Disponible en: <https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.elsevier-3541563b-4f79-3ae0-9b69-87fff32f8fef>.
- Jedynak y Wasowicz (2021). The Relationship between Efficiency and Quality of Municipally Owned Corporations: Evidence from Local Public Transport and Waste Management in Poland. 13 (9804): 1-30. Disponible en. <https://doi.org/10.3390/su13179804>

- Lecca (2018). Aplicación de un sistema de gestión de almacén para mejorar la productividad en la empresa compañía nacional de chocolates de Perú s.a. Lima, Año 2018. (Tesis pre grado). Universidad César Vallejo, Lima Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30520>
- Legra, A. (2018). Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica. (1.a ed.). Cuba: Félix Varela.
- Li, Z., Wu, X., Liu, F, Y., Fu, y Chen, K. (2019). Multicriteria ABC inventory classification using acceptability analysis. *Int. Trans. Oper. Res.*, 26(6), 2494-2507. Disponible en: <http://10.1111/itor.12412>
- Manrique, M., Quispe, J., Taco, A. y Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. Universidad del Zulia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Márquez, L., Useche, L, Alcívar, S. y Vaca, G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 46(1): 1-19. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v44n1/1815-5936-rii-44-01-23.pdf>
- Mejías, Piñas y Godoy (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, vol. 21, núm. 40. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880552>
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. 2da. Edic. Bogotá, ECOE Ediciones, 2016. 354 p. ISBN 978-958-771-395-4 -- 978-958-771-396-1. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral -Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf>
- Muñoz, K. (2022). Propuesta de la mejora de la gestión de inventarios en una empresa de consumo masivo. Universidad Católica Salesiana sede Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23938/1/UPS-GT004123.pdf>
- Nitkratoke, S., & Aengchuan, P. (2019). FAHP in multi-criteria inventory classification for storage layout. Conference: International Conference on Advanced

- Research in Applied Science and Engineering, 67-74. Disponible en: <http://10.33422/raseconf.2019.07.359>
- Rodríguez. R., Uribe, J. y rey de Castro, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. Revista Industrial Data 26(1): 179-202. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v26n1/1810-9993-idata-26-01-179.pdf>
- Santana C. y Santana, J. (2022). Nuevo enfoque de la calidad en el Modelo de evaluación externa de universidades ecuatorianas-2019. Areté. Revista Digital del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela. 8 (15), 11 – 34. Disponible en: <https://doi.org/10.55560/ARETE.2022.15.8.1>
- Shah, B. y Khanzode, V. (2017). A comprehensive review of warehouse operational issues. Int. J. Logist. Syst. Manag., 26(3), 346- 378. Disponible en: <http://10.1504/IJLSM.2017.081962>
- Sirvent Asensi, S., Gisber Soler, V., y Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 principios de gestión de calidad en ISO 9001. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, edición especial, 10-18. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6300060.pdf>
- Sooksai. (2019). The efficiency enhancement of warehouse space management with abc analysis: a case study of ABC company limited. Icbtsproceeding.Ssru.Ac.Th. 162-168. Disponible en: <http://icbtsproceeding.ssru.ac.th/index.php/ICBTSEVIENNA/article/view/103>
- Tassara, C. F. J. (2017). Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con la fidelidad de los estudiantes de Ingeniería Electrónica de una universidad privada de Lima Metropolitana, Tesis de Maestría, Lima, Universidad Ricardo Palma, (Perú). Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1437>
- Ortiz, R. (2019). Aplicación de la Gestión de almacenes para incrementar el nivel de servicio de la empresa PROMOMERCH E.I.R.L. Lince, 2019. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66463>

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes y Vargas (2018). Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País. Universidad Católica de San Pablo, Arequipa, Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucsp.edu.pe>
- Partner, J. (2020). Building supply chain resilience through digital transformation. International Cooperative. KPMG International provides no client services and is a Swiss entity with which the independent member firms of the KPMG network are affiliated. Disponible en: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2020/06/building-supply-chain-resilience-through-digital-transformation.pdf>
- Peláez, R. y Acosta, J. (2021). La importancia de la implementación de Warehouse Management System para los Centros de Distribución. *Revista CIES – ISSN-e 2116-0167*. Vol. 12, no.1. pp. 213-232.
- Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020). Service quality and its dimensions. *SJIF Impact Factor: 4(2): ISSN: 2455-7838(Online) EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/link/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/download
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. 1ª. Edic. ISBN N° 978-612-47351-4-1
- Silva, Julca, Luján y Trelles (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. 27, núm. Esp.3, 2021 Universidad del Zulia, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276017>
- Stošić y Trajković (2020). The importance of logistics and supply chains for pandemia conditions. *Journal of Process Management – New Technologies*,

International, 8(2): 53-59. Disponible en: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-735X/2020/2334-735X2002053S.pdf>

Tamayo, M. (2017). El proceso de investigación científica. 5ta. Edic. Editorial Limusa: México, pp. 444. ISBN: 9786070501388 Disponible en: <https://www.etp.com.py/libro/el-proceso-de-la-investigaci%F3n-cient%EDfica-71130.html>

Torres, J. (2018). Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna (lay-out) de las bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos plásticos. Pontifica Universidad Católica de Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec>

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar el proyecto de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta. Edit. San Marcos. 4ta. Edic. ISBN: 9786123028787

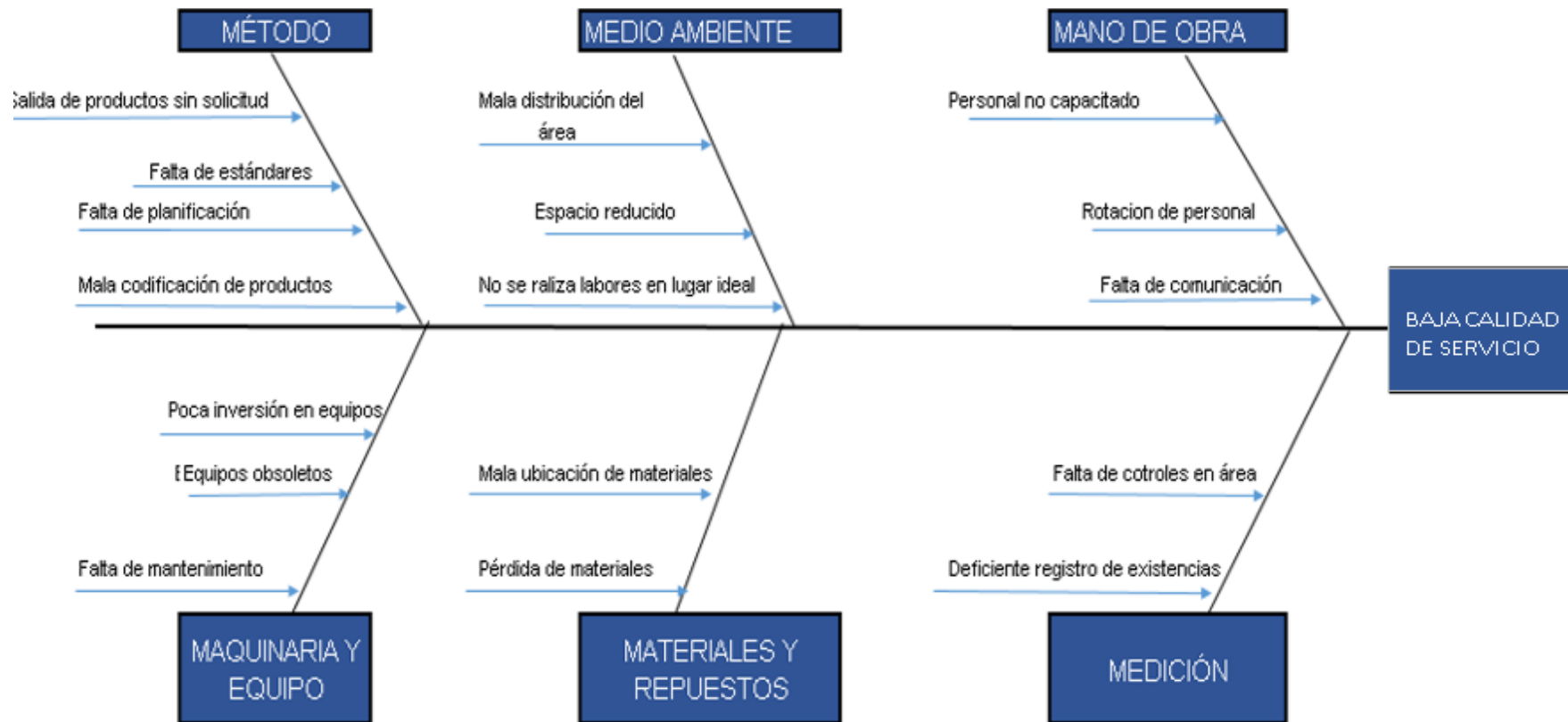
Zavaleta, R. y Ramirez, W. (2018). Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la empresa Viza Constructores SAC, Juanjui 2018. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11458/3676>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de almacenes	Andiyappillai (2019), destacó que los sistemas de gestión de almacenes ayudan al negocio de logística a gestionar y hacer el seguimiento del inventario. La gestión de almacén tiene como objetivo principal controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y procesar las transacciones asociadas, incluidos el envío, la recepción, el almacenamiento y la recolección.	La gestión de almacenes permite un mejor servicio mediante una buena recepción, almacenamiento y despacho	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de órdenes recibidas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$ RO: Recepción de orden	Razón
			Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{Total de unidades almacenadas}} \times 100$ UA: Unidades almacenadas	Razón
			Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$ DR: Despachos realizados	Razón
Calidad del Servicio	Rama, Kowsalya y Dharanipriya (2020), el término calidad del servicio, se considera como la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente. Es decir, en su opinión, la retención de clientes es la mejor medida de la calidad del servicio. La calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular del servicio como, intangibilidad, en separabilidad, etc.	La calidad del servicio se mide con los indicadores de las dimensiones entrega de servicio y nivel de servicio precisados en escala razón.	Entrega del servicio	$IES = \frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Total de servicios programados}} \times 100$ IES: Índice de entrega se servicio	Razón
			Nivel de servicio	$INS = \frac{\text{Servicios conformes}}{\text{Total de servicios realizados}} \times 100$ INS: Índice de nivel de servicio	Razón

Anexo 2: Diagrama causa efecto



Anexo 3: Situación actual de la empresa

Actualmente, en la empresa comercializadora de productos de bazar se comercializa productos diversos tal que se realiza acciones de recepción de productos, almacenamiento y los despachos que son importantes el buen manejo para la buena marcha de la empresa y el crecimiento de la demanda en especial en periodos estacionarios tal que la demanda es importante para el sostenimiento de la empresa. En la empresa su visión es que se asegure brindar el buen servicio destacando un óptimo servicio con los productos de bazar. Su visión es ser una entidad referente en la comercialización de productos de bazar a nivel nacional.

En el nivel operativo de la empresa, se presentan inconveniente debido a que no se tiene un adecuado stock disponible, con deficiencias en el manejo de los inventarios, por un mal almacenamiento se presenta inadecuado estado de la mercadería, áreas y zonas de almacenamiento inadecuados, mal manejo de los stocks y por último atrasos en los despachos hacia el cliente.

La empresa tiene un área de almacén con deficiencias en el nivel de servicio. Respecto a las operaciones de almacén se presentan situaciones relevantes que se detalla a continuación: Recepción, tal que procede a realizar verificación de los documentos de ingreso, revisión y confirmación de las cantidades, etiquetar y rotular, considerando también el ingreso al sistema que se tiene en la empresa. Respecto al almacenamiento, se considera el traslado de mercadería según la ubicación interior, lugar de ubicación y registro del Kardex. En el despacho, se tiene la labor de descarga, traslado de material, registro de bulto e impresión de guía de remisión.

Data pre test de las variables

Se considera en la recolección de los datos 4 meses que son de marzo a junio del 2023, los cuales se consolidan semanalmente de lunes a sábado

Variable independiente: Gestión de almacenes

Dimensión 1: Recepción

MES	Semanas	Número de órdenes recibidas	Total de ordenes	Recepción de órdenes (%)
Mar-23	1° Semana	100	140	71.43%
	2° Semana	80	110	72.73%
	3° Semana	130	170	76.47%
	4° Semana	75	100	75.00%
Abr-23	5° Semana	120	160	75.00%
	6° Semana	90	120	75.00%
	7° Semana	120	160	75.00%
	8° Semana	80	110	72.73%
May-23	9° Semana	90	130	69.23%
	10° Semana	100	115	86.96%
	11° Semana	95	125	76.00%
	12° Semana	98	118	83.05%
Jun-23	13° Semana	102	114	89.47%
	14° Semana	103	130	79.23%
	15° Semana	105	126	83.33%
	16° Semana	107	134	79.85%
PROMEDIO				77.53%

Se observa que el promedio obtenido en la recepción fue de 77.53%, de tal manera que se tiene un promedio bajo para los fines que se tiene en la empresa.

Dimensión 2: Almacenamiento

MES	Semanas	Almacenamiento conforme	Total de unidades almacenadas	Unidades almacenadas (%)
Mar-23	1° Semana	930	1440	64.58%
	2° Semana	620	820	75.61%
	3° Semana	560	720	77.78%
	4° Semana	920	1200	76.67%
Abr-23	5° Semana	1340	1720	77.91%
	6° Semana	890	1120	79.46%
	7° Semana	810	1020	79.41%
	8° Semana	710	940	75.53%
May-23	9° Semana	980	1320	74.24%
	10° Semana	875	1200	72.92%
	11° Semana	730	980	74.49%
	12° Semana	899	1240	72.50%
Jun-23	13° Semana	1040	1340	77.61%
	14° Semana	801	1050	76.29%
	15° Semana	790	980	80.61%
	16° Semana	1524	1830	83.28%
PROMEDIO				76.18%

Se observa que el promedio obtenido en el almacenamiento fue de 76.18%, de tal manera que se tiene un promedio bajo que no asegura el buen almacenamiento de los productos.

Dimensión 3: Despacho

MES	Semanas	Nro. de Despachos cumplidos	Total de pedidos despachos	Despachos realizados (%)
Mar-23	1° Semana	75	90	83.33%
	2° Semana	62	75	82.67%
	3° Semana	92	110	83.64%
	4° Semana	60	70	85.71%
Abr-23	5° Semana	82	100	82.00%
	6° Semana	65	80	81.25%
	7° Semana	92	105	87.62%
	8° Semana	71	85	83.53%
May-23	9° Semana	73	90	81.11%
	10° Semana	79	95	83.16%
	11° Semana	77	90	85.56%
	12° Semana	80	95	84.21%
Jun-23	13° Semana	82	98	83.67%
	14° Semana	88	100	88.00%
	15° Semana	89	102	87.25%
	16° Semana	88	100	88.00%
PROMEDIO				82.88%

Se observa que el promedio obtenido en despacho fue de 82.88%, de tal manera que se tiene un promedio bajo para los fines que se tiene en la empresa respecto a los despachos que se realizan.

Variable dependiente: Calidad de servicio

MES	Semanas	Artículos vendidos	Artículos no suministrados	Calidad de servicio(%)
Mar-23	1° Semana	375	75	83.33%
	2° Semana	310	65	82.67%
	3° Semana	460	90	83.64%
	4° Semana	300	50	85.71%
Abr-23	5° Semana	410	90	82.00%
	6° Semana	325	75	81.25%
	7° Semana	460	65	87.62%
	8° Semana	355	70	83.53%
May-23	9° Semana	365	85	81.11%
	10° Semana	395	80	83.16%
	11° Semana	385	65	85.56%
	12° Semana	400	75	84.21%
Jun-23	13° Semana	410	80	83.67%
	14° Semana	440	60	88.00%
	15° Semana	445	65	87.25%
	16° Semana	440	60	88.00%
PROMEDIO				84.42%

Se observa que el promedio obtenido en la calidad de servicio fue de 84.42%, de tal manera que se tiene un promedio bajo que no representa para la empresa un adecuado resultado, puesto que con ello se comprueba que hay deficiencias en el servicio que se realiza.

Dimensión 1: Entrega del servicio

MES	Semanas	Servicios realizados	total de servicios programados	Entrega del servicio%)
Mar-23	1° Semana	65	75	86.67%
	2° Semana	55	62	88.71%
	3° Semana	76	92	82.61%
	4° Semana	49	60	81.67%
Abr-23	5° Semana	68	82	82.93%
	6° Semana	55	65	84.62%
	7° Semana	84	92	91.30%
	8° Semana	61	71	85.92%
May-23	9° Semana	63	73	86.30%
	10° Semana	65	79	82.28%
	11° Semana	62	77	80.52%
	12° Semana	65	80	81.25%
Jun-23	13° Semana	67	82	81.71%
	14° Semana	71	88	80.68%
	15° Semana	90	105	85.71%
	16° Semana	92	107	85.98%
PROMEDIO				82.88%

Se observa que el promedio obtenido en la entrega de servicio fue de 82.88%, de tal manera que se tiene un promedio bajo ya que no se asegura que el cliente tenga la satisfacción esperada.

Dimensión 2: Nivel de servicio

MES	Semanas	Servicios conformes	total de servicios realizados	Nivel de servicio (%)
Mar-23	1° Semana	58	65	89.23%
	2° Semana	46	55	83.64%
	3° Semana	65	76	85.53%
	4° Semana	40	49	81.63%
Abr-23	5° Semana	58	68	85.29%
	6° Semana	45	55	81.82%
	7° Semana	70	84	83.33%
	8° Semana	52	61	85.25%
May-23	9° Semana	52	63	82.54%
	10° Semana	54	65	83.08%
	11° Semana	52	62	83.87%
	12° Semana	52	65	80.00%
Jun-23	13° Semana	54	67	80.60%
	14° Semana	60	71	84.51%
	15° Semana	78	90	86.67%
	16° Semana	77	92	83.70%
PROMEDIO				82.88%

Se observa que el promedio obtenido en el nivel de servicio tal que fue de 82.88%, de tal manera que se tiene un promedio bajo en el servicio que se brinda a los clientes.

Anexo 4: Acciones de mejora

Al respecto se elabora el diagrama de Gantt para poner en práctica en el mes de julio durante las 4 semanas, considerando 4 días de ejecución semanal

Diagrama de Gantt

Actividad	Semana 1				Semana 2				Semana 3				Semana 4			
	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Desarrollo de la propuesta																
Situación Real																
* Identificar Áreas	■	■														
* Determinar causas de la baja nivel de servicio			■	■												
Propuesta de mejora																
* Reunión con el personal					■	■										
* Autorización para la mejora							■	■								
Implementación de la propuesta																
* Recopilación de información (pre test)									■	■						
* Reunión con responsable de Área									■	■						
Implementación de la gestión de Almacén																
* Valuar la recepción											■	■				
* Valuar la distribución													■	■		
* Valuar el despacho															■	■
* Recopilación de información postest															■	■

Situación real

Se realiza la identificación de las áreas que conforman las labores que impactan en el nivel de servicio, considerando la recepción el almacenamiento y el despacho.

Las causas se identificaron anteriormente y seguidamente se procede a precisar las más importantes

Causas	Puntaje total	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada	Porcentaje Acumulado (%)
Mala ubicación de materiales	16	10.5%	16	11%
Deficiente registro de existencias	16	10.5%	32	21%
Pérdida de materiales	15	9.9%	47	31%
Falta de controles en el área	14	9.2%	61	40%
Mala codificación de productos	13	8.6%	74	49%
Personal no capacitado	13	8.6%	87	57%
Rotación continua del personal	12	7.9%	99	65%
Espacio reducido	11	7.2%	110	72%
No se realiza labores en el lugar ideal	11	7.2%	121	80%
Falta de comunicación	10	6.6%	131	86%
Salida de productos sin solicitud	9	5.9%	140	92%
Mala distribución del área	3	2.0%	143	94%
Falta de estándares	3	2.0%	146	96%
Equipos fuera de uso	2	1.3%	148	97%
Falta de planificación	2	1.3%	150	99%
Poca inversión en equipos	1	0.7%	151	99%
Falta de mantenimiento	1	0.7%	152	100%
TOTAL	152	100%		

Según la tabla se observa que las causas más relevantes son las que suman el 80% del total , por lo que se pone énfasis en ellas.

Reunión con el personal

Identificando las necesidades de mejora, se establece la reunión con el personal del área con la finalidad de explicar la importancia de la mejora en la empresa, tomando en cuenta que es preciso se mejore la calidad del servicio en la empresa. Para ello fue importante contar con los responsables de la empresa con tal que aseguren que las mejoras implican que la empresa tenga mejores resultados económicos y al mismo tiempo buen trato con los clientes.

Se establecieron acuerdos para realizar la mejora en la empresa buscando el compromiso del personal para que las mejoras que se tomen en cuenta sean puestas en práctica de manera efectiva, siendo importante su apoyo para el sostenimiento de la mejora en el tiempo.

Foto de reunión con personal



Autorización para la mejora

Se presentó la solicitud para la autorización dirigido al administrador de la empresa comercializadora de productos de bazar, en la cual se detalla lo siguiente:

Manejo de información de la empresa para fines académicos

La participación del personal es anónima para mantener en reserva los nombres de los participantes sin dar a conocer sus datos personales manteniendo la confidencialidad de la información.

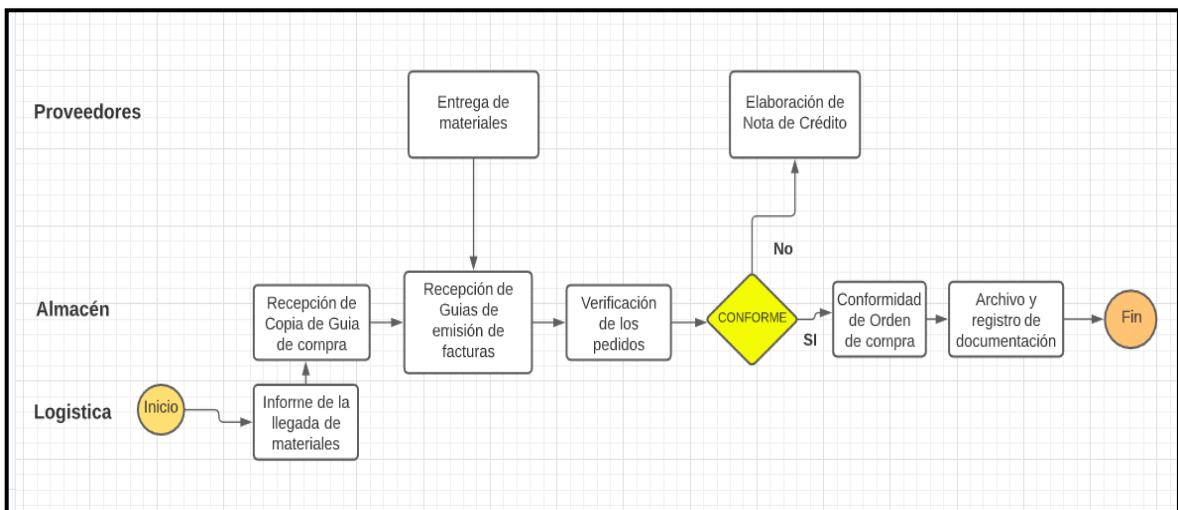
Reunión con el responsable del área

Se establece la reunión con el responsable del área para establecer acuerdos para la ejecución de la mejora, considerando el siguiente acuerdo para la ejecución:

Visita al almacén

La visita se realizará al almacén en momentos que en el almacén se tiene pocos pedidos. Se realiza actividades de adecuación del área con fines de mejorar el servicio, tomando en cuenta situaciones necesarias para el buen servicio. Así mismo se valora las condiciones de operatividad del almacén de tal manera que sea favorable para la empresa, asegurando el buen servicio. Con la información recolectada se adecua un flujograma de actividades en el almacén.

Figura 8. Flujo de actividades del proceso de almacenamiento



Mejora en la recepción y almacenamiento

Aquí resulta relevante la mejora debido a que los productos que son recibidos deben tener concordancia con las guías y al mismo tiempo tener los mismos códigos para proceder con el almacenamiento. En este sentido es preciso contar con una persona exclusiva para realizar esta labor de revisión para mejorar la labor que se realiza antes del almacenaje y evitar errores al momento de despachar por no tener coincidencia con las especificaciones de los productos.

Diagrama de actividades de recepción de productos

Descripción de la Actividad		○	➔	□	D	▽
1	Solicitud de la Orden de Compra	x				
2	Espera					
3	Verificación			x		
4	Autorización del ingreso				x	
5	Descarga de Mercaderías	y				
6	Apertura de las cajas	y				
7	Control de la calidad del envío			x		
8	Sellado de las cajas	x				
9	Espera					x
10	Conformidad de recepción en el sistema				x	
11	Registro de ingreso al sistema					x

De acuerdo a la figura se inicia con la solicitud de la orden de compra y se finaliza con el registro de los productos en el sistema, luego de verificar que cumpla con las especificaciones de acuerdo a la orden de compra.

Seguidamente se procede con definir las actividades para el ingreso de la mercadería al almacén.

Diagrama de actividades durante el almacenamiento

Descripción de la Actividad		○	➔	□	D	▽
1	Recepción de Mercaderías Para Almacén	x				
2	Rotulo de la caja	x				
3	Apilar las Cajas en la zona de Almacén	x				
4	Traslado en su zona establecida		x			
5	Almacenamiento en su respectivo lugar					x

Según la figura se hace la recepción de la mercadería para el almacenamiento registrando con el rotulado respectivo y seguidamente se procede a almacenar en el lugar asignado.

Almacén ordenado según rotación de productos



Seguidamente se complementa con la mejora al preparar los pedidos, haciendo las revisiones para tal que la atención sea conforme. Al respecto es importante se identifique adecuadamente.

Con la finalidad de identificar los productos que tiene alta rotación, media rotación y baja rotación se hizo el diagrama ABC

Solo 50 codigos		ANÁLISIS ABC - Distribuidora jma sac												
Nº	SECCIÓN	ARTÍCULO	UNIDAD	STOCK UN.	CONSUMO MENSUAL UN.	VALOR STOCK /COSTO x UNIDAD S/.	COSTO IN S/.	INVENTARIO MENSUAL	%	PARTE 90/10	INVENTARIO ABC			
1	JUGUETES	SET GANAJES PISOS + AUTOS P4588A-4	UNO	22	0	S/.	249,00	S/.	5,478,00	5%	5%			
2	JUGUETES	DINOSAURIO R/C BAILA CAMINA 11 MOV 56859	UNO	23	1	S/.	199,00	S/.	4,577,00	4%	10%			
3	JUGUETES	DINOSAURIO CAMINADOR MARRÓN R61177	UNO	28	1	S/.	149,00	S/.	4,172,00	4%	14%			
4	JUGUETES	PICTOGRAMA 12009	UNO	33	0	S/.	119,90	S/.	3,956,70	4%	18%			
5	JUGUETES	PISTA LUMINOSA 69CM + AUTO C/LUZ 888-31	UNO	39	1	S/.	99,00	S/.	3,861,00	4%	21%			
6	JUGUETES	MUÑECA B8 27CM CURVA Y SILLA P/AUTO 71197	UNO	24	1	S/.	159,00	S/.	3,816,00	4%	25%			
7	JUGUETES	MUÑECA FASHION ANGE Y MASCOTA 99077	UNO	35	1	S/.	59,90	S/.	3,294,50	3%	28%			
8	JUGUETES	ARCO Y FLECHA CON BLANCO 881-19	UNO	31	1	S/.	104,90	S/.	3,251,90	3%	32%			
9	JUGUETES	MUÑECA FASHION ANGE C/ CABALLO 99106	UNO	31	1	S/.	92,90	S/.	2,879,90	3%	34%			
10	JUGUETES	MINI MESA BILLAR 1 1240004/7	UNO	21	0	S/.	134,00	S/.	2,814,00	3%	37%			
11	JUGUETES	CRUZA PALABRAS 12001	UNO	32	1	S/.	87,40	S/.	2,796,80	3%	40%			
12	JUGUETES	AUDION CON SONIDO WY710A	UNO	21	1	S/.	129,00	S/.	2,709,00	3%	43%			
13	JUGUETES	BOWLING ABRIDO Y1802	UNO	28	1	S/.	94,00	S/.	2,607,20	3%	45%			
14	JUGUETES	MUÑECA B8 10CM SET C/ TINA R013042	UNO	36	1	S/.	76,00	S/.	2,601,50	3%	48%			
15	JUGUETES	MUÑECA FASHION ANGE AVENTURA MAR 99011	UNO	26	1	S/.	99,90	S/.	2,507,80	3%	50%			
16	JUGUETES	PARKING GARAGE PLAYSET C/ 4 VEH 68362	UNO	29	0	S/.	89,00	S/.	2,581,00	3%	53%			
17	JUGUETES	FUTBOLIN DE MESA 53X27X13CM 68008	UNO	24	1	S/.	99,90	S/.	2,397,60	2%	56%			
18	JUGUETES	FOOTBALL TEAM MESA 27194	UNO	30	1	S/.	79,90	S/.	2,397,00	2%	57%			
19	JUGUETES	PISTA D/CARRERAS ROTACION L X 360 8009	UNO	51	3	S/.	44,90	S/.	2,299,90	2%	60%			
20	JUGUETES	JUEGO RUMBI CLASSIC CAJA METAL CAIRO 751	UNO	21	0	S/.	102,60	S/.	2,214,60	2%	62%			
21	JUGUETES	PISTA LUMINOSA 47CM + AUTO C/LUZ 888-26	UNO	38	2	S/.	54,90	S/.	2,086,20	2%	64%			
22	JUGUETES	MI HOME LICENCIADORA 8250	UNO	35	2	S/.	59,90	S/.	1,956,50	2%	66%			
23	JUGUETES	ARENA MAGIC SAND C/BANDEJA GRANDE 882-38	UNO	21	1	S/.	89,90	S/.	1,887,90	2%	67%			
24	JUGUETES	MUÑECA FASHION ANGE SIRENA ROSADO 99187	UNO	43	4	S/.	42,90	S/.	1,844,70	2%	69%			
25	JUGUETES	SET 2 DINOSAURIOS CON HUEVO YW3054A	UNO	22	0	S/.	79,90	S/.	1,757,80	2%	71%			
26	JUGUETES	VEHICULO DIY TOOTERRRY 46PCS CX1200-52C	UNO	22	0	S/.	79,90	S/.	1,757,80	2%	73%			
27	JUGUETES	BASKETBALL GAME MESA ZY1902	UNO	21	1	S/.	79,90	S/.	1,677,90	2%	74%			
28	JUGUETES	CURITAS BIHO SET 11989C	UNO	21	0	S/.	79,90	S/.	1,677,90	2%	76%			
29	JUGUETES	PS MPH SR CARA DE PAPA 27657 / F3244	UNO	29	1	S/.	54,90	S/.	1,592,10	2%	78%			
30	JUGUETES	MESA DE JUEG SERRINOTES Y ESCALERAS 7064	UNO	22	0	S/.	69,90	S/.	1,537,80	1%	79%			
31	JUGUETES	SET PARA JUEGO DE FRUTAS X1376-18	UNO	23	0	S/.	69,90	S/.	1,537,80	1%	81%			
32	JUGUETES	DIV ENSAMBLAJE CONSTRUCCION 1042	UNO	20	0	S/.	74,90	S/.	1,498,00	1%	82%			
33	JUGUETES	PISTA TRACK RACING F1 8012	UNO	31	1	S/.	81,90	S/.	1,391,90	1%	83%			
34	JUGUETES	PISTA FLUOR AUTO LUMINOSO B08-163	UNO	21	1	S/.	65,90	S/.	1,383,90	1%	85%			
35	JUGUETES	CARRO TRUCK CONSTRU VOLQUETE CX1200-32C	UNO	21	0	S/.	64,90	S/.	1,362,90	1%	86%			
36	JUGUETES	MI PRIMER AJEDREZ 2091	UNO	22	1	S/.	59,90	S/.	1,317,80	1%	87%			
37	JUGUETES	SET DE TE CON CUPCAKES 8839C / SK17A	UNO	22	1	S/.	59,90	S/.	1,317,80	1%	89%			
38	JUGUETES	DIY CHARM PANDORAS N09-333	UNO	33	4	S/.	39,90	S/.	1,316,79	1%	90%			
39	JUGUETES	MUÑECA FASHION ANGE PRINCESA CELE 99133	UNO	36	2	S/.	34,90	S/.	1,256,40	1%	91%			
40	JUGUETES	MUÑECA FASHION ANGE C/ACCESORIOS 99273	UNO	28	1	S/.	42,90	S/.	1,201,20	1%	92%			
41	JUGUETES	MI PRIMER APLADOR DE VASOS 079111	UNO	29	0	S/.	34,90	S/.	1,012,10	1%	93%			
42	JUGUETES	JOMESA REVENTA EL HUEVO 8901	UNO	25	1	S/.	39,90	S/.	997,50	1%	94%			
43	JUGUETES	JOMESA MONO SALTARIN 46788	UNO	24	2	S/.	39,90	S/.	957,60	1%	95%			
44	JUGUETES	PISTA TRUCK RACING MEGA 8048	UNO	27	1	S/.	34,90	S/.	947,30	1%	96%			
45	JUGUETES	FTAZAS DE ACTIVIDADES W4471	UNO	21	1	S/.	43,90	S/.	911,90	1%	97%			
46	JUGUETES	DREAM KITCHEN TOSTADORA YH129-58	UNO	22	0	S/.	39,90	S/.	877,80	1%	98%			
47	JUGUETES	PISTA TRUCK RACING GORJA 8038	UNO	23	1	S/.	34,90	S/.	802,70	1%	99%			
48	JUGUETES	PO KIBACIO FOLIOF SINGLE CAN ACT 88788	UNO	21	1	S/.	34,90	S/.	522,90	1%	99%			
49	JUGUETES	YACON KOMPICAR MINI 5097 80705 200796	UNO	24	0	S/.	19,90	S/.	477,60	0%	100%			
50	JUGUETES	YACON KOMPICAR MINI 5097 80705 220799	UNO	21	0	S/.	19,90	S/.	417,90	0%	100%			

A

S/. 81,079.60

B

S/. 16,551.60

C

S/. 4,963.10

Codificación de productos del almacén



Diagrama de actividades en el despacho

Descripción de la Actividad	○	➔	□	D	▽
1 Verificar GR, OC, Factura			X		
2 Contabilización de los paquetes			X		
3 Traslado a zona de Despacho		X			
4 Almacenamiento temporal en despacho					X
5 Entrega a las unidades	X				
6 Conformidad den recepción del cliente			X		
7 Llenado de la ficha de despacho			X		
8 Registro al sistema la salida de almacén			X		

En el diagrama se pone énfasis tal que los pedidos sean conformes y tal que los ítems sean los solicitados y estén completos según el pedido. En esta fase la labor realizada en el almacén.

Seguidamente en los despachos se busca cumplir según lo solicitado por los clientes, así mismo se valora la distribución como aspecto complementario ya que es competencia del área esta labor que se realiza para pedidos para entrega en local de los clientes.

Según la figura, se toma en considera todo el proceso hasta la salida del almacén para el despacho correspondiente, considerando importante esta labor, debido a que postpandemia, muchos clientes adoptaron comprar con entrega en su local.

Data pos test de las variables

Se toma en cuenta en la recolección de los datos 4 meses que son de julio a noviembre del 2023, siendo consolidada la información semanalmente de lunes a sábado

Variable independiente: Gestión de almacenes

Dimensión 1: Recepción

MES	Semanas	Número de órdenes recibidas	Total de ordenes	Recepción de órdenes (%)
Ago-23	1° Semana	140	145	96.55%
	2° Semana	112	120	93.33%
	3° Semana	162	170	95.29%
	4° Semana	104	110	94.55%
Set-23	5° Semana	145	150	96.67%
	6° Semana	118	125	94.40%
	7° Semana	152	160	95.00%
	8° Semana	111	115	96.52%
Oct-23	9° Semana	90	130	69.23%
	10° Semana	112	120	93.33%
	11° Semana	123	130	94.62%
	12° Semana	117	120	97.50%
Nov-23	13° Semana	112	115	97.39%
	14° Semana	124	130	95.38%
	15° Semana	121	128	94.53%
	16° Semana	130	135	96.30%
PROMEDIO				93.79%

Del resultado obtenido se tiene un promedio de 93.79% el cual es adecuado en la empresa, asegurando una buena recepción.

Dimensión 2: Almacenamiento

MES	Semanas	Almacenamiento conforme	Total de unidades almacenadas	Unidades almacenadas (%)
Ago-23	1° Semana	1480	1520	97.37%
	2° Semana	920	960	95.83%
	3° Semana	740	780	94.87%
	4° Semana	1205	1250	96.40%
Set-23	5° Semana	1569	1600	98.06%
	6° Semana	1179	1200	98.25%
	7° Semana	1002	1050	95.43%
	8° Semana	969	980	98.88%
Oct-23	9° Semana	1255	1300	96.54%
	10° Semana	1057	1100	96.09%
	11° Semana	963	990	97.27%
	12° Semana	1190	1210	98.35%
Nov-23	13° Semana	1280	1320	96.97%
	14° Semana	1001	1020	98.14%
	15° Semana	962	995	96.68%
	16° Semana	1398	1440	97.08%
PROMEDIO				97.01%

Del resultado obtenido se tiene un promedio de 97.01% el cual es adecuado en la empresa, asegurando un buen almacenamiento.

Dimensión 3: Despacho

MES	Semanas	Nro. de Despachos cumplidos	Total de pedidos despachos	Despachos realizados (%)
Ago-23	1° Semana	92	98	93.88%
	2° Semana	75	80	93.75%
	3° Semana	99	105	94.29%
	4° Semana	71	75	94.67%
Set-23	5° Semana	104	110	94.55%
	6° Semana	86	90	95.56%
	7° Semana	96	100	96.00%
	8° Semana	75	80	93.75%
Oct-23	9° Semana	91	95	95.79%
	10° Semana	95	98	96.94%
	11° Semana	89	92	96.74%
	12° Semana	84	86	97.67%
Nov-23	13° Semana	91	94	96.81%
	14° Semana	102	105	97.14%
	15° Semana	97	101	96.04%
	16° Semana	104	106	98.11%
PROMEDIO				95.73%

Del resultado obtenido se tiene un promedio de 95.73% el cual es adecuado en la empresa, asegurando un buen despacho.

Variable dependiente: Calidad del servicio

MES	Semanas	Artículos vendidos	Artículos no suministrados	Calidad de servicio%)
Ago-23	1° Semana	310	22	93.37%
	2° Semana	300	15	95.24%
	3° Semana	450	14	96.98%
	4° Semana	320	13	96.10%
Set-23	5° Semana	390	13	96.77%
	6° Semana	320	14	95.81%
	7° Semana	440	12	97.35%
	8° Semana	350	15	95.89%
Oct-23	9° Semana	320	12	96.39%
	10° Semana	340	10	97.14%
	11° Semana	310	11	96.57%
	12° Semana	390	12	97.01%
Nov-23	13° Semana	400	14	96.62%
	14° Semana	420	13	97.00%
	15° Semana	425	15	96.59%
	16° Semana	410	11	97.39%
PROMEDIO				96.39%

Del resultado obtenido se tiene un promedio de 96.39% el cual es adecuado en la empresa, asegurando una buena calidad del servicio.

Dimensión 1: Entrega del servicio

MES	Semanas	Servicios realizados	Total de servicios programados	Entrega del servicio%)
Ago-23	1° Semana	89	92	96.74%
	2° Semana	73	75	97.33%
	3° Semana	95	99	95.96%
	4° Semana	68	71	95.77%
Set-23	5° Semana	100	104	96.15%
	6° Semana	81	86	94.19%
	7° Semana	92	96	95.83%
	8° Semana	72	75	96.00%
Oct-23	9° Semana	89	91	97.80%
	10° Semana	93	95	97.89%
	11° Semana	84	89	94.38%
	12° Semana	81	84	96.43%
Nov-23	13° Semana	87	91	95.60%
	14° Semana	98	102	96.08%
	15° Semana	93	97	95.88%
	16° Semana	101	104	97.12%
PROMEDIO				96.20%

Del resultado obtenido se tiene un promedio de 96.20% el cual es adecuado en la empresa, asegurando una buena entrega del servicio.

Dimensión 2: Nivel de servicio

MES	Semanas	Servicios conformes	total de servicios realizados	Nivel de servicio (%)
Ago-23	1° Semana	87	89	97.75%
	2° Semana	71	73	97.26%
	3° Semana	92	95	96.84%
	4° Semana	64	68	94.12%
Set-23	5° Semana	97	100	97.00%
	6° Semana	78	81	96.30%
	7° Semana	89	92	96.74%
	8° Semana	69	72	95.83%
Oct-23	9° Semana	86	89	96.63%
	10° Semana	91	93	97.85%
	11° Semana	82	84	97.62%
	12° Semana	78	81	96.30%
Nov-23	13° Semana	84	87	96.55%
	14° Semana	94	98	95.92%
	15° Semana	90	93	96.77%
	16° Semana	99	101	98.02%
PROMEDIO				96.72%

Del resultado obtenido se tiene un promedio de 96.20% el cual es adecuado en la empresa, asegurando un buen nivel de servicio.

Anexo 5: Validación de expertos

EXPERTO 1
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables: Gestión de almacenes y calidad de servicio, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- 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.

.....
Jorge Guillermo Díaz Garzatúa
D.N.I 09430372

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "FICHA DE RECOLECCION DE DATOS". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN LOGISTICA / DOCENCIA UNIVERSITARIA	
Institución donde labora:	PRIVADA / UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
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:	FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Autor:	Jorge Guillermo Díaz Garzatúa
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	16 SEMANAS
Ámbito de aplicación:	Empresa comercializadora de productos de Bazar
Significación:	PARA SER USADO EN LA RECOLECCION DE DATOS PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE, CON SUS RESPECTIVAS DIMENSIONES (3 DIMENSIONES PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y 2 DIMENSIONES PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE).

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN DE LOGÍSTICA	RECEPCIÓN	Andiyappillai (2019), destacó que los sistemas de gestión de almacenes ayudan al negocio de logística a gestionar y hacer el seguimiento del inventario. La gestión de almacén tiene como objetivo principal controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y procesar las transacciones asociadas, incluidos el envío, la recepción, el almacenamiento y la recolección.
	ALMACENAMIENTO	
	DESPACHO	
CALIDAD DE SERVICIO	ENTREGA DEL SERVICIO	Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), el término calidad del servicio, se considera como la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente. Es decir, en su opinión, la retención de clientes es la mejor medida de la calidad del servicio. La calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular del servicio como, intangibilidad, en separabilidad, etc.
	NIVEL DE SERVICIO	

Variables, fórmulas e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de almacenes	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de órdenes recibidas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$ Total RO: Recepción de orden	Razón
	Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{Total de unidades almacenadas}} \times 100$ UA: Unidades almacenadas	Razón
	Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$ Total DR: Despachos realizados	Razón
Calidad del Servicio	Entrega del servicio	$IES = \frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Total de servicios programados}} \times 100$ IES: Índice de entrega se servicio	Razón
	Nivel de servicio	$INS = \frac{\text{Servicios conformes}}{\text{Total de servicios realizados}} \times 100$ INS: Índice de nivel de servicio	Razón

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento LA FICHA DE RECOLECCION DE DATOS elaborado por Jorge Guillermo Díaz Garzatúa en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial 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

Dimensiones del instrumento: GESTIÓN DE ALMACENES

- **Primera dimensión:** Recepción
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la cantidad de órdenes recepcionadas en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de orden	Cantidad de órdenes recepcionadas	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la cantidad de unidades almacenadas de manera correcta en la empresa comercializadora de productos de bazar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unidades almacenadas	Cantidad de unidades almacenadas de manera correcta	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Despacho
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide los despachos cumplidos que se ha realizado en la empresa comercializadora de productos de bazar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despachos realizados	Cantidad de despachos efectivos que se ha realizado en la empresa	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- **Primera dimensión:** Entrega de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Mide los servicios realizados en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de entrega de servicios	Servicios realizados	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Nivel de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Mide los servicios conformes que se realizaron en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de nivel de servicio	Servicios conformes	3	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: JUAN MÁXIMO SANTA CRUZ CARHUAMACA

Especialidad del validador: GESTIÓN LOGÍSTICA / DOCENCIA UNIVERSITARIA

10 de noviembre del 2023.



JUAN MÁXIMO
SANTA CRUZ CARHUAMACA
Ingeniero Industrial
CIP N° 243055

EXPERTO 2
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Gerónimo Blas Chávez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables: Gestión de almacenes y calidad de servicio, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- 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.

.....
Jorge Guillermo Díaz Garzatúa
D.N.I 09430372

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "FICHA DE RECOLECCION DE DATOS". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Gerónimo Blas Chávez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA
Institución donde labora:	PRIVADA / UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Autor:	Jorge Guillermo Díaz Garzatúa
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	16 SEMANAS
Ámbito de aplicación:	Empresa comercializadora de productos de Bazar
Significación:	PARA SER USADO EN LA RECOLECCION DE DATOS PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE, CON SUS RESPECTIVAS DIMENSIONES (3 DIMENSIONES PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y 2 DIMENSIONES PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE).

9. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN DE LOGÍSTICA	RECEPCIÓN	Andiyappillai (2019), destacó que los sistemas de gestión de almacenes ayudan al negocio de logística a gestionar y hacer el seguimiento del inventario. La gestión de almacén tiene como objetivo principal controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y procesar las transacciones asociadas, incluidos el envío, la recepción, el almacenamiento y la recolección.
	ALMACENAMIENTO	
	DESPACHO	
CALIDAD DE SERVICIO	ENTREGA DEL SERVICIO	Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), el término calidad del servicio, se considera como la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente. Es decir, en su opinión, la retención de clientes es la mejor medida de la calidad del servicio. La calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular del servicio como, intangibilidad, en separabilidad, etc.
	NIVEL DE SERVICIO	

Variables, fórmulas e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de almacenes	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de órdenes recibidas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$ Total RO: Recepción de orden	Razón
	Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{Total de unidades almacenadas}} \times 100$ UA: Unidades almacenadas	Razón
	Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$ Total DR: Despachos realizados	Razón
Calidad del Servicio	Entrega del servicio	$IES = \frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Total de servicios programados}} \times 100$ IES: Índice de entrega se servicio	Razón
	Nivel de servicio	$INS = \frac{\text{Servicios conformes}}{\text{Total de servicios realizados}} \times 100$ INS: Índice de nivel de servicio	Razón

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento LA FICHA DE RECOLECCION DE DATOS elaborado por Jorge Guillermo Díaz Garzatúa en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencial 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

Dimensiones del instrumento: GESTIÓN DE ALMACENES

- **Primera dimensión:** Recepción
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la cantidad de órdenes recepcionadas en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de orden	Cantidad de órdenes recepcionadas	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la cantidad de unidades almacenadas de manera correcta en la empresa comercializadora de productos de bazar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unidades almacenadas	Cantidad de unidades almacenadas de manera correcta	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Despacho
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide los despachos cumplidos que se ha realizado en la empresa comercializadora de productos de bazar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despachos realizados	Cantidad de despachos efectivos que se ha realizado en la empresa	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- **Primera dimensión:** Entrega de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Mide los servicios realizados en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de entrega de servicios	Servicios realizados	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Nivel de servicio
- Objetivos de la Dimensión: Mide los servicios conformes que se realizaron en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de nivel de servicio	Servicios conformes	3	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. GERÓNIMO BLAS CHAVEZ

Especialidad del validador: DOCENCIA UNIVERSITARIA

25 de noviembre del 2023.


Geronimo Blas Chavez

DNI: 098210403

EXPERTO 3
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Francisco Panta Salazar

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables: Gestión de almacenes y calidad de servicio, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- 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.

.....

Jorge Guillermo Díaz Garzatúa
D.N.I 09430372

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "FICHA DE RECOLECCION DE DATOS". 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 psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Francisco Panta Salazar	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA	
Institución donde labora:	PRIVADA / UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Autor:	Jorge Guillermo Díaz Garzatúa
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	16 SEMANAS
Ámbito de aplicación:	Empresa comercializadora de productos de Bazar
Significación:	PARA SER USADO EN LA RECOLECCION DE DATOS PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE, CON SUS RESPECTIVAS DIMENSIONES (3 DIMENSIONES PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y 2 DIMENSIONES PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE).

14. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN DE LOGISTICA	RECEPCIÓN	Andiyappillai (2019), destacó que los sistemas de gestión de almacenes ayudan al negocio de logística a gestionar y hacer el seguimiento del inventario. La gestión de almacén tiene como objetivo principal controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y procesar las transacciones asociadas, incluidos el envío, la recepción, el almacenamiento y la recolección.
	ALMACENAMIENTO	
	DESPACHO	
CALIDAD DE SERVICIO	ENTREGA DEL SERVICIO	Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), el término calidad del servicio, se considera como la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente. Es decir, en su opinión, la retención de clientes es la mejor medida de la calidad del servicio. La calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular del servicio como, intangibilidad, en separabilidad, etc.
	NIVEL DE SERVICIO	

Variables, fórmulas e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de almacenes	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de órdenes recibidas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$ Total RO: Recepción de orden	Razón
	Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Almacenamiento conforme}}{\text{Total de unidades almacenadas}} \times 100$ UA: Unidades almacenadas	Razón
	Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$ Total DR: Despachos realizados	Razón
Calidad del Servicio	Entrega del servicio	$IES = \frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Total de servicios programados}} \times 100$ IES: Índice de entrega se servicio	Razón
	Nivel de servicio	$INS = \frac{\text{Servicios conformes}}{\text{Total de servicios realizados}} \times 100$ INS: Índice de nivel de servicio	Razón

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento LA FICHA DE RECOLECCION DE DATOS elaborado por Jorge Guillermo Díaz Garzatúa en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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

Dimensiones del instrumento: GESTIÓN DE ALMACENES

- **Primera dimensión:** Recepción
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la cantidad de órdenes recepcionadas en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de orden	Cantidad de órdenes recepcionadas	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide la cantidad de unidades almacenadas de manera correcta en la empresa comercializadora de productos de bazar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unidades almacenadas	Cantidad de unidades almacenadas de manera correcta	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Despacho
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide los despachos cumplidos que se ha realizado en la empresa comercializadora de productos de bazar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despachos realizados	Cantidad de despachos efectivos que se ha realizado en la empresa	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

- **Primera dimensión:** Entrega de servicio
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide los servicios realizados en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de entrega de servicios	Servicios realizados	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Nivel de servicio
- **Objetivos de la Dimensión:** Mide los servicios conformes que se realizaron en la empresa comercializadora de productos de bazar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Índice de nivel de servicio	Servicios conformes	3	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ Hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Francisco Panta Salazar

Especialidad del validador: DOCENCIA UNIVERSITARIA

25 de noviembre del 2023.



Javier Francisco Panta Salazar
DNI. 02636381



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de almacenes para optimizar el servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023", cuyo autor es DIAZ GARAZATUA JORGE GUILLERMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 18 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA DNI: 08478538 ORCID: 0000-0001-6215-7028	Firmado electrónicamente por: OCHICCHONM el 20- 01-2024 15:38:35

Código documento Trilce: TRI - 0734391