



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegios Euro E.I.R.L. Callao,
2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rosario Andrea Carbajal Lopez (ORCID: 0000-0003-2536-0136)

ASESOR:

Dr. Israel Barrutia Barreto (ORCID: 0000-0002-5728-0651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis parientes, por su respaldo económico y moral, y ante todo a mi padre que me guía desde el cielo

AGRADECIMIENTO

A la universidad por el apoyo y los conocimientos que me aportaron y por \ultimo a mi asesor por ayudarme a realizar la investigación.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Rosario Andrea Carbajal Lopez, con DNI N° 48576793, a consecuencia del cumplimiento con las ordenes actuales estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, manifiesto bajo compromiso que todo lo registrado que detallo es fidedigno y legítimo.

Asimismo, manifiesto bajo juramentación que todos los datos e indagación que aparece en la investigación son originales y verídicos.

De lo contrario me responsabilizaré en lo que sea necesario ante cualquier embuste, encubrimiento u exclusión tanto de los documentos como de indagación contribuida por lo cual me entrego a lo acondicionado en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



ROSARIO ANDREA CARBAJAL LOPEZ

DNI: 48576793

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I.Introducción	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema	11
1.5. Justificación.....	12
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Objetivos	13
II. Método.....	14
2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación.....	14
2.2. Variables, operacionalización	15
2.3. Población y muestra.....	21
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Métodos de análisis de datos.....	24
2.6 Aspectos éticos	25
III. Resultados.....	26
3.1. Análisis descriptivo	26
IV.Discusión.....	33
V.Conclusiones.....	36
VI.Recomendaciones	37
VII.Referencias	38
VIII. Anexos	41

Resumen

El propósito principal de la investigación es encontrar la relación gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019, para la metodología fue hipotético deductivo, diseño transversal no experimental, con nivel correlacional descriptivo y el tipo fue aplicada. La población de estudio es conformado por 220 clientes y su muestra de 140 clientes del Colegio Euro E.I.R.L.; a su vez se logró en el resultado de la correlación de spearman un 0.795 eso quiere decir que es alta o fuerte y por consiguiente si se encontró relación entre gestión de almacén y calidad de ser vicio y el nivel de significancia es de 0.000, menor a lo propuesto en el estudio de 0.05, lo que indica que se aprueba la hipótesis alterna y de este modo las empresas deben aplicar una buena gestión de almacén para realizar un eficaz desempeño en sus labores y a su vez otorgando un buen servicio al cliente.

Palabras Claves: gestión de almacén, eficaz , calidad de servicio

Abstract

The main purpose of the research is to find the relation warehouse management and the quality of service in the School Euro E.I.R.L. Callao 2019, for the methodology was hypothetical deductive, non-experimental transversal design, with descriptive correlation level and the type was applied. The study population is made up of 220 customers and its sample of 140 customers of the Euro E.I.R.L. in turn, a result of the spearman correlation is 0.795 which means that it is high or strong and because there is a relationship between warehouse management and quality of service and the level of significance is 0.000, lower than what was proposed in the study of 0.05, which indicates that the hypothesis is approved as an alternative that it is a good management of the stores so that an efficient work can be done.

Keywords: warehouse management, effective, quality of service.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

CEUP Centro Europeo de Postgrado (2018) nos habla de que la gestión de almacenes hoy en día es un tema muy importante para las empresas debido a que de esta manera le otorga facilidad a las tareas administrativas optimizando los recursos financieros y materiales, esto también ayuda a los ahorros potenciales y aumento a las utilidades, evita que haya manipulación o pérdidas económicas por deficiente uso de los materiales; y cabe resaltar que es importante tener un sistema de control de los productos almacenados a causa de que esto ayudará a cumplir de manera asertiva con los pedidos de los clientes (p.3)

Por otro lado la Revista El Buzón de Pacioli (2013) comenta que la calidad en el servicio al cliente es esencial puesto que muestran su desempeño y eficiencia, esto sin importar si es grande o pequeña la empresa, este tema no es reciente debido que los clientes siempre han querido una buena atención, un buen producto y servicio complementados con la calidad y eficacia de la empresa por lo cual las empresas buscan dar la mejor experiencia a cada uno de sus cliente cumpliendo con sus necesidades y satisfacciones (p. 6).

En Chile, para la revista de Negocios Globales (2016), nos dice que es inconcebible querer mediar la gestión de almacén de problemas imprevisto, lo cual es necesario saber cómo resolverlos y enfrentarlos de la manera más óptima con el propósito de que el cliente salga complacido de la atención brindada por la empresa. Un 95% de los consumidores, ya no haría una compra de aquella marca donde su experiencia fue insuficiente a lo que deseaba, debido que la primera impresión es esencial para el cliente porque de esa manera sabrá que tan eficiente puede ser la empresa. El 34% de proveedores de gestión de almacén utiliza una guía en tiempo real, monitoreando desde las entradas y salidas de su mercadería, teniendo en cuenta siempre que cada una haya llegado a tiempo, para lograr que el cliente quede contento con su pedido. Es necesario que los factores como la alta competitividad en el mercado y manera fácil de obtener un producto y servicio sean importantes puesto que de esa manera podrán alcanzar satisfacción en sus clientes. Por ello es necesario crear experiencia única para sus clientes de cierto modo no es fácil, pero es importante monitorear y medir las

operaciones, desde el comienzo hasta el final del proceso, la cual es un aspecto esencial para crear valor agregado al servicio o producto (p.2).

En el Perú, según la Universidad ESAN (2018) nos dice que se desea involucrar a las empresas para que puedan utilizar esta importante herramienta que es la gestión de almacenes, en nuestro país los costos logísticos representan el 30% PBI, lo cual nos resta competitividad a nivel internacional, países vecinos están debajo el 20%, y otros países están alrededor del 10%, lo cual hace que el Perú se encuentre en el número 71 de competitividad logística realizado por el banco mundial, por ello lo que se desea es que las empresas ya sean pequeñas, medias o grandes tomen en cuenta la gestión de almacene en vista de que con ella podrán dar una mejor atención al cliente, reducción de los costos logísticos y ayudara a un buen control en procesos tanto como la mercadería interna hasta la entrega final que es al cliente (p.2).

Colegios Euro E.I.R.L., inicia sus actividades en el año 2017, brinda educación privada y cuenta con el nivel inicial, primaria y secundaria se encuentra ubicada en la Av. Juan Pablo II 203, urbanización Stella Maris en el distrito de Bellavista, Callao, con 50 docentes y 255 alumnos. Toda empresa cuenta con áreas distintas como la de finanzas, marketing, logística, entre otros, en las cuales cada una cumple un rol importante en ella. En este caso se encontró un problema en el área de logística, que no cuentan con una gestión en el almacén de los uniformes y agendas, no tiene un orden necesario de cada prenda, listado de entradas y salida de los pedidos, y el stock de los uniformes de un año anterior, teniendo en cuenta que tienen un espacio físico el cual no es aprovechado de manera eficiente; esto ocasiona que el cliente tome un tiempo de espera innecesario por el producto que requirió para una respuesta negativa, sabiendo que el padre de familia tiene el tiempo acortado por sus diversas funciones, por ello en vista de tal ineficiencia en la empresa se desea realizar este proyecto de investigación con el fin de aportar nuevas y claras ideas para la empresa y para una mayor eficiencia en su calidad de servicio.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

En el presente estudio se halló que se encuentran precisamente en las investigaciones con relación al tema, las cuales se mostraran a continuación:

Berhanu (2017). “Effectiveness of Warehouse Management in save the children Ethiopia”, Addis Ababa University – Ethiopia. The main objective was to evaluate and review the processes of warehouse management in order to devise strategies for improvement, such as knowing if the inventory control system exists, reviewing the results of quality inspection, knowing how effective the management is of materials, storage and implementation, evaluate the warehouse records and determine the effect of the new software implemented in inventory management. The type of research was descriptive, with a quantitative approach. The population and sample was 100 employees from the Emergency Office of Gambella. The results were that in the control of inventory the maximum and minimum levels of inventory are correctly maintained, 2.7% fully agree, 13.5% agree, 4.1% is neutral, 36.5% disagree and 43.2% strongly disagree and there is an identification system for fast and slow movement of products, 2.7% disagree completely, 10.8% agree, 36.5% are neutral, 35.1% disagree and 14.9% are totally disagree Regarding material handling and store agreement, in materials are correctly classified in the form of avoiding the risk of deterioration or damage 1.4% is totally in agreement, 17.6% agree, 14.9% is neutral, 23% disagrees and 43.2% strongly disagree.

Israel (2016). “Medición de la calidad en el servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la Ciudad de los Mochis”, Universidad Politécnica Nacional – México. El objetivo principal fue obtener el nivel de conformidad de los clientes, saber qué factores involucran de manera esencial en la calidad en el servicio que ofrece, hacer encuestas en las cuales involucren factores más relevantes en cuanto a la calidad de servicio, evaluación de esos factores indispensables y por último una proposición de mejora para la empresa distribuidora de acumuladores, dentro de ella utilizaron 5 dimensiones en las cuales desean saber que tan involucradas se encuentran en la calidad de servicio. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental. La población fue de 200 clientes y su muestra de 100 clientes de la empresa. Los resultados fueron que los usuarios no están muy contentos con el servicio

que les brindaba la empresa, lo cual por consiguiente resulta un aspecto negativo y deficiente en el servicio, lo cual también se realizó un análisis de las dimensiones y demostrar los aspectos que afectan a la empresa; en cuando a la fiabilidad obtuvo como resultado de – 5 ya que los colaboradores no inspiran confianza, ni representan amabilidad lo cual es necesario que la empresa capacite al personal para una mejora en el servicio; capacidad de respuesta, tuvo como resultado - 2.72 el personal no responde en la manera precisa y eficiente lo cual resulta que el cliente en espera no este del todo contento, lo importante es que el personal esté preparado y sepa hasta de lo que no le corresponde y sobre todo tener la información exacta; seguridad su resultado fue de – 4.2 para dar de una información el personal debe tener conocimiento lo cual esto resultara seguro para decirlo, sin miedo a equivocarse.

Huguet, Pineda y Gómez (2016). “Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial”, Universidad de Carabobo, Venezuela. El objetivo principal fue realizar una propuesta de mejora en cuanto a los procedimientos y sistema del almacenamiento, cumpliendo con los procesos necesarios, también realizar una mejora del trabajador en la atención del consumidor en cuanto a la recepción de los productos y tener en cuenta el orden necesario donde deben ir instaladas los productos sin perjudicar los espacios a utilizar y por último la empresa desea reducir costos. Tipo de investigación de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población y muestra fue el personal del área de almacén. Los resultados determinaron que el sistema de sub-utilización solo el 60% están registradas en el sistema de las cuales el 12% solo tiene ubicación exacta; por otro lado tiempos elevados de preparación y despacho de pedidos, se hicieron 105 observaciones durante el mes durante la jornada laboral se consideró unas respectivas tolerancias un 15% se deduce que es un tiempo estándar lo cual se designa que es un valor elevado para los pedidos; la utilización inadecuada del espacio del almacén las estanterías ocupan un 25%, los pasillos y áreas de circulación un 47%, mercancía en el piso 27% y el mobiliario de oficina 1%; Manejo de materiales espacio inutilizado para almacenamiento de distintas áreas, la primera área un 10,27%, en la segunda 21,44% y en la tercera un 2,65%.

Antecedentes nacionales

Ferrari (2018) “Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero, Callao 2018”, en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. El objetivo principal fue hallar el vínculo que tiene sus dos variables y sobre todo otorgar un mejor servicio al cliente, mejorando continuamente los procesos orientados a la relación a los clientes. El tipo de investigación fue de nivel correlacional y transversal, de diseño no experimental. La población y la muestra fue de 40 personas colaboradores: Los resultados fueron que Rho Spearman tuvo una alta correlación positiva de 0.991 puesto que determina que hay una correlación positiva y lineal entre las dos variables

Sessarego, (2017). “Gestión de almacén y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora Cunza S.A., Lima, 2016”. El objetivo principal fue hallar la relación entre gestión de almacenes con la optimización de los flujos logísticos. El tipo de investigación fue de aplicada, según su nivel fue correlacional de tiempo transversal, de diseño no experimental. La población y la muestra fueron de 30 asistentes del área de distribución de la empresa Cunza S.A. Los resultados fueron que Rho Spearman la correlación entre gestión de almacenes y flujos logísticos es de 0.636, eso quiere decir que es positiva, y su correlación de almacén y flujo logístico es de 0.772 esto quiere decir que es positiva alta.

Cucho, (2018). “Gestión de almacén y control de inventarios en la empresa ferretería Rosita E.I.R.L., Chorrillos, 2018”. El objetivo principal fue delimitó las relaciones entre gestión de almacén y control de inventarios. El tipo de investigación fue aplicada, de corte transversal, enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental. La población y muestra fue de 35 asistentes de la empresa. Los resultados fueron que a la regla de valor donde se rechaza a hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa debido a que la significancia descubierta fue de 0,000 es menor a la que piden (0.005), luego, se diagnosticó mediante la prueba de Rho de Spearman con un coeficiente de 0.515 comprobando que se encuentra correlación positiva considerable entre las variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable gestión de almacén

Almacén

Hernández (2014). El almacén es un sitio existente para conservar los productos, ya se materia prima, productos finalizados, carga pesa, entre otras, dentro de esta área es importante cuidar al personal de los riesgos, y utilizar de manera provechoso y optima los espacios físicos. (p.32)

Por otro lado, Portal (2011). El almacén es un espacio que se encuentra colocado para una mayor estrategia, adecuada para que puedan ser preservados los productos que tiene la empresa. Esta área es esencial ya que con ella obtiene un mayor funcionamiento, capacidad en distribución e información de los productos. (p.3)

Según Anaya (2010) El almacén es un lugar determinado para el alojamiento de los productos ya sean para elaboración o distribución. (p.19)

Gestión de almacén

Anaya (2010) A fin de otorgar un excelente servicio al cliente es importante llevar a cabo una buena gestión de almacén, teniendo en cuenta el stock disponible del producto para una distribución correcta y eficiente para la entrega, ya que al llevar a cabo esta gestión ayudara que las entregas sean rápidas y precisas. Como objetivo principal hacer un buen proceso de esta gestión es primordial dar calidad de servicio en un tiempo requerido por los clientes, ayudando a la disminución de costos de la empresa. (p.20)

Tiene 3 objetivos fundamentales, para el grado de servicio deseado

Rapidez

Fiabilidad

Calidad

Hernández (2014). En el transcurso del tiempo el tema de gestión de almacenes ha ido evolucionando, tomando de manera responsable aquel proceso para el mejor servicio; esto consiste también en la recepción, depósito y entrega de las materias primas, productos casi terminados y culminados, e incorpora la información necesaria de cada mercadería para tenerla en cuenta y saber de qué manera preservarla y darle el mejor cuidado (p.29).

Es importante mantener este proceso para un mejor desarrollo de las ocupaciones internas del área de almacén. Los factores que se involucran para saber si se lleva a cabo una buena gestión de almacén son los siguientes:

Reducción de costos

Mayor satisfacción del cliente

Menor tiempo en los procesos

Eficiencia en los demás procesos logísticos

Cuidado en la calidad del producto.

Hernández (2014) El hacer una gestión de almacén en la empresa se valora indispensable puesto que de esa forma reduce el tiempo de espera del producto; este proceso es necesario para los clientes internos ya que ayuda a que las funciones se llevan de manera adecuado y ordenada, y a clientes externos la cual ayuda a una entrega eficiente sin demora y sin errores (p. 30).

De acuerdo a Hernández (2014, p. 33) la organización de la gestión de almacenes y sus funciones, se determina por su posición diversa en el organigrama, en el transcurso del tiempo se ha ido fortaleciendo en la cual es un área clave ya que tiene mayores responsabilidades, por ello está constituido por diferentes procesos en esta misma área en las cuales son: ORGANIGRAMA TIPO DE UN ALMACEN:

El custodiado del almacén cuenta con: encargado de recepcionar, responsable de almacenamiento y asegurarse del movimiento

Roux (2009) La gestión de almacén es un procedimiento en la cual tiene como cargo sustancial maximizar los flujos físicos que son mandados del externo, excepto de la ocasional prefacturación del traslado, la gestión de almacén no tiene conocimiento alguno sobre el dato financiero. Aparte de ello puede proceder a una evaluación del stock, no para la tesorería sino para controlar las primas fijas.

Frecuentemente el almacén del mismo modo es responsable de los reenvasados y de la logística exterior. Este tema tendrá, que adquirir distintas funcionalidades correspondientes. En conclusión, esto se basa de la dirección logística, cuando este se encuentra en la organización, y si no de la dirección habitual (p.157).

La gestión de almacén es un procedimiento en el cual incluye, desde la llegada, almacenamiento y manipulación del producto o insumo, hasta el término de la concesión que es el consumidor; así mismo cuenta con el estado e información del almacenado, es importante llevar a cabo un control de ellas debido que de esa manera podrán tener una mejor organización dentro del área de almacén.

Variable calidad de servicio

Calidad

Según Camisón, Cruz y González (2015). La calidad puede ser de diferentes maneras tangibles debido a que percibe y tener en cuenta si es un buen producto o no en material, consistencia, entre otras, podrá definir si es lo que le conviene y está al alcance de sus perspectivas; y la intangible es la del servicio, en ella puede perceptible la calidad de lo que adquiere, el fin es llegar a la necesidad del cliente en el cual el cliente se siente bien y obtenga resultado positivo (p.100).

Para Trujillo, Carrete, Vera y García (2011) “La calidad es factor esencial debido a que cada individuo lo percibe a su manera de estipular el punto de agrado que encuentre en el producto o servicio, por ello es importante que las cosas se hagan bien de primera instancia para incrementar clientes” (p.40).

Servicio

Trujillo, Carrete, Vera y García (2011) Es un producto intangible que se ofrece y brinda al cliente, también puede estar asociado a un tangible, para cubrir necesidades al consumidor, dándole experiencia única; los servicios se pueden dar de diferentes maneras, ya sea personalizados, formales, público, inmediatos otros no, servicio circunstancial, y entre otros (p.70).

Para Tschohl (2011) Servicio es ofrecer, guardas, facilitar, realizar inventario, adquirir, guiar al personal para una mejor relación con los demás colaboradores, los arreglos, la llegada de productos, la facturación, la gestión del crédito, los gastos y las ganancias, la propaganda, las relaciones públicas y la recopilación de información. En absoluto, todos los quehaceres que se realizan por los empleados de la organización dado que, en el último momento, todas ellas inciden en la posición de condición autentico o serán percatados en los productos adquiridos por los compradores. Servicio conlleva a persistir a los consumidores potenciales, captar consumidores opositores y

llegar en todos ellos una huella de la entidad que los persuade a hacer de nuevo negocios con ella (p.36).

Calidad de servicio

Trujillo, Carrete, Vera y García (2011) sostiene que la calidad de servicio es un tema importante y complejo porque muchas veces no siempre se cumple con los ideales del cliente puesto que se cree que se está trabajando adecuadamente en ello, por ende, es necesario tener en cuenta las referencias del cliente para saber si el servicio ofrecido es el adecuado y satisfactorio (p. 42).

Trujillo, Carrete, Vera y García (2011, p.45) citando a Lehtinen y Lehtinen (1982), indica que hay 5 tipos de calidad las cuales son:

Calidad Física: Son aquellos que pueden ser percibidos.

Calidad Interactiva: Es aquella que se da entre el trabajador y cliente en el momento de entrega del tangible e intangible.

Calidad corporativa: Aquella manera en la cual el cliente puede ver y saber más sobre la empresa, trabajadores y entre otros.

Calidad de proceso: Es la forma en la cual el cliente puede experimentar y percibir durante el proceso de atención.

Calidad de los resultados: Es la evaluación que determina el cliente al último de todo el curso del servicio, en la cual el cliente puede identificar si cumplió el grado de necesidad y satisfacción que le brindo la empresa.

Para Camisón, Cruz y Gonzáles (2015, p.193), la calidad de servicio es aquella impresión que tuvo el usuario en primera instancia, satisfecho por la manera en cómo fue atendida por el trabajador, pero en alguna circunstancia no se cumple con la total complacencia del consumido debido que depende de algunos factores como:

Es importante cumplir con los ideales de los consumidores.

Dar una experiencia única al cliente en el servicio.

El personal debe estar en constante comunicación con el cliente para saber sus inquietudes y las referencias de terceros.

Camisón, Cruz y Gonzáles (2015, p. 897) citando a Curry (1985) Las impresiones del usuario en cuanto a la calidad de servicio, puede ser inestable en el tiempo en diferentes momentos, por varios factores que puede percibir el consumidor que no sea de su agrado, y que de manera circunstancial afecte a la institución.

En cuanto a la calidad de servicio percibida, es una discordancia entre expectativas y notar el efecto lo cual se denomina la teoría del “paradigma desconocido”

Camisón, Cruz y Gonzáles (2015, p.896) citando a Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) desde la visualización del cliente y la diferencia que hay entre los dos factores que serían la expectativa y la percepción; en el cual la expectativa es aquello que el consumidor desea o idealiza lo que necesitara, y la percepción es aquel servicio que recibe cumpliendo o no con sus exigencias. El cliente valora la calidad de servicio de acuerdo a sus necesidades si esta supera lo que deseaba esto quiero decir que el cliente quedara más que satisfecho con el servicio; por lo contrario, si el cliente no recibe o no supera sus expectativas o deseos será nombrado mala calidad de servicio.

En cuanto a Camisón, Cruz y Gonzáles (2015, p.896) citando a Parasuraman (1991) introdujo una idea sobre la zona de tolerancia, en el involucra dos niveles de servicio: El servicio ansiado: es el grado de asistencia que el cliente desea obtener.

El servicio apropiado: es el grado que el cliente recibe de la manera como lo deseaba.

De acuerdo a estos márgenes se decidió la evaluación de la calidad de servicio considerado por el consumidor se determina de la siguiente manera: será desfavorable si la apreciación del consumidor se encuentra debajo del margen menor “servicio adecuado”, y será efectiva si la sensación excede el límite elevado “servicio ideal”, y si la percepción del cliente se hallará en la “zona de tolerancia” la empresa se encontrara en una ventaja competitiva y dentro de ella si la apreciación cae por debajo del “nivel adecuado” se encontrará en desventaja competitiva y si excede el “nivel deseado” esto quiere decir que la percepción del cliente en cuanto la empresa fue la mejor y hará que haya un vínculo más fuerte y creara una fidelización con ella.

Por otro lado Tschohl (2011, p.36) La calidad de servicio es la inclinación que van todos los medios y clientes internos de una entidad para adquirir el placer de los consumidores, no solo quiere decir de aquellos que lidian directamente con los clientes, o que se conversan por teléfono, tarjetas, entre otros, deben estar totalmente capacitado,

sino que del mismo modo a todos los que pertenecen en la empresa, puesto a que ayudará a un mayor compromiso en ella. Los cargos de la calidad de servicio son:

Retener al cliente

Incrementar nuevas carteras de cliente

Cuidado y atención por los todos

Cortesía e integridad

Confiabilidad

Facilidad de asistencia

Eficiencia, disponibilidad y amistad

Conocimiento

Profesionalismo

Para la calidad de servicios es un tema complicado debido a que no hay un producto en físico que se venda sino algo intangible, lo cual es difícil ofrecer algo por lo que no se puede tocar; por ejemplo, en el caso de un colegio, los docentes, la recepción, la enseñanza y entre otros, lo cual se debe sobre llevar de la mejor forma, uno por uno, dándole a cada uno por su lado de la manera más correcta para que el consumidor se valla contento con la calidad de servicio

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación significativa que existe entre la Gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación significativa que existe entre los flujos físicos y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019?

¿Cuál es la relación significativa que existe entre el almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019?

¿Cuál es la relación significativa que existe entre el stock y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019?

1.5. Justificación

El problema principal de la investigación es determinar la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L, Callao 2019, a través de los resultados que darán al aplicar el instrumento.

Es conveniente la investigación puesto que es necesario realizar una eficiente gestión de almacén para un mejor servicio, teniendo en cuenta lo importante, útil y necesario realizar este dicho proceso, de igual modo permitirá obtener a la empresa una organización y control de su inventario y stock; es indispensable que toda empresa que utiliza un almacén se lleve a cabo un proceso coordinado y planificado para evitar los deficientes, de este modo mostrara que la empresa es competitiva y conseguirá una mayor satisfacción brindando una mejor calidad en el servicio a los usuarios.

Es relevante esta investigación debido a que aportará a la empresa llevar a cabo un buen proceso interno en el área de logística, lo que evitará deficiencia en el personal y robos innecesarios, mejorando la gestión de almacén, la empresa y por lo tanto el cliente estará satisfecho por la atención rápida y a su vez la empresa evitara tener inconvenientes en esta área, de este modo también mejorará la calidad de servicio que entrega la institución formativa a los padres de familia, es fundamental tener en cuenta que el cliente es lo primero y sin duda alguna contará con excelencia en atención al cliente.

Esto implica que la empresa tendría una mejora continua de manera necesaria para la atención de los clientes, del mismo modo ayudara a la eficiencia de los trabajadores, a desarrollar una mejor función tanto como en la gestión de almacén y el servicio. Para esta investigación se utilizó diferentes fuentes como libros, revistas, tesis y entre otros de modo que aportara a la institución educativa a mejorar en el área y en el servicio.

Las empresas muchas veces no les toman muchas importancias a muchas áreas, en este caso el área de almacén por la cual no involucran mucho en rubro de servicio educativo, por ende, la descuidan y no se dan cuenta de su ineficiencia por lo tanto es indispensable aplicar ciertos conocimiento y métodos para mejorar dicha gestión.

Esta investigación recolectará datos necesarios, teniendo en cuenta lo que dicen los clientes, para poder tomarlas en cuenta y aplicarlas, y sobre todo tomar decisiones correspondientes para la mejora del centro educativo.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativamente entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019

Hipótesis específico

Existe relación significativamente entre los flujos físicos y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019.

Existe relación significativamente entre el almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019.

Existe relación significativamente entre el stock y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019.

1.7. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación significativa que existe entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICO

Determinar la relación significativa que existe entre los flujos físicos y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019.

Determinar la relación significativa que existe entre el almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019.

Determinar la relación significativa que existe entre el stock y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019.

II. Método

2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación

La investigación se elaboró bajo el enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), Se basa en la cantidad, medición y calculo numéricos y estadísticos con el fin de probar teorías que tiene que ver principalmente con la acumulación de datos para certificar una hipótesis (p. 20).

Método hipotético deductivo dado a que Cegarra (2012) Es aquella observación de un fenómeno para hallar solución al problema que se determinó. Puesto a que se trata de dar ciertas hipótesis de acuerdo a algunas teorías y en corroborar con la información apta si estos están conformes con aquellas (p.82).

Tipo de investigación aplicada según Baena (2014), sostiene que diagnosticar problemas precisos se necesitan ser resueltos instantáneamente e iguales que las específicas. Tiene como fin el estudio de un inoportuno destinado al acto, la cual establece actos novedosos de tal forma que se pueda tener en cuenta los sucesos revelados, y conseguir información vigente en la que puede ser imprescindible y valioso para la teoría (p. 11).

Nivel Descriptivo Correlacional para Hernández, Fernández y Baptista (2014) Tiene como propósito saber el vínculo que puede ver entre varios conceptos, rangos o variables en una parte de las personas. En ocasiones sólo se ve la concordancia entre variables (p.93).

Diseño es No Experimental Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se aplica este diseño sin alterar ninguna de las variables utilizadas, en otras palabras, se trata de investigaciones que no se manipulan estas variables sobre otra, puesto a que lo único que se desea es observar el fenómeno tal y como son para luego analizarlos (p.154).

Según su duración es diseño transversal para Hernández, Fernández y Baptista, P. (2014) nos dice, que los diseños de investigación transeccional o transversal juntan datos en un determinado tiempo, esto quiere decir en un tiempo singular. Tiene como finalidad

puntualizar las variables, y estudiar su incidencia e ilación en una circunstancia exacta. Igual que dar declaración de hechos que sucede en un santiamén (p.155).

2.2. Variables, operacionalización

El propósito de investigación cuenta con la variable 1: Gestión de almacén; variable 2: Calidad de servicio.

Operacionalización de variable 1

a) Variable 1: Gestión de almacén

Roux (2009). La gestión de almacén es un proceso en la cual tiene como función sustancial maximizar los flujos físicos que son mandados del exterior, excepto de la eventual prefacturación del transporte, la gestión de almacén no tiene conocimiento alguno sobre el dato financiero. Aparte de ello puede realizar una valoración del stock, no para la contabilidad sino para controlar las primas de seguro. Frecuentemente el almacén del mismo modo es responsable de los reenvasados y de la logística exterior. Este tema tendrá, que adquirir distintas funcionalidades correspondientes. En conclusión, esto depende de la dirección logística, cuando este existe en la organización, y si no de la dirección general (p.157).

∴ Dimensión Flujos físicos

Roux (2009) “Es la fase precedente que ha otorgado inventariar el conjunto de artículos que hay que almacenar, así como tener en cuenta sus propiedades, cualidades, formas o tamaños” (p.64).

Indicadores

✓ Artículos

Mora (2010) Es cualquier parte única manufacturada o comerciar, ya sea un elemento en espera, sub embalaje o utilidad (p.16)

✓ Propiedades

Roux (2009) Es la característica, estado o facultada en la cual se encuentra un producto que se adquiere (p.66).

∴ Dimensión Almacén

Para Velasquez (2012) “El almacén es aquella parte del servicio en una entidad comercial o industrial, que adquiere como actividad resguardar, cuidar y controlar, así como de proveer de materiales y mercancías que sean de la exigencia de la empresa” (p.27).

Indicadores

✓ Resguardar

Velásquez (2012) Es la manera de prevenir que los productos falten y sean abastecidos en el momento necesario en la empresa (p.33).

✓ Controlar

Velásquez (2012) es el sistema cuya finalidad es generar y perdurar un adecuado abastecimiento de los productos con el fin de satisfacer la demanda de acuerdo a las necesidades de los consumidores (p.32).

∴ Dimensión stock

Vallarroel y Rubio (2012) El stock es la cantidad de mercancías que se encuentran almacenadas en la organización y que están en acción, aguardando a ser consumidas en el proceso de producción, servicio, cuidado y venta a un tiempo real, tanto para la elaboración como para la venta (p.46).

Indicadores

✓ Mercaderías

Soler (2009) Bien material o producto con cierta cantidad de disponibilidad en el almacén, destinado para la accesibilidad de pedidos del cliente, lo cual puede ser fabricado o comprada por la empresa (p.195)

✓ Tiempo real

Mora (2010) Es aquel proceso de información que se da al cliente, tal y como se guardó la información registrada con anterioridad (p.127).

Operacionalización de variable 2

Variable 2: Calidad de servicio

Tschohl (2011, p.36) La calidad de servicio es la inclinación que siguen todos los recursos y clientes internos de una entidad para obtener la complacencia de los consumidores, no solo quiere decir de aquellos que lidian directamente con los clientes, o llamada telefónica, tarjetas, entre otros, deben estar totalmente capacitado, sino que del mismo modo a todos los que pertenecen en la empresa, puesto a que ayudará a un mayor compromiso en ella. Los cargos de la calidad del servicio son: Disponibilidad, confiabilidad y eficiencia.

∴ Dimensión Disponibilidad

Tschohl (2011) Es la disposición por parte del empleado para proporcionar atención a sus consumidores y a su vez un servicio rápido y asertivo, otorgándole disponibilidad en el momento preciso y necesario, con fin de crear clientes potenciales para la empresa y fidelizarlos (p. 39).

Indicadores

✓ Rápido

Ozomek (2014). Es realizar la atención al cliente de manera inmediata, acudiendo a sus necesidades, brindando un excelente servicio y antes todo solucionando su inquietud o reclamo que desea ser resuelto con rapidez de manera que logrará recuperar cierta parte de la satisfacción (p.255).

✓ Asertivo

Gago (2017) Es la afirmación y habilidad que facilita las relaciones y la comunicación con los demás, esto consigue que tenga la respuesta adecuada y precisa para los clientes (p.44).

∴ Dimensión Confiabilidad

Heizer y Render (2009) Es la probabilidad de que un producto o servicio funcionen adecuadamente durante un tiempo específico y en las condiciones establecidas (p.770).

Indicadores

✓ Producto

Quiñones (2012) “Es aquel bien intangible o intangible que se ofrece en una empresa con el fin de su consumo y adquisición de sus consumidores” (p.151).

✓ Servicio

Quiñones (2012) “Es un conjunto en el cual se agrega un valor para un mejor producto, en el cual permitirá hacer diferencia con las demás, este un de los intangibles más valorados por los clientes y a su vez se le denomina mercadotecnia de percepciones” (p.84).

∴ Dimensión Eficiencia

Tschohl (2011) Es la capacidad en la cual el trabajador demuestra su destreza, su buen manejo de información y capacidad para poder alcanzar los objetivos fijados, y utilizar menor tiempo posible para la atención al cliente (p.38).

Indicadores

✓ Trabajador

Mora (2010) Es aquel miembro de la empresa que lleva a cabo funciones determinadas, con máxima capacidad de información para realizar una considera amabilidad al usuario y desempeñar con las metas de la empresa (p.75).

✓ Información

Lapiedra, Devece y Guiral (2011) Son aquellos datos que la empresa recolecta con el fin de tomar buenas decisiones de acuerdo a lo que obtuvo; algunas informaciones pueden ser disponibles como que otras no, ya sea por motivo de confidencia u otros (p.120).

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de almacén	Roux, M. (2009) La gestión de almacén es un proceso en la cual tiene como función sustancial maximizar los flujos físicos que son mandados del exterior, excepto de la eventual prefacturación del transporte, la gestión de almacén no tiene conocimiento alguno sobre el dato financiero. Aparte de ello puede realizar una valoración del stock, no para la contabilidad sino para controlar las primas de seguro. Frecuentemente el almacén del mismo modo es responsable de los reenvasados y de la logística exterior. Este tema tendrá, que adquirir distintas funcionalidades correspondientes. En conclusión, esto depende de la dirección logística, cuando este existe en la organización, y si no de la dirección general (p.157).	La variable 1 se mide a través de un cuestionario que consiste de 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Flujos Físicos	Artículos	1	Según Fernández, Hernández y Baptista (2014) Ordinal
				Propiedades	2, 3	
				Resguardas	4, 5	
				Control	6, 7, 8	
				Mercaderías	9	
			Stock	Tiempo real	10	Razón Este nivel, a pesar de reunir todas las características de nivel de intervalos, puesto a que el cero es veraz y singular (p.216)

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de Servicio	<p>Tschohl, J. (2011, p.36) La calidad de servicio es la inclinación que siguen todos los recursos y clientes internos de una entidad para conseguir la satisfacción de los consumidores, no solo quiere decir de aquellos que lidian directamente con los clientes, o que se comunican por teléfono, tarjetas, entre otros, deben estar totalmente capacitado, sino que del mismo modo a todos los que pertenecen en la empresa, puesto a que ayudará a un mayor compromiso en ella. Las funciones de la calidad del servicio son: Disponibilidad, confiabilidad y eficiencia.</p>	<p>La variable 2 se mide a través de un cuestionario que consiste de 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.</p>	Disponibilidad	Rápido	1, 2	<p>Según Fernández, Hernández y Baptista (2014)</p> <p>Ordinal</p> <p>Sostiene que mantiene un orden de mayor a menor. Las etiquetas o símbolos de las categorías si indican jerarquía (p.215)</p> <p>Razón</p> <p>Este nivel, a pesar de reunir todas las características de nivel de intervalos, puesto a que el cero es veraz y singular (p.216)</p>
				Asertivo	3	
			Confiabilidad	Producto	4	
				Servicio	5, 6	
			Eficiencia	Trabajador	7, 8, 9	
				Información	10	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

Para Fernández, Hernández y Baptista (2014) Una población para la realización de una investigación, se detalla en grupos de seres humanos, animales y objetos, de aquellas que se pretende dar solución alguna del dilema general de la investigación (p.134).

Cuya población comprende de 220 clientes de Colegios Euro E.I.R.L. en el distrito de Bellavista, Callao.

Muestra

Hernández (2014) La muestra es una parte de la población que se quiere obtener datos, y definirse y delimitarse sobre todo con exactitud, así mismo debe ser simbólico de la población. El indagador procura que los desenlaces mostrados en la muestra se difundan y se induzcan a la población (p.173).

Para sacar la muestra se empleó la formula conveniente:

N: Tamaño de la población o universo	220
K: Nivel de confianza	1.96
e: Error muestral deseado	5%
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio	0.5
q: Proporción de los individuos que no poseen esa característica	0.5

$$N = \frac{k^2 * P * Q * N}{e^2 (N-1) K^2 * P * Q}$$

$$N = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 220}{0,05^2 (220-1) 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$N = 140$$

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Según Bernal (2010), citando a Buendía, Colás, Hernández (2001) la encuesta es una serie de las interrogantes que agrupan datos, para poder saber la opinión de las personas sobre un tema específico (p.87)

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos es el CUESTIONARIO, puesto a que deja contar y detallar cuál es la relación entre las variables.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) Está conformado por una cantidad de preguntas en las cuales se referirá a las variables utilizadas, así mismo debe ser acorde con la cuestión y suposición propuesto (p.217).

El instrumento cuenta con 20 preguntas, las cuales constan de 10 para la variable 1 gestión de almacén y 10 sobre la variable 2 calidad de servicio, el sondeo está destinado a los clientes del Colegios Euro E.I.R.L.

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Es el grado de utilidad que tiene es el instrumento para poder medir las variables que se implementó (p.201).

El instrumento que se usó para la investigación fue supeditado a juicio de expertos, de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, las cuales son:

- a. **Dr. Israel Barrutia Barreto**
- b. **Mg. Rafael López Landauro**
- c. **Mg. Maribel Otarola Chávez**

Confiabilidad

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Es un instrumento que mide la capacidad de la aplicación dada por un sujeto u cosa que hacen resultados idénticos, con el propósito de saber el coeficiente que decidirá si existe relación entre las variables, este resultado impacta totalmente a la organización estudiada (p.205)

Coeficiente	Relación
0.00 a +/-0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La fiabilidad del instrumento se efectuó con el método de Alfa de Cronbach, utilizando las informaciones reclutado de la encuesta al estadístico SPSS 23, hecha a la muestra, que retribuye a 140 clientes del Colegio Euro E.I.R.L., Callao, con 20 interrogantes

Tabla n° 1: *fiabilidad general*

Variable 1: GESTIÓN DE ALMACÉN

Tabla 1: *Estadísticas de fiabilidad de la variable 1 (La gestión de almacén)*

Estadísticas de fiabilidad		Resumen de procesamiento de casos			
Alfa de Cronbach	N de elementos		N	%	
.903	10	Casos	Válido	140	100.0
			Excluido ^a	0	0
			Total	140	100,0

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

La tabla 1 se aprecia que la confiabilidad en la variable 1 nos interpreta que nuestro instrumento y las preguntas es confiable debido que el resultado alcanzó un coeficiente de 0.903, por consiguiente, se estima muy alto.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 2: *Estadísticas de fiabilidad de la variable 2 (Calidad de servicio)*

Estadísticas de fiabilidad		Resumen de procesamiento de casos	
Alfa de Cronbach	N de elementos		N %
.916	10	Casos Válido	140 100.0
		Excluido ^a	0 0
		Total	140 100,0

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

La tabla 2 se aprecia que la confiabilidad en la variable 2 nos dice que nuestro mecanismo y las interrogantes es confiable debido que el resultado proporciono un coeficiente de 0.916 por consiguiente se considera muy alto.

VARIABLE 1 Y VARIABLE 2

Tabla 3: *Estadísticas de fiabilidad de ambas variables.*

Estadísticas de fiabilidad		Resumen de procesamiento de casos	
Alfa de Cronbach	N de elementos		N %
.955	20	Casos Válido	140 100.0
		Excluido ^a	0 0
		Total	140 100,0

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

La tabla 3 se puede apreciar que confiabilidad junto la variable 1 y la 2 nos dice que nuestra herramienta y el cuestionario son confiables debido a que el resultado aportó un coeficiente de 0.955 por consiguiente, se considera muy alto.

2.5 Métodos de análisis de datos

La presente investigación, el análisis de datos que se lleve a cabo el método estadístico descriptivo a través del programa Estadístico SPSS 23, este programa se utilizó para saber la confiabilidad de las variables brindando información valiosa para este estudio; como demostración final para esta investigación fueron: El juicio de expertos para la legitimidad del instrumento es el cuestionario y el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

2.6 Aspectos éticos

En la actual investigación, se producirá principio ético con fin de respetar la fiabilidad de los resultados, sobre todo la propiedad intelectual de diferentes autores con fuentes correspondientes a ello, y sobre los encuestados la cual no se hizo ningún otro uso con los datos adquiridos.

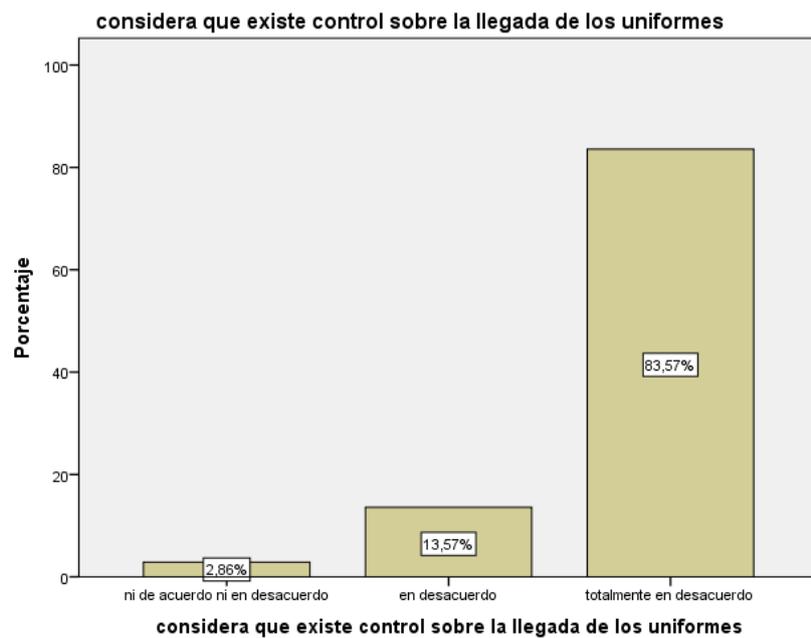
III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 4: Cuadro abreviado de análisis descriptivo (Gestión de almacén)

		Estadísticos	
		Considera que existe control sobre la llegada de los uniformes	El servicio que le brinda el trabajador le genera confianza
N	Válido	140	140
	Perdidos	0	0

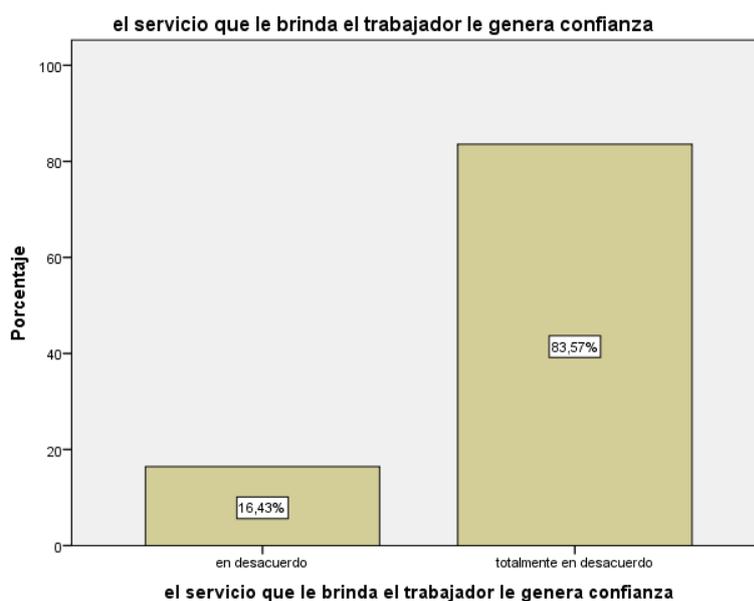
Considera que existe control sobre la llegada de los uniformes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	19	13,6	13,6	16,4
	Totalmente en desacuerdo	117	83,6	83,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Interpretación: Con respecto a la pregunta formulada a 140 clientes del Colegio Euro E.I.R.L., el 2,86% contestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo si consideran que existe un control sobre la llegada de los uniformes, el 13,57% de los encuestados están en desacuerdo y por último el 83,57% de los encuestados contestaron que están totalmente en desacuerdo que existe un control de la llegada de los uniformes.

Tabla 5: Cuadro resumen de análisis descriptivo (Calidad de servicio)

El servicio que le brinda el trabajador le genera confianza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	16,4	16,4	16,4
	Totalmente en desacuerdo	117	83,6	83,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	



Interpretación: Con respecto a la pregunta formulada a 140 clientes del Colegio Euro E.I.R.L., el 16,43% de los clientes contestaron que están en desacuerdo, sobre si el servicio que le brinda el trabajador le genera, y por último el 83,57% están totalmente en desacuerdo sobre si el servicio que brinda del trabajador le genera confianza, esto quiere decir que muchas veces el cliente, se fue de la institución insatisfecho por el servicio brindado.

3.2. Análisis de la prueba de normalidad

Enunciado de hipótesis

H0: las puntuaciones de los datos tienen distribución normal

H1: las puntuaciones de datos difieren de la distribución normal

Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de significancia determinada será del 5%

El valor de la prueba

Tabla 6: *Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,264	140	,000	,753	140	,000
V2	,289	140	,000	,726	140	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8 se verifica que la proporción de la muestra es > 50 , por esa razón, se usará Kolmogorov-Smirnov, asignando valores de 0.264 para la primera variable y 0.289 para la segunda variable.

Comparación del valor P

Valor $p = 0.000 < \alpha = 0.05$

Decisión

Se refuta el H0 y se acepta la H1, debido a que la significancia es menor a 0.05, por consiguiente, se demuestra que las puntuaciones aplazan la distribución normal y se da sitio a la utilización de la prueba rho de Spearman.

Tabla 7: *Deducción del coeficiente de correlación rho de Spearman*

Coeficiente	Tipo de correlación
-<0.8 a 1]	Correlación negativa Muy alta o muy fuerte.
-<0.6 - 0.8]	Correlación negativa Alta o Fuerte.
-<0.4 - 0.6]	Correlación negativa Moderada.
-<0.2 - 0.4]	Correlación negativa Baja o débil.
- [0 - 0.2]	Correlación negativa Muy baja o muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
[0 - 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 - 0.4]	Baja o débil
<0.4 - 0.6]	Moderada
<0.6 - 0.8]	Alta o Fuerte
<0.8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

3.3. Prueba de correlación

Hipótesis general

Debido a la correlación de variables de estudio, se formaron las siguientes hipótesis:

H₀: No existe relación directa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

H₁: Existe relación directa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

Considerando que:

Sig < 0,05, se rechaza el H₀

Sig > 0,05, no se rechaza el H₀

Tabla 8: correlaciones de variables de hipótesis general.

		Correlaciones	
		V1	V2
Rho de Spearman	V1		
		1,000	,795**
		.	,000
	N	140	140
	V2		
		,795**	1,000
		,000	.
	N	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 8 demuestra, por medio de rho de Spearman de 0.795 y la significancia de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte; por lo que se debe rechazar la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación directa entre flujos físicos y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

H_1 : Existe relación directa entre flujos físicos y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

Considerando que:

Sig < 0,05, se rechaza el H_0

Sig > 0,05, no se rechaza el H_0

Tabla 9: correlaciones de variables de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			V2	DM1
Rho de Spearman	V2	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	DM1	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 9 evidencia, por medio de la rho de spearman de 0.757 y la significancia de 0.000 (menor a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte, por ello se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la hipótesis alterna H1.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre el almacenamiento y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

H₁: Existe relación directa entre el almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

Considerando que:

Sig < 0,05, se rechaza el Ho

Sig > 0,05, no se rechaza el Ho

Tabla 10: correlaciones de variables de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			V2	DM2
Rho de Spearman	V2	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	DM2	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 10 evidencia, por medio de la rho de spearman de 0.675 y la significancia de 0.000 (menor a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte, por esta razón se niega la hipótesis Ho y se concede la hipótesis alterna H1.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa entre stock y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

H₁: Existe relación directa entre stock y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao 2019

Considerando que:

Sig < 0,05, se rechaza el Ho

Sig > 0,05, no se rechaza el Ho

Tabla 11: *correlaciones de variables de hipótesis específica 3*

		Correlaciones		
			V2	DM3
Rho de Spearman	V2	Coefficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
DM3	DM3	Coefficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 11 evidencia, por medio de la rho de spearman de 0.638 y la significancia de 0.000 (menor a la fijada de 0.05), que la correlación entre las variables es alta o fuerte, por esta razón que se niega la hipótesis Ho y, por ende, se admite la hipótesis alterna H1.

IV. Discusión

4.1. Discusión – Hipótesis general

La presente investigación estableció como finalidad hallar la relación que existe entre la gestión de almacén y la calidad de servicio del Colegio Euro E.I.R.L. en el distrito del Callao. De igual modo, a través de la evaluación de personas sondeadas, se finiquitó que sí se permite aprobar la presencia de una correlación alta o fuerte de 0.795 entre las variables del estudio. Asimismo, debido a la significancia encontrada fue de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se puede corroborar la hipótesis general alterna H_1 ; por consiguiente, la gestión de almacén es vincula significativa y válido con la calidad de servicio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ferrari (2018). En su tesis *Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero, Callao 2018*, afirma que el emprendedor tiene una correlación directa, positiva y significativamente de 0.991 de la rho de spearman en obtener procesos significativos para regenerar la calidad de servicio para el cliente y sobre todo mantener al usuario satisfecho.

Teniendo el aporte de Ferrari, señalados en los párrafos de arriba y a su vez la teoría planteada por Roux (2009) indica que para un almacén se requiere diferentes alcances para generar una buena gestión de almacén logrando desarrollar mejor sus funciones, y su vez es necesario herramientas de calidad que generen capacidad y efectiva en el servicio final.

Según la teoría planteada por Roux indica que es necesario llevar a cabo un sistema estructurado que coopere en lograr producir un beneficio, otorgándole al cliente un servicio satisfactorio y según la investigación de Ferrari de resultado obtenido fue de una correlación positiva, se corrobora que la investigación atreves de mis resultados que fue alta o fuerte, está acorde con los autores mencionados.

4.2 Discusión-Hipótesis específica: Flujos físicos

La presente investigación estableció como finalidad hallar la relación que existe entre los flujos físicos y la calidad de servicio del Colegio Euro E.I.R.L. en el distrito del Callao. De igual modo, a través de la evaluación de individuos explorados, se finiquitó que sí se puede aprobar la presencia de una correlación alta o fuerte de 0.757 entre las variables del estudio. Asimismo, gracias a la significancia hallada fue de 0.000 (inferior

a la fijada de 0.05), se puede corroborar la primera hipótesis específica alterna H_1 ; por consiguiente, los flujos físicos esta vincula significativa y positivamente con la calidad de servicio.

Roux (2009) en la cual indica que para un almacén se necesita los alcances que implica una gestión de almacén para desarrollar mejor sus funciones y a su vez se necesita herramientas de calidad que generen eficiencia y eficacia en el servicio final y si es necesario implantar o mejorar procedimientos que ayuden a los mismos a lograr una mejor rentabilidad que es lo busca cualquier empresa, por otra parte Roux (2009) nos dice que los flujos físicos, traslado del producto desde el inicio que es la producción, entrega y venta final al consumidor.

De acuerdo a la investigación atreves de mi resultado que fue alta o fuerte y mediante el autor Roux nos dice que es esencial tener en cuenta el proceso que tiene o se hace dentro del almacén para tener un control del ingreso de los productos, a su vez el lapso de suministro del producto al cliente y posteriormente saber el tiempo determinado para poder volver abastecerlo, por ello se corrobora que si está acorde el resultado con la teoría que menciona el autor.

4.3 Discusión-hipótesis específica: Almacén

Se estableció como finalidad principal determinar la relación que existe entre el almacén y la calidad de servicio del Colegio Euro E.I.R.L. en el distrito del Callao, de igual modo, a través de la evaluación de personas encuestadas, se finiquitó que si se puede avalar la presencia de una correlación alta y fuerte de 0.675, entre las variables investigadas, Así mismo debido a la significancia de 0.000 (menor a la fijada de 0.05), se permite ratificar la segunda hipótesis específica alterna H_1 ; por lo tanto, el almacén se conecta significativa y positivamente con la calidad de servicio.

De acuerdo con la investigación realizada por Sessarego (2017) en su tesis *Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora Cunza s.a., lima, 2016*. Afirma que el factor determinante de la optimización de la empresa distribuidora de acuerdo a una de sus dimensiones de su prima variable, que es almacén, tiene una relación directa positiva y significativamente de 0.772.

Teniendo en cuenta el aporte de Sessarego con apoyo en la teoría de Anaya (20110) se debe llevar a cabo un buen proceso de gestión de almacén, teniendo en cuenta un eficiente trabajo por el colaborador y la disponibilidad inmediata del producto, con el fin de otorgar un excelente servicio al cliente.

Velasquez (2012) en la cual indica que el almacén es un espacio físico que sirve para poder cuidar y proteger aquellos productos guardados con el fin de evitar su deterioro o mal trato de ella.

Según la teoría planteada por Velasquez nos dice, que es importante mantener un espacio físico para aquellos productos que la empresa tiene disponible y a su vez mantener un proceso en el cual se maneje de manera ordena, evitando la ineficiencia de la entrega al cliente, y a su vez con la investigación de Sessarego que su resultado obtenido fue de una correlación positiva, por ello se corrobora que la investigación atreves de mis resultados que fue alta o fuerte, está acorde con los autores mencionados.

4.4 Discusión-hipótesis específica: Stock

La presente investigación estableció como finalidad hallar la relación que existe entre el stock y la calidad de servicio del Colegio Euro E.I.R.L. en el distrito del Callao. De igual modo, a través de la evaluación de personas encuestadas, se ultimó que sí se puede aprobar la presencia de una correlación alta o fuerte de 0.638 entre las variables de estudio. Asimismo, debido a la significancia observada fue de 0.000 (inferior a la fijada de 0.05), se puede corroborar la tercera hipótesis específica alterna H1; por consiguiente, el stock es vincula significativa y positivamente con la calidad de servicio.

De igual modo como lo plantea Vallarroel y Rubio (2012) el stock es la suma de productos no vendidos que se encuentran almacenados en un determinado lugar, pero con la disponibilidad inmediata para su venta al cliente, por lo tanto es primordial conservar al día un parte específico de las mercaderías o stock de la empresa para poder brindar una mejor información y atención al cliente en cuanto a sus necesidades, y sobre todo para abastecer de manera correcta y no tener un acumulamiento del mismo producto.

De acuerdo a la investigación atreves de mi resultado que fue alta o fuerte y mediante el autor Vallarroel, dice que es de suma importancia tener en cuenta los productos almacenados o en stock, para que de esa manera en el proceso de abastecimiento sea

eficiente, y de eso modo realizar un trabajo óptimo, y al mismo tiempo otorgar un excelente servicio evitando dar un inadecuado producto al cliente, por ello se corrobora que si está acorde el resultado con la teoría que menciona el autor.

V. Conclusiones

- ∴ Finalmente se determinó que existe una relación entre las dos variables que son gestión de almacén y calidad de servicio con una correlaciones alta o fuerte de 0.795, de igual modo la significancia encontrada fue de 0.000 (inferior a la fijada) eso quiere decir que se acepta la hipótesis general alterna H_1 , por lo tanto están vinculadas significativa y positivamente, eso quiere decir que es importante realizar una buena gestión de almacén puesto que reduce y mejora el sistema, optimizando el trabajo a los colaboradores, garantizando el abastecimiento continuo y oportuno de los uniformes generando competitividad y fiabilidad, a su vez consiguiendo una mayor satisfacción al cliente del Colegio Euro Callao, 2019.
- ∴ Con respecto a la dimensión 1 se pudo hallar que el grado de correlación entre Flujo físico y Calidad de servicio es alta o fuerte según su valor encontrado que fue de 0.757, y a su vez la significancia hallada fue de 0.000 la cual es inferior a la significancia adherida de 0.05, por ello la relación entre flujo físico y calidad de servicio es directa, para la empresa Colegio Euro E.I.R.L., esto quiere decir que se acepta la hipótesis específica alterna H_1 , lo cual se debe tener en cuenta el producto desde su llegada, la verificación de los productos requeridos, la instalación para que de ese modo se lleve a cabo un buena operación interna en el almacén, y los resultados que se obtengan sean eficiente para el Colegio Euro, Callao 2019.
- ∴ De igual modo, con respecto a la dimensión 2 se pudo hallar que el grado de correlación entre Almacén y Calidad de servicio es alta o fuerte según su valor encontrado que fue de 0.675, y del mismo modo la significancia hallada fue de 0.000 la cual es inferior a la significancia establecida que es de 0.05, es decir que se concede la hipótesis alterna H_1 , por ello, la relación entre almacén y calidad de servicio es directa, para la empresa Colegio Euro E.I.R.L., eso quiere decir que el almacén debe tener un espacio adecuado para una mejor distribución con fácil acceso, de igual modo vaya de la mano con la recepción, el registro de las llegadas

y su partida, el estado y mantenimiento de los uniformes para beneficio del Colegio Euro Callao 2019.

- ∴ Por último, con respecto a la dimensión 3 se pudo hallar que el grado de correlación entre Stock y Calidad de servicio es alta o fuerte según su valor encontrado que fue de 0.638, y a su vez la significancia hallada fue de 0.000 la cual es menor a la significancia fijada que es de 0.05, por consiguiente si existe relación entre el stock y la calidad de servicio para el Colegio Euro E.I.R.L, esto quiere decir que se aprueba la hipótesis alterna H_1 , por ello se debe tener en cuenta que el stock del almacén debe estar en constante revisión para que puedan ser vendidos en el menor tiempo posible evitando el deterioro del producto, y cumpliendo con las expectativas de calidad que exige el cliente del Colegio Euro 2019.

VI. Recomendaciones

- Implementar un software de gestión de almacén en la cual ayude a mejorar el abastecimiento, el control y recepción de los productos, optimizando el trabajo de los empleados, evitando el desagrado del cliente y generando una buena atención.
- Realizar un monitoreo constante de los productos ingresado, tener un conteo de ello y para evitar cualquier robo; y del mismo modo poder evitar el reabastecimiento de un producto que no tiene mucha salida.
- Adaptar el espacio físico para que tenga una buena distribución y limpieza adecuada para evitar el maltrato de los productos almacenados, con pre y post registro, a su vez nombrarlo, clasificarlo y ubicarlos de manera estratégica para que el producto deseado sea encontrado rápidamente, y de esto modo pueda reducir errores logísticos.
- Realizar un constante control y a su vez tener una base de datos con el registro de aquellos productos que se encuentran reservados, para ubicarlos de manera estratégica y sea lo primero en venderse, a su vez el reabastecimiento sea de manera precisa a sus necesidades para evitar la sobre carga de uno de ellos.

VII. Referencias

Anaya J. (2010). *Logística integral*. (5.^a ed.). España: ESIC Editorial.

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria

Berhanu, A. (2017). Effectiveness of Warehouse Management in save the children Ethiopia (Tesis de postgrado).

Recuperado de <https://bit.ly/2S1FGy1> Allowed=x

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.^a ed.). Colombia: Pearson Edición

Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación*. España: Madrid

CEUPE (julio de 2016). Logística, gestión de almacenes. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/logistica-la-gestion-de-almacenes.html>

Comisión, Cruz y Gonzales (2015). *Gestión de la calidad*. España: Pearson Educación, S.A.

Córdova, D. (2018). La Gestión de almacén en la empresa Comercial Wurth Perú S.A.C. Ate – Lima (Tesis de pregrado).

Recuperado de <https://bit.ly/2S1FGy1>

Cucho (2018). Gestión de almacén y control de inventarios en la empresa ferretería rosita E.I.R.L., Chorrillos, 2018. (Tesis de pregrado).

Recuperado: <https://bit.ly/2ZLbue7>

ESAN (27 de febrero de 2018). Gestión de almacenes y centros de distribución. [Archivo de video]. De <https://www.youtube.com/watch?v=NYbufMt0-qY>

Ferrari (2018). Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero, Callao 2018. (Tesis de pregrado).

Recuperado de <https://bit.ly/2RC0YTm>

Gago, M. (2017). *Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. España: Editorial CEP S.L.

Heizer, J. y Render, B. (2009). *Administración de operaciones*. (7.^a ed.). México: Pearson Educación

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill

Huguet, Pineda y Gómez (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial (Artículo Científico).

Recuperado de <https://bit.ly/2Ce0qNv>

Israel (2016). Medición de la calidad en el servicio de una empresa de distribución de acumuladores de la Ciudad de los Mochis (Tesis de Maestría).

Recuperado de <https://bit.ly/2SVPCZT>

Lapiedra, Devece y Guiral (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: editora Universitat Jaume I.

López (septiembre, 2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. El buzón de Pacioli. México.

Mora (2010). *Diccionario de logística y SCM*. Colombia: Editora High Logistic.

Nebrera (2010). *Introducción a la calidad*. Argentina: Buenas Aires.

Roux (2009). *Manual de logística para la gestión de almacenes*. (4.^a ed.). España: Ediciones Gestión 2000.

Sessarego (2017). Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016. (Tesis de pregrado).

Recuperado de <https://bit.ly/2ZS3mIW>

Soler (2009). *Diccionario de logística*. (2.^a ed.). España: Marge Books.

Trujillo, Carrete, Vera y García, S. (2011). *Servir con calidad en México*. México: LID Editorial Mexicana.

Tschohl (2011). *Servicio al cliente. Técnica, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. (8.^{va} ed.). Estados unidos de América: Service Quality.

Velasco (2011). *Gestión de la calidad, mejora continua y sistemas de gestión*. (4.^a ed.). España: Ediciones Pirámide.

Velásquez (2012). *Canales de distribución y logística*. México: RED TERCER MILENIO S.C.

Vallaruel y Rubio (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España: Ministerio de educación cultura y deporte.

Ozomek (2014). *Atención básica al cliente*. España: Editorial Vértice

VIII. Anexos

8.1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones Indicadores	Metodología
<u>Problema General</u> ¿Cuál es la relación entre almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L., Callao, 2019?	<u>Objetivo General</u> Determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao, 2019	<u>Hipótesis General</u> Existe relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en el Colegios Euro E.I.R.L. Callao, 2019	Variable 2 Gestión de Almacén	<u>Flujos físicos</u> Artículos Propiedades <u>Almacén</u> Resguardar Control <u>Stock</u> Mercaderías Tiempo real <u>Disponibilidad</u>	<u>Diseño de Investigación</u> No Experimental- Transversal <u>Tipo de Investigación</u> Aplicada <u>Nivel de Investigación</u> Descriptiva correlacional <u>Población</u> 220 <u>Muestra</u> 140 <u>Técnica de Procedimiento de la información</u> Programa SPSS 23
<u>Problemas Específicos</u> ¿Cuál es la relación que existe entre los flujos físicos y la calidad de servicio en el Colegios Euro E.I.R.L. Callao, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre el almacén y la calidad de servicio en el Colegios Euro E.I.R.L. Callao, 2019? ¿Cuál es la <u>relación</u> que existe entre el stock y la calidad de servicio en el Colegios Euro E.I.R.L. Callao, 2019?	<u>Objetivos Específicos</u> Determinar la relación que existe entre los flujos físicos y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao, 2019. Determinar la relación que existe entre almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao, 2019. Determinar la relación que existe entre el stock y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao, 2019.	<u>Hipótesis Específicos</u> Existe relación entre los flujos físicos y la calidad del servicio en el Colegios Euro E.I.R.L. Callao, 2019. Existe relación entre el almacén y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao, 2019. Existe relación entre el stock y la calidad de servicio en el Colegio Euro E.I.R.L. Callao, 2019.	Variable 1 Calidad de Servicio	<u>Asertivo</u> <u>Confiabilidad</u> Producto Servicio <u>Eficiencia</u> Trabajador Información	

Fuente: Elaboración propia

8.2. Cuestionario

Tabla 2: Instrumento de recolección de datos

VARIABLE 1: GESTIÓN DE ALMACÉN						
	DIMENSIÓN 1: Artículos	1	2	3	4	5
1	¿Los artículos como gorras y agendas están siempre a su disponibilidad?					
	DIMENSIÓN 2: Propiedades	1	2	3	4	5
2	¿Los uniformes son de buena calidad?					
3	¿Los uniformes almacenados se encuentran en buen estado?					
	DIMENSIÓN 3: Resguardar	1	2	3	4	5
4	¿Los uniformes de invierno se venden durante todo el año?					
5	¿Considera que existe control sobre la llegada de los uniformes?					
	DIMENSIÓN 4: Control	1	2	3	4	5
6	¿Considera que los procedimientos de compras son los adecuados?					
7	¿Es importante el control del almacén?					
8	¿La institución educativa realiza una buena gestión de compra?					
	DIMENSIÓN 5: Mercaderías	1	2	3	4	5
9	¿La institución educativa le otorga información específica de los uniformes?					
	DIMENSIÓN 6: Tiempo real	1	2	3	4	5
10	¿Le otorgan información en tiempo real de los productos del stock?					

Fuente: Elaboración propia y Asesores

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
	DIMENSIÓN 1: Rápido	1	2	3	4	5
11	¿Le disponibilidad del trabajador es inmediata?					
12	¿El servicio de respuesta es rápida a las necesidades y problemas?					
	DIMENSIÓN 2: Asertivo	1	2	3	4	5
13	¿El trabajador tiene información asertiva de los uniformes?					
	DIMENSIÓN 3: Producto	1	2	3	4	5
14	¿El producto cumple con sus expectativas?					
	DIMENSIÓN 4: Servicio	1	2	3	4	5
15	¿El servicio brindado cumple con sus expectativas?					
16	¿El servicio que le brinda el trabajador le genera confianza?					
	DIMENSIÓN 5: Trabajador	1	2	3	4	5
17	¿Es eficiente el desempeño del trabajador?					
18	¿El trabajador comprende sus necesidades?					
19	¿Es amable la atención por el trabajador?					
	DIMENSIÓN 6: Información	1	2	3	4	5
20	¿El trabajador le brinda información precisa?					

Fuente: Elaboración propia y Asesores

8.3. Consentimiento informado

Documento de Concesión

Yo Miriam Janet Barja Andueza Olivera.....
con DNI 25138078....., le concedo a
Rosario Andueza Carbajal Lopez..... con
DNI 48576793....., que utilice la información necesaria para llevar
a cabo el desarrollo de su investigación y sobre todo mi apoyo para que
logre sus objetivos académicos.



Miriam Barja Andueza Olivera
DIRECTORA ADM

Firma

8.4. Firmas de validación de expertos
 Ilustración 1: Firmas de validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE ALMACÉN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FLUJOS FÍSICOS								
1	¿Los artículos como gorros y agendas están siempre a su disponibilidad?	/		/		/		
2	¿Los uniformes son de buena calidad?	/		/		/		
3	¿Los uniformes almacenados se encuentran en buen estado?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: ALMACÉN								
4	¿Los uniformes de invierno se venden durante todo el año?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que existe control sobre la llegada de los uniformes?	/		/		/		
6	¿Considera que los procedimientos de comprar son los adecuados?	/		/		/		
7	¿Es importante el control del almacén?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿La institución educativa realiza una buena gestión de compra?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: STOCK								
9	¿La institución educativa le otorga información específica de los uniformes?	/		/		/		
10	¿Le otorgan información en tiempo real de los productos del stock?	/		/		/		

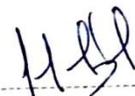
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Carrutia Barreto Israel DNI: 1084087
 Especialidad del validador: Lic. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de Junio del 2019



 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD							
11	¿La disponibilidad del trabajador es inmediata?	/		/		/		
12	¿El servicio de respuesta es rápido a las necesidades y problemas?	/		/		/		
13	¿El trabajador tiene información asertiva de los uniformes?	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD							
14	¿El producto cumple con sus expectativas?	/		/		/		
15	¿El servicio brindado cumple con sus expectativas?	/		/		/		
16	¿El servicio que le brinda el trabajador le genera confianza?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA							
17	¿Es eficiente el desempeño del trabajador?	/		/		/		
18	¿El trabajador comprende sus necesidades?	/		/		/		
19	¿Es amable la atención por el trabajador?	/		/		/		
20	¿El trabajador le brinda información precisa?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *μ*

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

Apellidos y nombres del juez validador *Mg. Barco Barco Israel* DNI: *10614088*

Especialidad del validador: *Lic en Administración*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Junio del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE ALMACÉN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FLUJOS FÍSICOS								
1	¿Los artículos como gorros y agendas están siempre a su disponibilidad?	✓		✓		✓		
2	¿Los uniformes son de buena calidad?	✓		✓		✓		
3	¿Los uniformes almacenados se encuentran en buen estado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ALMACÉN								
4	¿Los uniformes de invierno se venden durante todo el año?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que existe control sobre la llegada de los uniformes?	✓		✓		✓		
6	¿Considera que los procedimientos de comprar son los adecuados?	✓		✓		✓		
7	¿Es importante el control del almacén?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿La institución educativa realiza una buena gestión de compra?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: STOCK								
9	¿La institución educativa le otorga información específica de los uniformes?	✓		✓		✓		
10	¿Le otorgan información en tiempo real de los productos del stock?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Hg. Otavola Chavez Maribel Juliana DNI: 46103307

Especialidad del validador: Lic. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD							
11	¿La disponibilidad del trabajador es inmediata?	✓		✓		✓		
12	¿El servicio de respuesta es rápido a las necesidades y problemas?	✓		✓		✓		
13	¿El trabajador tiene información asertiva de los uniformes?	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD							
14	¿El producto cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓		
15	¿El servicio brindado cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓		
16	¿El servicio que le brinda el trabajador le genera confianza?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA							
17	¿Es eficiente el desempeño del trabajador?	✓		✓		✓		
18	¿El trabajador comprende sus necesidades?	✓		✓		✓		
19	¿Es amable la atención por el trabajador?	✓		✓		✓		
20	¿El trabajador le brinda información precisa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Otavio Chavez Manibet Juliana DNI: 46103307

Especialidad del validador: Lic. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE ALMACÉN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FLUJOS FÍSICOS							
1	¿Los artículos como gorros y agendas están siempre a su disponibilidad?	/		/		/		
2	¿Los uniformes son de buena calidad?	/		/		/		
3	¿Los uniformes almacenados se encuentran en buen estado?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: ALMACÉN							
4	¿Los uniformes de invierno se venden durante todo el año?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que existe control sobre la llegada de los uniformes?	/		/		/		
6	¿Considera que los procedimientos de comprar son los adecuados?	/		/		/		
7	¿Es importante el control del almacén?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿La institución educativa realiza una buena gestión de compra?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: STOCK							
9	¿La institución educativa le otorga información específica de los uniformes?	/		/		/		
10	¿Le otorgan información en tiempo real de los productos del stock?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lpez. Daniel W. C. Rafael DNI: 07273207
Especialidad del validador: Logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Junio del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD								
11	¿La disponibilidad del trabajador es inmediata?	✓		✓		✓		
12	¿El servicio de respuesta es rápido a las necesidades y problemas?	✓		✓		✓		
13	¿El trabajador tiene información asertiva de los uniformes?	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD								
14	¿El producto cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓		
15	¿El servicio brindado cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓		
16	¿El servicio que le brinda el trabajador le genera confianza?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA								
17	¿Es eficiente el desempeño del trabajador?	✓		✓		✓		
18	¿El trabajador comprende sus necesidades?	✓		✓		✓		
19	¿Es amable la atención por el trabajador?	✓		✓		✓		
20	¿El trabajador le brinda información precisa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

 Apellidos y nombres del juez validador *M. Lopez Landeros Rafael* DNI: *07273207*

 Especialidad del validador: *Logística*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.