



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del  
cliente en una librería de Breña, 2022**

**AUTORA:**

Saavedra Melendez, Herminia ([orcid.org/0000-0002-4179-0972](https://orcid.org/0000-0002-4179-0972))

**ASESOR:**

MBA. Zelada Garcia, Gianni Michael ([orcid.org/0000-0003-2445-3912](https://orcid.org/0000-0003-2445-3912))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Logística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia por el apoyo invaluable y a mis profesores por los conocimientos brindados.

## **Agradecimiento**

A Dios por vida y por la oportunidad de realizar esta maestría.

## 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.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Resultados descriptivos.....	18
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión de almacén en una librería de Breña, 2022.....	18
Tabla 2. Dimensión Recepción de la gestión de almacén en una librería de Breña, 2022.....	19
Tabla 3. Dimensión Almacenamiento de la gestión de almacén en una librería de Breña, 2022.....	19
Tabla 4. Nivel de satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022.....	20
Tabla 5. Dimensión Valor percibido de la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022.....	21
Tabla 6. Dimensión Expectativas del cliente de la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022.....	21
Tabla 7. Dimensión Conformidad del usuario de la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022.....	22
Tabla 8. Estrategias de los 5 porqués.....	25
Tabla 9. Alternativas de solución de problemas de almacén de libros.....	28
Tabla 10. Registro de proveedores editoriales.....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema secuencial del proceso de diseño.....	8
Figura 2. Proceso de almacenamiento de libros.....	13
Figura 3. Propuesta de mejora en el proceso de almacenamiento de libros.....	23
Figura 4. Propuesta de flujo de comunicación para la mejora de gestión de almacén de una librería.....	26
Figura 5. Procedimiento de ubicación en los anaqueles de almacén.....	27
Figura 6. Registro físico de movimientos en almacén (ingreso y salida).....	27
Figura 7. Layout n.º 1: Del flujo de ingreso y salida (librería).....	31
Figura 8. Layout n.º 2: Del flujo de librería con mayores referencias.....	31

## Resumen

La deficiencia en la gestión de almacén no permite un mayor orden y conservación de los productos. Esto genera demoras en las entregas y en ocasiones los libros se maltratan, lo cual insatisfacción a los clientes. En el presente estudio, el objetivo fue cuantificar la importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, la investigación es de nivel descriptivo. Se empleó una muestra no probabilística de 80 personas (universo), con enfoque cuantitativo. Para la obtención de los resultados se aplicaron dos encuestas; la primera dirigida al personal de almacén de la librería (4 personas) y el segundo a 76 clientes que acuden a comprar a la librería, el resultado, para gestión de almacén 50% en el nivel bajo y para la satisfacción del cliente 51% en el nivel medio. El bajo nivel de la gestión de almacén se encuentra en la recepción: Verificar, controlar y registrar, afectando el desempeño de las demás operaciones. Un porcentaje mínimo representa el nivel alto de satisfacción y conformidad, que es 27.6 %, por lo cual también se considera aplicar estrategias de fidelización. En suma, es importante mantener e incrementar el interés de los clientes que están conformes con los servicios que brinda la librería.

*Palabras clave:* gestión de almacén en librerías, almacén de bibliotecas, lectores y clientes

## **Abstract**

The deficiency in warehouse management does not allow a greater order and conservation of the products. This generates delays in deliveries and sometimes the books are mistreated, which leads to customer dissatisfaction. In this study, the objective was to quantify the importance of warehouse management for customer satisfaction in a bookstore in Breña, the research is descriptive. A non-probabilistic sample of 80 people (universe) was used, with a quantitative approach. To obtain the results, two surveys were applied; the first addressed to the store staff of the bookstore (4 people) and the second to 76 customers who come to buy at the bookstore, the result, for store management 50% at the low level and for customer satisfaction 51% at the middle level. The low level of warehouse management is in the reception: Verify, control and record, affecting the performance of other operations. A minimum percentage represents the high level of satisfaction and conformity, which is 27.6%, for which it is also considered to apply loyalty strategies. In short, it is important to maintain and increase the interest of customers who are satisfied with the services provided by the bookstore.

*Keywords:* warehouse management in bookstores, library warehouse, readers and customers



## I. INTRODUCCIÓN

En medio de la actual realidad y gracias a la globalización, constante creación de nuevas empresas y su crecimiento, los almacenes son aquellos espacios donde se mantienen los productos hasta ser vendidos; por tal motivo, las organizaciones necesitan llevar una adecuada gestión con la finalidad de evitar el deterioro, pérdidas, extravío y escasa rotación de inventarios (Miralam, 2017). No obstante, la gestión de almacenes se ve implicada en la satisfacción del usuario final, pues la exigencia de los clientes hoy en día es superior a la del cliente de años atrás, los clientes actuales dan un alto valor a la disponibilidad y rapidez en que sus productos llegan a sus manos (Mejías et al., 2018).

A nivel mundial, la situación de los comercios dedicados a la venta de libros ha disminuido significativamente desde inicios del COVID-19, en tanto, el comercio electrónico y el libro digital se repuntaron al inicio de la pandemia, un 80 % del negocio depende de la venta física en librerías, cerradas desde mediados de marzo en España (Gestión, 2020). En Europa, la crisis de salud ha perjudicado a la mayoría de los países de la región, pues las ventas de libros bajaron entre un 80 % y un 90 % (Blanco, 2021). Por otro lado, en el continente europeo, se estima que el tamaño medio de los almacenes aumentará en un 26 %, más que en cualquier otra región, en los próximos cinco años. No obstante, el 77 % considera aplicar tecnología para automatizar el área de almacén, pero solo el 35 % tiene una idea clara por donde comenzar este proceso. Y, cabe resaltar que el 73 % de las empresas logísticas europeas están modernizando sus almacenes (Organización Mundial de comercio, 2021).

Según la investigación de la autora, la gestión de almacenes se optimiza los procesos al mantener el *stock* mínimo para cubrir las gestiones y los requerimientos de los clientes y de la empresa. Asimismo, indica que se debe establecer la aplicación de herramientas para una adecuada gestión de inventarios, para ello la autora recomienda la herramienta de las 5S, además, detalla que da inicio del proceso con el ordenamiento del proceso de inventarios, ya que favorece la gestión del almacén. Del mismo modo, describe que mejora el

funcionamiento en cada proceso de acuerdo a los objetivos de contar con los productos necesario, describe también que los pedidos se generan en el momento oportuno, a su vez indica que la atención al cliente es inmediata. También, describe que si los objetos se ubican en un lugar apropiado se reducen los obstáculos y evita accidentes en el trabajo, igualmente, observó que la capacidad de almacenamiento se ordena y facilita alcanzar y ahorrar esfuerzos y fatiga al trabajador (Acosta, 2019).

En Latinoamérica, en México, el nivel de ventas de libros impresos en librerías, disminuyeron en 20 % a finales del año 2020 (Unesco, 2021). En Colombia, las ventas de libros han caído un 30 % (Pérez, 2020). En estudios realizados sobre la satisfacción del cliente se halló que, en México, el 67 % de encuestados da más importancia a la calidad del servicio (Silva et al., 2021), en Colombia, el 23 % de encuestados indica que la atención del cliente en las pymes es buena (Valenzuela et al., 2019). Por otro lado, la importancia de la logística para continuar en el mercado se vuelve en un factor determinante, pues el 80 % de los clientes no vuelve a comprar en una empresa que ha fallado en la entrega, la importancia de innovar en este concepto es primordial en la actualidad (Echevarría, 2017). Dichas fallas en la entrega obedecen al desorden del almacén, puesto que, al no contar con un sistema ordenado la organización, no lleva el control de *stock* ni la ubicación de los productos, lo que dificulta la entrega del pedido al cliente, en consecuencia, se afecta la calidad de los productos y la satisfacción de los clientes por la demora y la falta de calidad.

A nivel nacional, en Perú las plataformas digitales de librerías presentaron un crecimiento en las ventas de libros electrónicos de 60 % a 70 % en comparación al año 2019, mientras que las ventas físicas se redujeron en un 40 % aproximadamente en las grandes librerías, sin embargo, en las pequeñas empresas las ventas se redujeron hasta el 100 % (El Comercio, 2020). El 86 % de compradores *online* mostró malestar por la demora en la recepción del pedido que también está vinculada a una adecuada gestión del almacén (Bravo, 2020). Asimismo, en Chimbote, la implementación de un sistema de gestión de almacén redujo los costos de almacenaje en un 14.52 % (Ocaña y Estela, 2017).

La empresa de estudio del rubro librería comercializa una gran variedad de productos de entretenimiento cultural de origen nacional e internacional. La deficiencia en la falta de una gestión de almacén, se relaciona con su inventario, el cual no permite un mayor orden y conservación de los productos. Esto genera demoras en las entregas del producto y en ocasiones, este se maltrata, en consecuencia, se provoca una insatisfacción de parte de los clientes. Frente a la necesidad de la empresa se busca medir la satisfacción del cliente frente a un nuevo modelo de gestión de almacén.

Ante lo mencionado se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es la importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022? De la misma manera, se formularon los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la importancia de la gestión de almacén para el valor percibido en una librería de Breña, 2022?, ¿cuál es la importancia de la gestión de almacén para las expectativas del cliente en una librería de Breña, 2022? y ¿cuál es la importancia de la gestión de almacén para la conformidad del usuario en una librería de Breña, 2022? El estudio se justifica por su valor teórico, porque forma parte del conocimiento científico que servirá para futuros trabajos de investigación como fuente educativa a profesionales y, a su vez, será un aporte que permitirá profundizar en el conocimiento que hasta el momento se tiene con respecto a la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería en Breña. En cuanto a las implicancias prácticas, se basa en que la presente investigación es una valiosa herramienta necesaria para continuar estudios posteriores, permitir el desarrollo de estrategias o actividades que permitan solucionar problemas y deficiencias encontradas. Y, por último, en cuanto a la utilidad metodológica, la investigación reforzará los instrumentos de recolección de datos validados anteriormente en otras investigaciones internacionales, y se tomarán en cuenta para futuras investigaciones, en las cuales se podrán incorporar nuevas alternativas de solución ante la problemática presentada entre la gestión de almacén para satisfacción del cliente.

El presente estudio tiene como objetivo general cuantificar la importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022. Además, se formularon los siguientes objetivos específicos, basados en las

dimensiones plasmadas en la matriz operacional, que se encuentran definidas en el marco conceptual: cuantificar la importancia de la gestión de almacén para el valor percibido en una librería de Breña, 2022; cuantificar la importancia de la gestión de almacén para las expectativas del cliente en una librería de Breña, 2022, y cuantificar la importancia de la gestión de almacén para la conformidad del usuario en una librería de Breña, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales se encuentra Liang et al. (2020) en su estudio sobre un algoritmo de distribución en las estimaciones para el almacén de recogida de olas, en el cual manifiesta que a raíz del incremento de las ventas *online* los almacenes deben gestionar la gran variedad de pedidos pequeños. Por ello, están implementando la política de *wave-picking* para la aplicación de programas de actividades cortas, teniendo en cuenta las salidas y la disponibilidad de mano de obra. Para la solución del problema encontrado se determinó un modelo de *picking* por oleadas de forma matemática. Los mencionados algoritmos presentan lagunas estables con una media de 1 % y un máximo inferior de 2 % obteniendo 100 recolectores y 350 artículos por ola en un tiempo menor a 2 minutos.

Faber et al. (2017), en su estudio, se centró en la adecuada estructura del almacén y su operación para el rendimiento. Se realizó una encuesta a 111 almacenes de distribución de Países Bajos y Bélgica. Los resultados indican que los almacenes deben regirse a su contexto para lograr un alto rendimiento, así también los almacenes con características más particulares deben realizar un planeamiento estratégico de la gestión. Asimismo, para el éxito es fundamental el desarrollo diario de las actividades en el contexto de planificar y controlar para mejorar la gestión de almacén, tomando decisiones correctivas.

Hassan y Piramuthu (2021) determinaron el estado de la identificación automática en la gestión de almacenes a través de un estudio bibliométrico, el cual arroja que los factores que más inciden en la decisión de la automatización del almacén son los tecnológicos, organizacionales y ambientales. También, señalan que las facultades de cada involucrado en la toma de decisiones deben estar bien delimitadas.

Pin y Gómez (2021) afirmaron, en su propuesta de manuales de procedimientos, que para cumplir las funciones en los almacenes es necesario trabajar de manera organizada y de forma sistémica. Los autores consideran la importancia de contar con un manual de procedimientos de almacén que está conformado por los procedimientos de recepción, almacenamiento y los demás

procesos, en el que se describen cada una de las etapas que forman parte de las actividades de almacén, como documento normativo que regula el funcionamiento. De esta manera, la cadena logística ejecuta ordenadamente sus actividades.

Vivas (2021), en su tesis, fundamentó que los estudios orientados a una de las dimensiones de la gestión de almacén, el de registro de productos terminados, se debe realizar manualmente el ingreso y la salida de los productos, en cada mes. Asimismo, describe esta antigua práctica de registro en almacenes ocasiona pérdidas de tiempo en la entrega de los productos, y esto genera fastidio a los clientes por la demora en ser atendidos. Este modelo de estudio sirve de referencia para la problemática en la gestión de almacén de una librería (libros de consulta, revista, plan lector y otros). Por lo que el autor plantea incorporar un sistema de registro, para tener actualizado su *stock*, y mejorar el tiempo en atención al cliente, lo cual se tomó referencia para plantear el problema general: ¿Qué efecto ocasionaría la gestión de almacén en una librería en Breña? Siendo el ingreso y salida de los productos en el almacén, y el inicio de las actividades los registros se actualizan diariamente para continuar con los procesos.

Huamán y Jara (2019), encuentran que por falta de inventarios continuos en un almacén no se puede determinar el estado de la rotación de los productos o libros. A ello se suma que ciertos productos que pueden deteriorarse durante la manipulación, en su envoltura de presentación, más aún en libros o en el peor de los casos son dañados, en el momento de verificación se ensucian las páginas, lo que genera los procedimientos y control de calidad a los productos. Los mencionados autores sostienen que en la mayoría de casos estos productos se separan, para ser registrados y, además, estos libros se deben considerar en el sistema para el descuento, asimismo, consideran que se debe informar al soporte de inventarios para el respectivo descuento en el sistema y proceder con otro tratamiento para evitar las pérdidas.

Moreno y Bonilla (2019) recomiendan conocer las herramientas necesarias que permitan que los almacenes cumplan la función principal en una librería, como lo requiere el cliente, sugieren mantener lo preciso en aspectos comerciales y considerar el *stock* mínimo, sugieren mantener la vigilancia en actualizar las

referencias, que son las causas principales y sobre los efectos tienen las mismas, teniendo en cuenta el entorno y el desarrollo de empresas en el rubro. Asimismo, advierten la implementación del modelo Q y el modelo 5S para organizar la gestión de almacén en este tipo de empresas.

Rodríguez y Medina (2019) ponen énfasis en la historia, en salvaguardar la información y en hacer llegar la cultura, conocimientos desde la Edad de Piedra, los papiros de los egipcios hasta los sistemas de información a las nuevas generaciones. Los autores describen la forma de preservar la información basada en diferentes técnicas de guardar, para evitar el deterioro en el tiempo. Encuentran que la mala gestión en los almacenes no permite un adecuado control de los libros, siendo valiosa la información en el tiempo real y el adecuado cuidado para ser referenciados, puesto que si no tienen una correcta técnica de almacenaje se perdería la valiosa información de la historia, la solución sería guardar mediante sistemas de información en gestión de almacén de los libros, por su gran valor para la investigación y para la humanidad.

Núñez (2007), en el *Manual de gestión de librerías*, comenta el autor, que sirve como una herramienta para mejorar la gestión en las librerías, el cual incluye documentos prácticos que facilitan las funciones, siendo el gestor y miembro de grupos empresariales de librerías en España. Comparte los conocimientos e indica, quien dirige una librería, debe tener conocimientos de las normas y estar relacionado con el sistema, también describe que la Ley de lectura, Biblioteca y nuevos libros y los relacionados con producción de libros y ventas, y el inicio de nuevas librerías. En el artículo el autor menciona dos herramientas básicas, para los involucrados en esta gestión, desde la clasificación universal de Bibliotecas (CDU) y el Sistema de Información Normalizada para el Libro (SINLI) que sirve para organizar internamente y a su vez las técnicas que le facilitan la comunicación con el entorno (editores, distribuidores y clientes) y cumplir con las funciones de la gestión de almacén.

Griful y Canela (2005), en su libro *Gestión de la calidad*, consideran la gestión por procesos según las normas establecidas en ISO 9001. Los autores hacen la distinción entre procesos operativos, las estrategias de la empresa, el apoyo de las áreas que se relación con la logística para el desarrollo de la empresa

y determinan que la planificación de la calidad, que involucran desde el diseño del producto hasta la producción del mismo, también la capacitación del personal, capacidad de las instalaciones y los equipos.

Asimismo, describen a los procesos en las diversas actividades, que estos se interrelacionan para transformar el ingreso de materias primas y la salida de los productos terminados. También consideran que los sistemas de gestión deben tener soportes informáticos, que sirven para planificación la producción, ventas y el sistema logístico. De igualmente consideran para un nuevo producto o mejorar el servicio, las normas de ISO 9001 en beneficio del cliente.

### Figura 1

#### Esquema secuencial del proceso de diseño

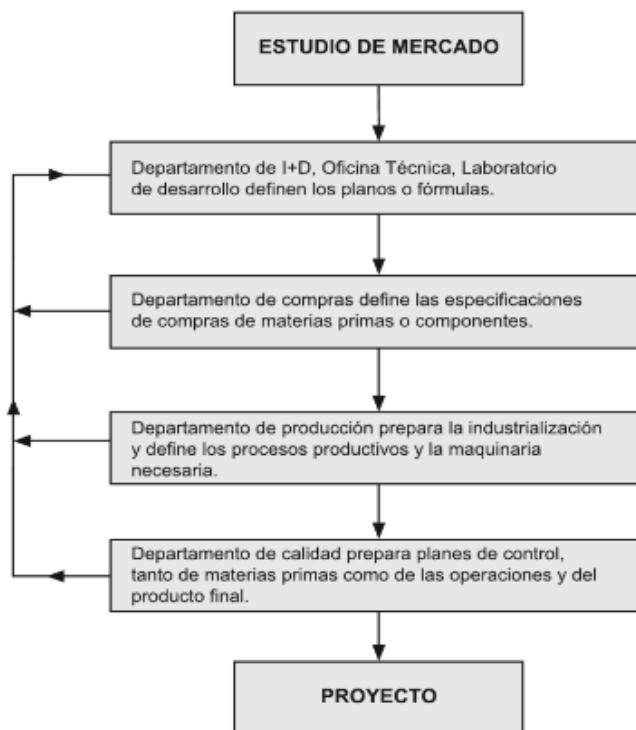


Figura 2.4 Esquema secuencial del proceso de diseño

Nota. Griful y Canela (2005)

García y Pinedo (2021), en su estudio Un plan de mejora de calidad del servicio en una concesionaria automotriz, para poder identificar las deficiencias en la atención a los clientes, recolectaron documentos, registros y quejas de los



clientes, como también se valió de herramientas como los 5 porqués, el diagrama de Ishikawa y otros, a fin de evaluar y presentar su proyecto de mejora.

Según Kogan (2017), el enfoque sistemático desde el punto de vista de proyectos, que menciona el autor, es el modelo que se utiliza para representar en el sistema de procesos en las empresas industriales y de servicios, tomados desde el origen y agregar las secuencias de acuerdo a la dinámica de las actividades, el enfoque del autor es válido, ya que se necesita del otro elemento para continuar con los procesos y cumplir con la misión, menciona la importancia de que cada elemento se interrelaciona, lo que demuestra es que al final del proceso los resultados son verificados si cumplen con los objetivos o pueden ser corregidos.

Medina y Nogueira (2019) proponen el mejoramiento continuo de los procesos y consideran al cliente la razón de la empresa, es decir cada actividad mejorada es la suma del cumplimiento del planeamiento estratégico. El estudio se basa en el resultado del análisis estadístico, aplicado a empresas industriales y de servicios, y la sugerencia de implementar la integración de los sistemas que involucran a las directivas que se determinan en el ISO. Asimismo, consideran en el proceso la planificación, ejecución y el control de manera coordinada con las áreas afines y, fundamentalmente, la misión y los objetivos teniendo en cuenta la cercanía a los clientes.

Rodríguez (2021) determina en su propuesta de estandarización de procesos operativos, como un conjunto de pautas que se aplicación en el almacenamiento de medicinas en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (HNGAI), en el 2019, que permite mejorar con eficiencia los servicios del almacén.

Álvarez (2020) define el esquema unifolar como una secuencia de operaciones integradas que forman parte de un proceso, en la que permite desarrollar una determinada actividad, en que participan personas equipos de trabajo entre otros.

De acuerdo a la definición dada por ISO 9001, la estandarización consiste en un proceso de aplicación de directrices guías, para que se ejecute un procedimiento con la finalidad de brindar un servicio eficiente y eficaz

Soto (2021), en el estudio referente a la impresión y terminados de papel en diferentes productos como libros, revistas, folletos, detalla los inventarios de los insumos que intervienen en la producción editorial, a fin de controlar los inventarios y evitar tener materiales en *stock* por periodos indeterminados, para identificar los materiales de bajo movimiento y los periodos de pedido. La autora utiliza la metodología ABC y determina los materiales que son utilizados con frecuencia y los materiales que se utilizan de vez en cuando o rara vez y sugiere utilizar el modelo revisión continua (Q) para A y B y revisión periódica (P) para C verificando el registro de salida de almacén entre un determinado periodo y otro reciente.

Mediante la Ley 31053, el Estado es el responsable de fomentar y vigilar que las personas en general tengan el acceso a los libros y la lectura a través de las bibliotecas públicas a nivel nacional y los entes involucrados a la cultura, además esta ley reconoce, fomenta el derecho a la lectura y promueve el libro; con D.S. N° 007-2022-MC esta política nacional tiene vigencia hasta el 2030, en la presente ley se enfoca en tres causas; las condiciones para el desarrollo del hábito lector en la población peruana según el ciclo de vida y de acuerdo con la diversidad cultural; limitado acceso al libro como bien cultural y limitado desarrollo sostenible de la producción y diversidad de bibliotecas, además de no tener el hábito a la lectura, todo esto con consecuencias en su futuro profesional. Esta ley describe y fomenta el proceso que involucra a autores, editores, librería, bibliotecas y lectores, hacia los cuales está orientado la mencionada ley, que incentiva el hábito a la lectura, mediante diversas ferias.

En el enfoque conceptual se define la primera variable gestión de almacén, Villarroel y Rubio (2012) afirman que es el procedimiento logístico con la función de recepción, almacenamiento indistintamente al material manejado y la data originada. Donayre (como se citó en Elizalde-Marín, 2018) señala que existen variadas posturas frente a ello, sin embargo, coinciden en el ingreso de mercadería, acopio y suministro. También la gestión de almacén es la que

sostiene las actividades cotidianas de la organización, por ello, los almacenes deben contar con diseños eficientes, almacenamiento eficaz para la atención óptima (Industrial Distribution, 2017). Tomándose como primera dimensión la recepción, la cual inicia desde el momento en que el producto llega al almacén y pasa por control de calidad y verificación de los documentos para ser aceptados por la empresa (Barrionuevo y Fernández, 2022).

Del mismo modo, Rodríguez (2016) afirma que es aquí donde los productos son admitidos o denegados con base en la conformidad de lo recibido con la documentación. La siguiente dimensión es almacenamiento, la cual es definida como el depósito temporal de productos para su empleo o comercialización posterior (Mora, 2011).

De manera similar, Bureau (2011) afirma que es la custodia de la mercancía con el fin de acercarlos a los puntos de manufactura o mercados. Como segunda variable se tiene satisfacción del cliente, atención que la organización debe poner a las expectativas de los clientes, percepciones del cumplimiento de sus necesidades (Internacional Organization for Standardization [ISO], 2015). Kotler y Armstrong (como se citó en Alacute, 2019) aseveran que ella se fundamenta en performance de un bien o servicio frente a las expectativas del consumidor; siendo esta determinante para lograr la satisfacción superior, satisfacción o insatisfacción del comprador. De igual manera, Bruni (2017) indica que el cliente es la razón de mantener nuestro negocio cada día mejor, es clave para mantener actualizado en todo lo requerido por el cliente, asimismo, facilita e identifica las áreas que se deben mejorar, y hacer prioritario su perfeccionamiento: el autor describe que debe determinarse un instrumento de gestión para aplicar y desarrollar una eficaz motivación y pronta disposición para llegar al cliente y como mejorar los factores culturales y técnicos para las organizaciones. Alpizar y Hernández (2015) señalan que los elementos de la satisfacción del cliente son los siguientes: valor percibido, expectativas del cliente y cumplimiento del usuario. Siendo su primera dimensión el valor percibido, el cual según Baby y Restrepo (2014) argumentan las características tangibles del bien, elementos inherentes del servicio brindado y el soporte que se ofrece al cliente, así como la valuación del costo de oportunidad por parte del cliente. Así mismo, la percepción del consumidor suele

fundamentarse en vivencias y sucesos del pasado (Guerrero, 2022). Para Trișcă (2017), las expectativas son las concepciones previas, quienes se proyectan hasta el producto durante el momento de compra e incluso posterior a ella, incidiendo en la decisión de compra y en la satisfacción con el producto, acerca de sus beneficios. En la misma línea, Guerrero (2022) afirma que es la ilusión de los clientes del producto puedan obtener algún beneficio. Y, como última dimensión, la conformidad, para García (2021), el desafío es complacer al máximo posible las necesidades de los clientes tanto en compras, servicio, flexibilidad; por ende, la empresa tiene que conocer las aspiraciones de los consumidores y predecir sus preferencias.

**Figura 2**

*Proceso de almacenamiento de libros*

<i>Diagrama de flujo</i>	<i>Descripción de la actividad</i>	<i>Responsable</i>	<i>Documento y/o registro</i>
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. RECIBIR LOS PRODUCTOS DEL PROCESO DE COMPRAS]     A --&gt; B[2. VERIFICAR LAS CANTIDADES ENTREGADAS]     B --&gt; C[3. INGRESAR LOS PRODUCTOS AL SISTEMA DE INVENTARIOS]     C --&gt; D[4. UBICAR LOS PRODUCTOS EN EL ALMACÉN]     D --&gt; E[5. GUARDAR LOS LIBROS DE ACUERDO A ROTACION PEPS]     E --&gt; FIN([FIN])         </pre>	<p><b>ALMACENAMIENTO DE LIBROS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir en el área de recepción y despacho los libros por parte del proceso de compras.</li> <li>2. Revisar que las cantidades entregadas con guías de remisión del proveedor correspondan a las requeridas, el estado y las condiciones de los libros.</li> <li>3. Ingresar los libros al sistema de inventarios.</li> <li>4. Ubicar los libros según el lugar asignado en el almacén.</li> <li>5. Guardar los libros según sistema de rotación PEPS.</li> </ol>	<p>Jefe de bodega</p> <p>Jefe de bodega</p> <p>Coordinador(a) de logística y PDV</p> <p>Jefe de bodega Almacenista</p> <p>Jefe de bodega Almacenista</p>	<p>Solicitud de compra</p> <p>Registro digital</p> <p>Rótulos de identificación</p>

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

El presente estudio empleó el diseño no experimental, de corte transversal debido a que las variables no se modifican y se dan en un periodo de tiempo determinado.

El enfoque que se utilizó fue cuantitativo porque los datos se analizaron exacta y ordenadamente.

La investigación es de nivel descriptivo ya que busca detallar las variables. Guevara et al. (2020) menciona que dicho nivel se da cuando se procura especificar en su totalidad los elementos primordiales de una situación concreta.

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

La variable 1 fue gestión de almacén y sus dimensiones fueron planificación, descarga, verificación, custodia y mantenimiento, disponibilidad de *stock*, ubicación, etiquetado, conocimiento de productos, registro y control y *lead time*.

La variable 2 fue satisfacción del cliente y sus dimensiones fueron personal capacitado, calidad del servicio, infraestructura y equipos, valor económico, percepción de calidad, fidelidad, recomendación, necesidades, información, conocimiento.

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

La población se conformó por caballeros y damas que asisten con regularidad a la librería ubicada en el distrito de Breña. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que es la totalidad de los individuos que cuentan con características similares.

Los criterios de inclusión de la investigación fueron los clientes, mujeres y varones con un rango de edad entre los 18 y los 60 años, que compren en la librería de estudio ubicada en el distrito de Breña. También se tomaron en cuenta a los trabajadores del área de almacén

Se tuvo en cuenta como criterios de exclusión a las personas fuera del rango de edad establecido previamente, que se acerquen a la librería solo a preguntar. Del mismo modo, no se consideró a aquellos colaboradores perteneciente a las diversas áreas de la empresa.

Para el presente estudio se empleó una muestra no probabilística de 80 personas. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de muestra hace referencia a la subdivisión del universo que cumple con los criterios, 4 personas a los trabajadores de almacén y 76 clientes que acuden a la librería.

El muestreo empleado fue probabilístico debido a que todos los elementos cumplieron con los criterios de inclusión. Asimismo, se utilizó la fórmula para el cálculo de la muestra de una población finita.

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

La técnica que se empleó para la obtención de los datos fue la encuesta, la cual tuvo como fin de proponer mejoras en la gestión de almacén en la organización de estudio. Para Fratelli (2015), es el procedimiento de levantamiento de data por medio de interrogantes con el fin de alcanzar juicios sobre la investigación.

Por otra parte, en cuanto a los instrumentos aplicados, estos fueron dos cuestionarios, uno por variable. Los cuestionarios comprendieron 30 ítems con escala de Likert. Hernández-Sampieri et al. (2010) sostienen que lo instrumentos son el medio por en el cual se capta la data de investigación.

En el estudio se emplearon dos instrumentos para lograr analizar ambas variables. El primer instrumento que evalúa la primera variable fue validado por Luis Guerrero. El segundo instrumento que sirvió de modelo para adecuar la segunda variable fue validado por Jorge Tapia. Cabe señalar que se adecuaron los instrumentos, de tal modo que para la variable Gestión de almacén el cuestionario posee 13 preguntas entre las 2 dimensiones: 7 de recepción, 6 de almacenamiento. Para la variable Satisfacción del cliente, el cuestionario posee 17 preguntas entre las 3 dimensiones: 8 de valor percibido, 5 de expectativas del cliente y 4 de conformidad del usuario.

### **3.5 Procedimientos**

Para la recolección de datos se realizó un consentimiento informado por parte del dueño de la librería de estudio, posterior a ello se aplicó el instrumento de satisfacción del cliente.

A partir de esta información se evaluó la gestión del almacén y, posteriormente, se diseñó una propuesta.

En una segunda etapa se midió nuevamente la satisfacción del cliente, pero esta vez de acuerdo al esquema de una nueva gestión de almacén. De los resultados obtenidos se midió el impacto que tendrá este nuevo modelo.

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

Se investigaron las variables junto con sus dimensiones, las mismas que se basan en los procedimientos de la gestión de almacén. Luego, se encuestó a los clientes y trabajadores del área de estudio. La recolección de datos se realizó por medio del cuestionario, tal como se muestra en el punto 3.4.

Con la data recolectada, se desarrolló una base de datos empleando el programa Microsoft Office Excel y, posterior a ello, se ejecutó la estadística descriptiva, a través de tablas de frecuencia con el software SPSS versión 26 (Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

Los resultados del modelo de gestión vigente y el modelo de gestión propuesto se compararon, luego, se validaron a través de una prueba de diferencia de medias.

Las propuestas se definieron en las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos en la estadística.



### **3.7 Aspectos éticos**

La Universidad César Vallejo en su código de ética en la investigación (2021) entre algunos de sus principios se mencionan los siguientes: no maleficencia, el cual hace referencia al respeto por la integridad holística de los participantes. Acerca de la probidad menciona que con honestidad y de manera fiel se deben presentar los resultados hasta el final del estudio. Con relación al respeto a la propiedad intelectual, se deben aplicar correctamente las normas de citación evitando el plagio. En cuanto a la transparencia, la investigación debe difundirse, cumpliendo con su justificación, en tanto el marco legal lo permita.

En este estudio se respetaron los aportes de las diferentes redacciones investigadas con su respectiva citación considerando el manual APA en la redacción. También se revisó a cabalidad variedad de materiales para el respaldo de la investigación. De igual manera, se brindó la información necesaria a la muestra para la recolección de datos obteniendo su consentimiento y respetando su integridad, así como reservando su identidad de manera anónima. Finalmente, los datos recogidos fueron completamente originales, a su vez, los resultados principios fueron presentados con transparencia.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

Para llegar al resultado del presente estudio se realizaron dos encuestas, una al personal que labora en el almacén para reconocer el nivel de gestión y la segunda encuesta dirigida a los clientes mayores de 18 años hasta adulto mayor entre hombres y mujeres, para identificar el nivel de satisfacción del servicio en la librería de Breña 2022. La totalidad del universo es de 80 encuestados, de los cuales se subdividieron en 4 trabajadores de almacén y 76 clientes mayores de 18 años hasta adulto mayor entre hombres y mujeres.

En la Tabla 1, se describe el resultado de cada variable, a fin de analizar y describir la importancia del almacén para satisfacer a los clientes.

**Tabla 1**

*Nivel de Gestión de almacén en una librería de Breña, 2022*

Gestión de almacén		
Nivel	Fr	%
Bajo	2	50.0
Medio	1	25.0
Alto	1	25.0
Total	4	100.0

*Nota.* Donde N= 4

El resultado obtenido del nivel de gestión de almacén en una librería se observa en la Tabla 1 que los cuatro colaboradores del Área de Almacén encuestados señalaron que la variable presenta mayor frecuencia en el nivel bajo con frecuencia de 2, lo que representa un 50 % de los trabajadores. Asimismo, uno en un nivel medio y uno en el nivel alto, siendo el 25 % para cada nivel, siendo la gestión de almacén de la librería de nivel bajo.

En la Tabla 4 se describe la dimensión de la primera variable que permite identificar, verificar, clasificar los libros para la recepción respectiva para dar ingreso de los libros a la librería.

**Tabla 2***Dimensión Recepción de la gestión de almacén en una librería de Breña, 2022*

<b>Recepción</b>		
Nivel	Fr	%
Bajo	2	50.0
Medio	1	25.0
Alto	1	25.0
Total	4	100.0

*Nota.* Donde N= 4

En cuanto a la primera dimensión de la gestión de almacén, los resultados apreciables, en la Tabla 2, del nivel recepción, según los cuatro colaboradores del Área de Almacén encuestados, se observa que nuevamente se tuvo una mayor frecuencia de 2 en el nivel bajo lo que representa un 50 % y un 25 % en los niveles medio y alto, respectivamente. Este resultado permite determinar el inadecuado rendimiento del personal de recepción.

En la Tabla 3 se describe el nivel, la frecuencia y el porcentaje de la dimensión de almacenamiento a fin de cuantificar esta dimensión de la segunda variable de almacén.

**Tabla 3***Dimensión Almacenamiento de la gestión de almacén en una librería de Breña, 2022*

<b>Almacenamiento</b>		
Nivel	Fr	%
Bajo	1	25.0
Medio	2	50.0
Alto	1	25.0
Total	4	100.0

*Nota.* Donde N= 4

En cuanto a la segunda dimensión de la gestión de almacén, almacenamiento, los resultados apreciables, en la Tabla 3, según los cuatro colaboradores del Área de Almacén encuestados, manifestaron que tuvo una mayor frecuencia (2) en el nivel medio con un 50% y un 25% en nivel bajo y alto, respectivamente. Con este resultado se puede afirmar que el desarrollo de sus funciones está en proceso de organización del almacenamiento.

El resultado de la variable satisfacción del cliente del presente estudio consideró las tres dimensiones, valor percibido de satisfacción del cliente, expectativas del cliente y conformidad del usuario, para la encuesta a los clientes de la librería en Breña, que se describen en las siguientes tablas.

**Tabla 4**

*Nivel de Satisfacción del cliente en una librería Breña, 2022*

<b>Satisfacción del Cliente</b>		
Nivel	Fr	%
Bajo	23	30.26
Medio	36	47.37
Alto	17	22.37
Total	76	100.0

*Nota.* Donde N= 76

El resultado obtenido de la aplicación a 76 clientes que concurrieron a la librería se puede apreciar en la Tabla 4, el nivel de satisfacción de los clientes encuestados señaló que la mayor frecuencia en el nivel medio con 36 lo que representa un 47,37 %, la frecuencia en el nivel bajo con 23 representa el 30.26 %, solo la frecuencia de 17 que representa el 22.37 % de ellos la ubicaron en el nivel alto de satisfacción. Lo que se puede distinguir en este resultado de la segunda variable es que el nivel de satisfacción del cliente está en el nivel medio, que es el resultado de la gestión de almacén.

En la Tabla 5 se verifica la primera dimensión de la variable satisfacción del cliente, con base en tres niveles, frecuencia y porcentaje.

**Tabla 5**

*Dimensión Valor percibido de la satisfacción del cliente en una librería Breña, 2022*

<b>Valor Percibido</b>		
Nivel	Fr	%
Bajo	22	28.95
Medio	39	51,32
Alto	15	19.74
Total	76	100.0

*Nota.* Donde N= 76

En la Tabla 5 se observa que, en cuanto a la primera dimensión, valor percibido, los clientes encuestados demostraron una mayor frecuencia en el nivel medio con 39, lo que significa un 51.32 %; siendo el nivel bajo la segunda frecuencia con 22, que representa un 28.95 %, por otro lado, el de menor porcentaje fue el nivel alto con la frecuencia de 15 su porcentaje representativo del 19.74 %. Esto significa que el 51.32 % se satisface con el valor percibido.

En la Tabla 6 se busca cuantificar la expectativa del cliente, teniendo en cuenta los niveles, frecuencia y porcentaje de la segunda dimensión de satisfacción del cliente, de la aplicación del cuestionario a los clientes que acuden a la librería.

**Tabla 6**

*Dimensión Expectativas del cliente de la satisfacción del cliente en una librería Breña, 2022*

<b>Expectativas del cliente</b>		
Nivel	Fr	%
Bajo	22	28.95
Medio	38	50.00
Alto	16	21.05
Total	76	100.0

*Nota.* Donde N=76

En cuanto a la segunda dimensión, expectativas del cliente, en la Tabla 6 se observa que tuvo una mayor frecuencia en el nivel medio con 38, el cual representa el 50 %; la frecuencia con 22 está en el nivel bajo que representa el 28.95 % y la frecuencia más baja es de 16 con el porcentaje de 21.05 %. Este resultado indica que las expectativas del cliente solo se satisfacen en un 50 %.

**Tabla 7**

*Dimensión Conformidad del usuario de la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022*

<b>Conformidad del usuario</b>		
Nivel	Fr	%
Bajo	25	32.89
Medio	30	39.47
Alto	21	27.63
Total	76	100.0

*Nota.* Donde N=76

En cuanto a la tercera dimensión, conformidad del usuario, se observa en la Tabla 7 que la mayor frecuencia la obtuvo nivel medio con 30, lo que representa un 39,47 %, asimismo, el segundo con frecuencia de 25 es el nivel bajo con porcentaje de 32.89 %, por otro lado, el de menor frecuencia fue el nivel alto con 21 anaqueles más para la exhibición de los clientes, que representa el 27.63 %; el resultado que se resalta en el cuadro es que nivel de conformidad del usuario se ubica en nivel medio y esto es a consecuencia de la gestión de almacén.

Los resultados que se obtuvieron en el presente estudio indican que la gestión de almacén necesariamente se debe mejorar y en el proceso de almacenamiento se debe corregir la recepción de los libros de acuerdo a las órdenes de compra, y/o devolver los libros que no cumplan con las especificaciones, el proceso consta de cuatro columnas que consta de Diagrama de flujo, descripción de la actividad, responsable y documento y/o registro.

El diagnóstico evidencia problemas en la recepción y almacenamiento de libros, se desarrolla una propuesta utilizando la técnica del diagrama de flujo, además, integra detalles a manera de redactar un procedimiento; es decir, aproxima la solución a la técnica de estandarización de procesos.

**Figura 3**

*Propuesta de mejora en el proceso de almacenamiento de libros*

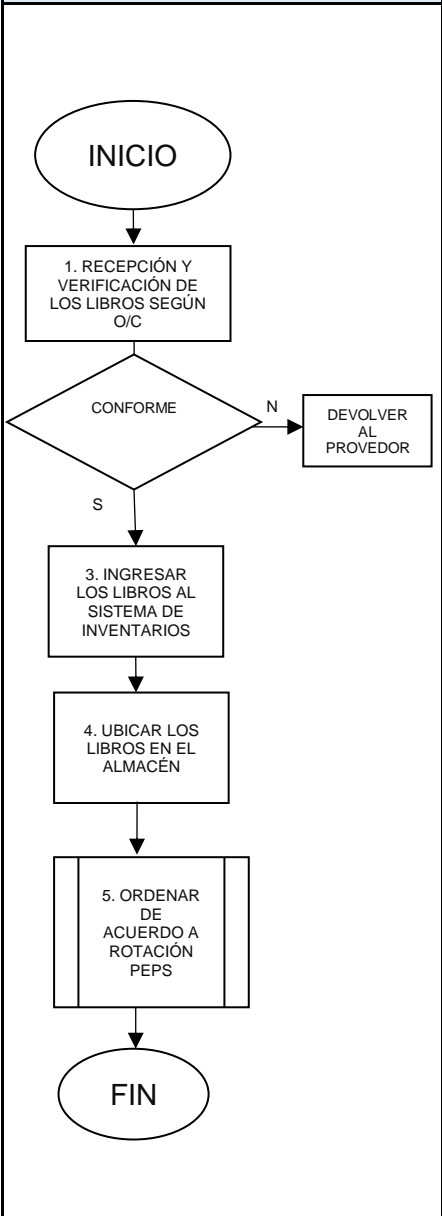
Diagrama de flujo	Descripción de la actividad	Responsable	Documento y/o registro
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS LIBROS SEGÚN O/C]     A --&gt; B{CONFORME}     B -- N --&gt; C[DEVOLVER AL PROVEEDOR]     B -- S --&gt; D[3. INGRESAR LOS LIBROS AL SISTEMA DE INVENTARIOS]     D --&gt; E[4. UBICAR LOS LIBROS EN EL ALMACÉN]     E --&gt; F[5. ORDENAR DE ACUERDO A ROTACIÓN PEPS]     F --&gt; FIN([FIN])     </pre>	<p>1. Recepción y verificación de los libros según el proceso de compras.</p> <p>2. Revisar que las cantidades entregadas con guía de remisión del proveedor/editorial correspondan a las requeridas, el estado y las condiciones de los libros.</p> <p>3. Registrar e ingresar los libros al sistema de inventarios y codificar de manera unitaria.</p> <p>4. Ubicar los libros según el lugar asignado en el</p>	<p>Jefe de almacén</p> <p>Asistente de almacén</p> <p>Coordinador(a) de logística y PDV</p> <p>Asistente de almacén</p>	<p>Requerimiento de compra</p> <p>Registro digital</p>

Diagrama de flujo	Descripción de la actividad	Responsable	Documento y/o registro
	almacén del centro de acopio.  5. Ordenar según el sistema de rotación PEPS.	Asistente dealmacén	Rótulos de identificación

Asimismo, se elaboró un cuadro de estrategias de los 5 porqués, tomando en cuenta los resultados de las encuestas, siendo el problema de la gestión una referencia para generar la pregunta: ¿Por qué tiene nivel bajo la gestión de almacén?

En las cuales se identifica las causas y obtener un resultado de cada uno, a fin de plantear alternativas de solución estas tres causas: falta de coordinación con las áreas afines, se hacen las preguntas y al final del proceso se determina que se debe actualizar las referencias bibliográficas; la recepción de libros es ineficiente, en esta secuencia de preguntas el resultado reconoce la programación para capacitar al personal de recepción; de igual manera, el almacén no dispone suficiente *stock* de libros para la atención oportuna a los clientes, de los cuales siguiendo las preguntas se llega al resultado que es las salidas de libros se deben registrar de forma inmediata en el sistema, para tener actualizado el sistema.



**Tabla 8**

*Estrategias de los 5 porqués*

<b>¿Por qué tiene nivel bajo la gestión de almacén?</b>						
<b>Pregunta 1</b>			<b>Pregunta 2</b>		<b>Pregunta 3</b>	
<b>Secuencia</b>	¿Por qué no hay coordinación con las áreas afines?	<b>R</b>	¿Por qué la recepción de libros es ineficiente?	<b>R</b>	¿Por qué almacén no dispone suficiente <i>stock</i> de libros?	<b>R</b>
<b>1</b>	¿Por qué no hay coordinación con las áreas afines?	Porque el Área de Ventas no comunica que libros tienen preferencias.	¿Por qué la recepción de libros es ineficiente?	Porque la verificación, registro no se realiza oportunamente.	¿Por qué almacén no dispone suficiente <i>stock</i> de libros?	Porque no hace el requerimiento oportuno.
<b>2</b>	¿Por qué ventas no comunica que libros tienen mayor preferencia?	Porque solo se dedica vender y no comunica las necesidades de los clientes.	¿Por qué la verificación, registro no se realiza oportunamente?	Porque el recepcionista no aplica el sistema adecuado.	¿Por qué no hace el requerimiento oportuno?	Porque no registra las salidas de libros en el sistema.
<b>3</b>	¿Por qué ventas no comunica la necesidad de los clientes?	Porque no registro pedidos de los clientes.	¿Por qué el recepcionista no aplica el sistema adecuado?	Porque no cuenta con la capacitación requerida.	¿Por qué no registra las salidas de libros en el sistema?	Porque no se realiza un registro diario del almacén.
<b>4</b>	¿Por qué ventas no comunica la necesidad de los clientes?	Porque no registro pedidos de los clientes.	¿Por qué el recepcionista no aplica el sistema adecuado?	Porque no cuenta con la capacitación requerida.	Las salidas de libros se deben registrar de forma inmediata en el sistema.	
<b>5</b>	¿Por qué debe registrar los pedidos de los clientes?	Porque se necesita actualizar nuevas adquisiciones.	¿Por qué no cuenta con la capacitación requerida?	Porque cuenta con personal eventual.		
<b>Propuesta</b>	Actualizar las referencias bibliográficas y disponer de un sistema de comunicación efectivo entre Área de Ventas y Área Logística		Programar capacitación al personal de recepción			

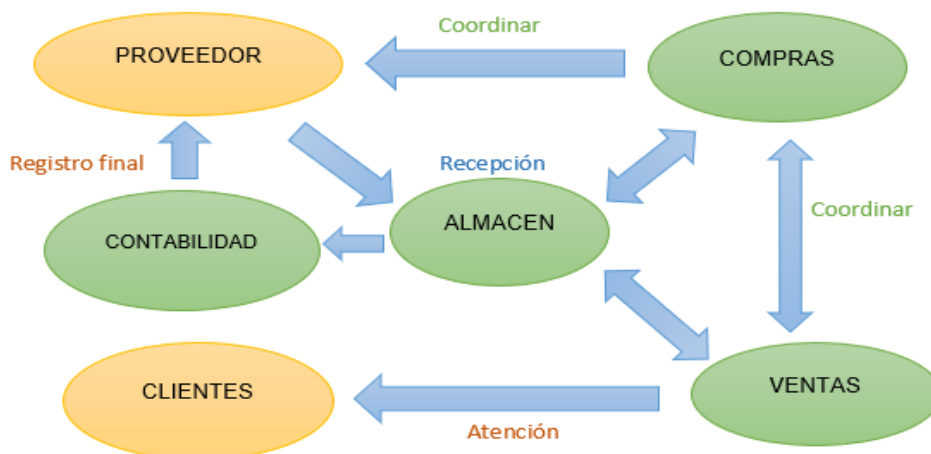
Como se ha observado en el análisis de los 5 porqués, una de las causas del problema para la gestión de almacén de una librería es la falta de coordinación entre las áreas. De tal manera que siendo el almacén un área crítica y relevante para las ventas, ya sean físicas o virtuales, se propone mediante este proceso de

gestión las coordinaciones con las áreas afines para tener una comunicación con flujo constante y, a su vez, recalcar que este proceso se realiza para satisfacer al lector.

Sobre la base de la propuesta del diagnóstico de los 5 porqués se encuentra que uno de los problemas es la falta de comunicación entre las Áreas de Ventas y el Área Logística, para ello se desarrolla una propuesta utilizando la técnica de diagrama de procesos, en el cual se coloca al Área de Almacén como eje central de la operación, articulándose directamente con el Área de Ventas, Compras, Proveedores y, finalmente, al Área Contable.

#### Figura 4

*Propuesta de flujo de comunicación para la mejora de gestión de almacén de una librería*

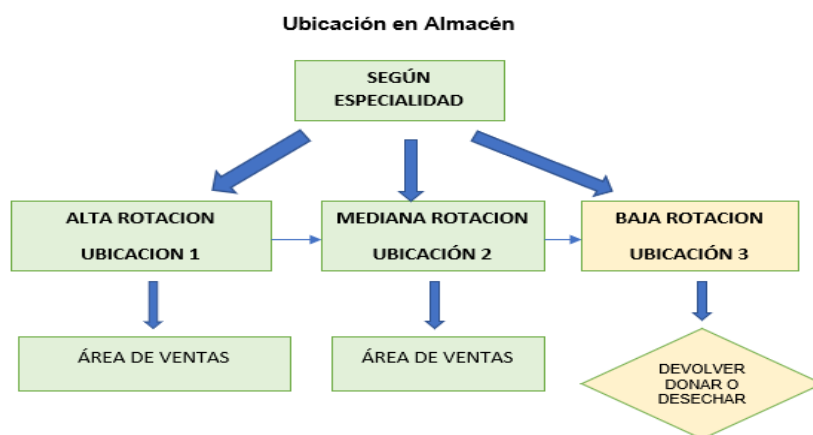


Asimismo, a partir del análisis de causales con la herramienta de los 5 porqués se identifica la falta de registro diario del almacén que afecta la gestión de esta área. Cada título de libro se ubica en el registro diario para proceder el almacenamiento en los anaqueles del almacén, teniendo en cuenta las especialidades la rotación: alta rotación ubicación 1, mediana rotación ubicación 2, y estos libros deben estar cerca al Área de Ventas, los libros de baja rotación ubicación 3, de esta manera, se

evalúa si estos libros se devuelven a las editoriales, que están a concesión, se da de baja, o se donación según la estrategia de cada librería, etc.

**Figura 5**

*Procedimiento de ubicación en los anaqueles de almacén*



Para este causal se utiliza el documento de Kardex visible, se actualiza después de cada movimiento o venta de un título de determinado libro y se registra automáticamente en el sistema, si bien es cierto hay *software* de almacén que se encarga de realizar el saldo en almacén, esta ficha sirve de ayuda visual físicamente, de los registros que permiten tener la información del movimiento, visualmente de los saldos de cada libro, también se utiliza para el cruce de la información en caso de inventarios, además facilita conocer si necesitamos renovar el *stock*. También, en esta ficha se registran todos los detalles de los libros, además de los precios unitarios.

**Figura 6**

*Registro físico de movimientos en almacén (ingreso y salida)*

KARDEX DE LIBROS									
EDITORIAL		Nova casa Editorial				EDICION		1era. Edición	
AUTOR		Samudio, Araceli				AÑO		2017	
TITULO		La chica de los colores				ISBN		978-84-16942-31-2	
SALDO ANTERIOR		COSTO		ENTRADA		SALIDA		SALDO	
FECHA	DETALLE	UNITARIO \$/	CANTIDAD	TOTAL	CANTIDAD	TOTAL \$/	CANTIDAD	TOTAL	
22/07/2022	O. de Compra	55.00	65	3,575.00			65	3,575.00	
23/07/2022	Venta				5	275.00	60	3,300.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	

En la Tabla 9 se consideran tres aspectos: los problemas, las alternativas de solución para la gestión de almacén y los posibles resultados para la mejora de la gestión de almacén, así como el servicio y satisfacer a los clientes.

**Tabla 9**

*Alternativas de solución de problemas del almacén de libros*

<b>Problemas</b>	<b>Alternativas de solución</b>	<b>Resultado</b>
1. Problema de inventario en el sistema de Gestión. No se garantiza a los clientes un suministro continuo de libros, originando retrasos de entrega.	1. Mejorar el sistema de control de inventarios, mantener el <i>stock</i> mínimo y máximo de los libros. Mediante un Software de Almacén (ERP).	1. El cliente disponga en forma oportuna de los libros.
2. Falta de precisión en los datos, para ubicar los libros en el almacén. - Zona de ubicación - Por especialidad - Retrasos en la atención	2. Aplicar herramientas de gestión de almacenes, para optimizar la búsqueda, ubicación y entrega de los libros a los clientes.	2. Se determina la ubicación de los libros, según rotación.
3. Falta de libros de especialidad	3. Actualizar las referencias bibliográficas de acuerdo a la solicitud de más de dos clientes, (Aplicar buzón de sugerencias, físico y virtual).	3. Confirmar la demanda de los libros requeridos, a fin de cumplir el requerimiento de los clientes.
4. Libros de poca rotación	4. Evitar acumular libros con salida lenta, Si están a concesión, devolverlos  Si han sido cancelados, tratar de vender a precio de costo, para disminuir pérdidas.	4. Minimizar el <i>stock</i> de libros de escasa demanda. Y disponer de mayor espacio en el almacén.
5. Los libros en almacén fuera de su ubicación.	5. Establecer el sitio de los libros según especialidad en forma ordenada.	5. Agilizar la atención
6. Los requerimientos de reposición y actualización son lentos	6. Se debe registrar las actualizaciones y reposición de los libros inmediatamente ingresen en almacén.	6. Contar con el sistema actualizado y el sistema físico.

7. Falta de registro de ocurrencias en almacén.	7. El almacenero, debe tener un registro diario de las ocurrencias en almacén, para tomar medidas correctivas.	7. Tomar decisiones oportunas para atender las incidencias
8. Ante presencia de insectos	8. Se debe implementar programas de fumigación.	8. Mantener el depósito en buenas condiciones de salubridad.
9. No contar con cronograma de actividades.	9. Implementar el programa Microsoft Project que permite desarrollar las actividades diarias, tiempos y responsabilidades.	9. Mejorar el planeamiento y control de las actividades del almacén.

**Tabla 10**

*Registro de proveedores (editoriales)*

Proveedores	Entrega	Pendientes	Días de retrasos	Clientes en espera	Resultados
Editoriales nacionales	-Inmediato -Concesión	-En 5 días -Según ventas	Si se agota la edición.	Solo si compro por <i>online</i> .	El cliente busca en la competencia.
Editoriales internacionales	15 días	----	Única entrega	Requerimiento	Confiabilidad

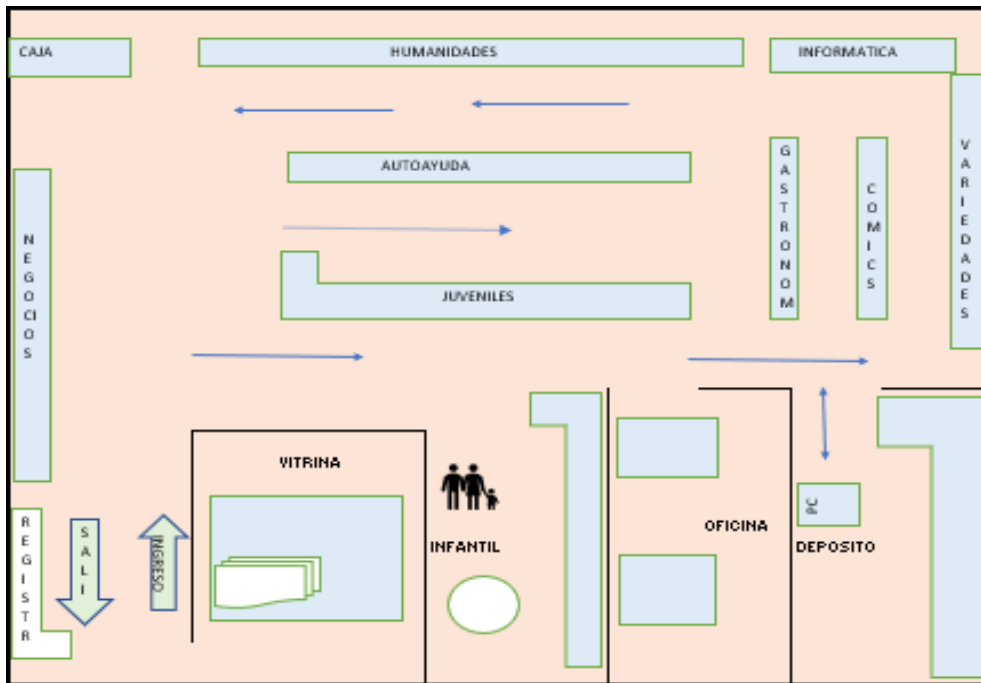
La Tabla 10 describe el registro de los proveedores o editoriales nacionales e internacionales, para determinar los proveedores más puntuales y confiables, además de conocer el tipo de libros que venden y disponen en el momento oportuno.

### **Pautas que se deben considerar para mejorar la gestión de almacén de libros:**

- El personal debe conocer las técnicas de almacenamiento.
- Se debe respetar los procesos en la gestión de almacén.
- Todos los libros deben estar codificados y forrados para su protección.
- Considerar la custodia de los libros en el almacén, el buen mantenimiento y seguro de acuerdo al producto, en el caso de libros (evitar insectos, roedores y humedad).
- La ruta de alto tránsito en el almacén debe estar libre de obstáculos, para evitar accidentes.
- Contar con dispositivos de seguridad en casos de siniestros.
- Contar con registros de ingreso y salida.
- Solicitud de los clientes, para actualizar el *stock* (buzón de sugerencias).
- Ubicar los libros de mayor demanda en zona cercana al Área de Despacho.
- Se debe contar con un cronograma de actividades diarias y consolidado de actividades mensuales.
- Contar con un sistema de almacén para tener los registros actualizados.
- Contar con registro de proveedores.

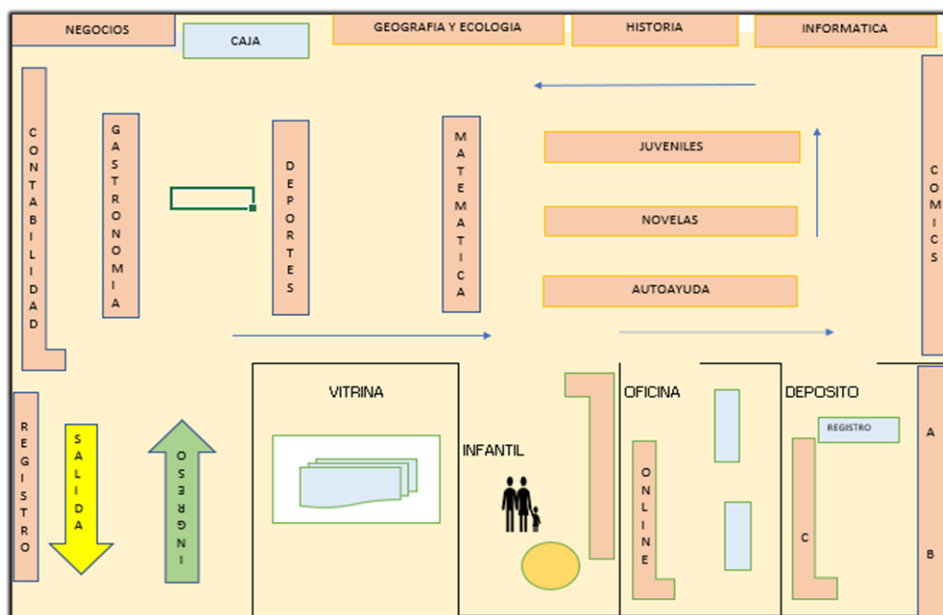
**Figura 7**

*Layout n.º 1: Del flujo de ingreso y salida (librería)*



**Figura 8**

*Layout n.º 2: Del flujo de librería con mayores referencias*



En el Layout n.º 2, se consideraron más anaqueles en el depósito, con ubicación de libros (A, B, C), el anaquel de la oficina es para los libros reservados a clientes de compra por internet. Se tomaron en cuenta más anaqueles para la exhibición a los clientes.



## V. DISCUSIÓN

La gestión de almacén es vital para la eficiencia del negocio debido a que ella influye en diversas áreas, tales como finanzas, Supply Chain Management, gestión del talento humano, *marketing*; en otras palabras, se debe buscar dar un servicio y/o producto de calidad superior con un costo mínimo logrando ser competitivos en el mercado, así como marcar en el consumidor posicionando la marca en ellos tornándolos en *love mark*. Por ello, la gestión del almacén es un engranaje clave en la satisfacción del cliente y la efectividad empresarial.

Siendo el objetivo general cuantificar la importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022, se investigó el nivel de las variables y sus dimensiones.

Los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que, para los trabajadores del Área de Almacén y los clientes de la librería, la primera variable gestión logística se encuentra en un nivel bajo con el 50 %, reflejando que la mitad de los trabajadores considera que el almacén presenta deficiencias, por lo que deberían tomar medidas que favorezcan el desempeño del almacén. En concordancia con Liang et al. (2020), quienes argumentan que por el crecimiento de las ventas *online* los almacenes deben gestionar una vasta cantidad de pedidos pequeños. Por ello, la implementación del *wave-picking* de programas de actividades cortas, tomando las salidas y la disponibilidad de mano de obra. Para obtener 100 recolectores y 350 artículos por ola en un tiempo menor a 2 minutos.

Asimismo, Faber et al. (2017) se centraron en una estructura del almacén idónea y su operación para el rendimiento, lo que evidencia que ciñéndose al contexto en el que se desarrolla el almacén alcanzan un alto rendimiento, así también el almacén debe contar con un planeamiento estratégico de la gestión, que es fundamental para el desarrollo diario de las actividades en el contexto de planificar y controlar mejorando así la gestión de almacén, tomando decisiones correctivas. Por su parte, Vivas (2021) fundamentó que el registro de ingreso y salida de los productos terminados realizados manualmente ocasiona pérdidas de tiempo en la entrega de los productos, lo que genera fastidio a los clientes por la demora en ser atendidos. Este modelo de estudio sirve de referencia para la problemática en la gestión de almacén de una librería (libros de consulta, revista,

plan lector y otros). Por lo que autor plantea incorporar un sistema de registro, para tener actualizado su *stock*, y mejorar el tiempo en atención al cliente, mejorando su experiencia de compra, incrementando así la satisfacción del mismo, de manera que pueda realizar nuevas compras en el futuro.

Para Huamán y Jara (2019), debido a la falta de inventarios continuos en un almacén, no se puede determinar el estado de la rotación de los productos o libros. A ello se suma que ciertos productos pueden deteriorarse durante la manipulación, ya sea en la envoltura de presentación, más aún en libros o en el peor de los casos son dañados. Muchas veces, las páginas son ensuciadas en el momento de verificación. En la mayoría de casos estos productos se separan. Sin embargo, son registrados como los demás libros sin considerar en el sistema para el descuento, cuando se debería informar al personal de inventarios para efectuar el respectivo descuento en el sistema, y proceder otro tratamiento evitando así las pérdidas.

Asimismo, Moreno y Bonilla (2019) sugieren conocer las herramientas esenciales que permitan que los almacenes desempeñen satisfactoriamente sus funciones, los autores recomiendan mantener lo preciso en aspectos comerciales y considerar el *stock* mínimo. Sin embargo, se debe prestar atención a las existencias y actualizar el registro de control para evitar la rotura de *stock*, atendiendo así de manera inmediata las exigencias de los clientes. De igual manera, añaden la implementación del modelo Q y el modelo 5S para organizar la gestión de almacén en las librerías con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. De la misma forma, Rodríguez y Medina (2019) encuentran que la gestión deficiente en los almacenes no permite un adecuado control de los libros, ni un correcto tratamiento de la calidad de los mismos, por lo que se pueden perder información valiosa para la historia, la investigación y la humanidad. Por ello, se plantea como solución el almacenaje mediante sistemas de información. Los tiempos han cambiado, el mundo ha evolucionado y la sociedad se ha modernizado, de manera que el almacenaje de información ha migrado de la forma tradicional (física) a la digital (la nube), en consecuencia, nacen nuevas herramientas que permiten la gestión, preservación y seguridad de la información en ella, lo cual favorece una circulación más rápida de la información haciendo del control de inventarios uno más eficiente y las actualizaciones en tiempo real, lo que

no solo beneficia a los clientes, al reducir los tiempos de entrega, sino que la librería mejora en cuanto a la reducción de costos, tiempos y con la fidelización del cliente.

Por último, en la encuesta aplicada a los trabajadores del Área de Almacén, para cuantificar la importancia de la gestión de dicha área, se aprecia que el 50 % de los trabajadores encuestados percibieron a la gestión de almacén en un nivel bajo, en un nivel medio 25 % y el nivel alto solo el 25 %. Ello manifiesta la presencia de una gestión deficiente, la misma que es percibida por los trabajadores, ya que solo uno de ellos la posiciona en el nivel alto, lo que es realmente preocupante y un indicador de alerta que manifiesta que la organización debe plantear estrategias para la mejora de dicha gestión.

En concordancia con las aclaraciones de Supply Chain Management, la gestión del almacén debe coordinar las actividades con las áreas afines, para coincidir en un mismo objetivo que es el cliente y que el almacén brinde buen servicio de manera eficiente física y virtualmente, la gestión que planifica y controla, a su vez, organiza las actividades, cumple con los clientes. Del mismo modo, Faber incluye la corrección que favorece para mejorar la gestión.

No obstante, Vivas afirma que los registros manuales de ingresos y salidas generan pérdida de tiempo y malestar a los clientes por la demora. Se debe indicar que, en el caso de librerías y bibliotecas, este tipo de registros ayudan en la información visible, ya que, en estas fichas o Kardex, se registran los detalles de los libros, inclusive los precios unitarios, y, a su vez, sirve para hacer cruce de información para inventarios, para efectos contables, tener la información inmediata. Además, se registran los datos actuales de los saldos, para efectos de renovar *stock*. En ese sentido, se concuerda con que los almacenes de libros deben contar con un sistema de almacenes, ya que ellos permiten entrelazar las diferentes áreas y permite la fluidez de la gestión en forma coordinada.

Huamán y Jara indican que, por falta de inventarios continuos, la rotación de un almacén no favorece el estado de los productos o libros, se pueden deteriorar. Sin embargo, esto pasaría si el personal desconoce cómo custodiar los productos que se almacenan, más aún los libros llegan al almacén forrados, salvo el que se designa para la verificación de los detalles que se solicitó.

Por otro lado, Moreno y Bonilla (2019) manifiestan que una de las herramientas que se acomodaron al estudio ha sido el de los 5 porqués que facilitó encontrar las causas del problema que los resultados de la gestión de almacén es el 50 % en un nivel bajo y que no permite el atender satisfactoriamente a los clientes, que se puede obtener resultados para enfrentarlos y corregir, utilizando las estrategias adecuadas a la empresa.

También, la gestión de almacén que inician los procesos, que se rigen en las normas de ISO 9001, se aplica en cada área que se involucra el funcionamiento de la empresa, si se trata de calidad se tiene que aceptar que los productos que ingresan al almacén sean de calidad, de tal manera que las diferentes operaciones que se realizan justifican la salida de un producto de calidad. En ese sentido, los autores Griful y Canela (2005) consideran que el personal también debe estar capacitado para cumplir con los estándares de calidad que indican las normas, además, establecen que se deben tener soportes informáticos, espacios y equipos adecuados, planificar teniendo en cuenta los clientes y el buen servicio que se les brinda.

De igual manera, García y Pinedo (2021) también plantea la mejora de la calidad en una concesionaria automotriz que, para identificar las deficiencias en la atención de los clientes, utilizó el registro de quejas de los clientes y de las herramientas que se adecuaron a la situación de la empresa, consideraron que dichas herramientas deben tener un sustento para aplicar en el área. De la misma manera, en la librería en estudio se buscó el origen de bajo nivel en la gestión de almacén y que se adecuó la herramienta de los 5 porqués, la cual facilita contestar las preguntas planteadas y al final de cada pregunta se encuentra la respuesta que permite corregir y utilizar las estrategias adecuadas de acuerdo al rubro de la empresa.

Soto (2021) refiere en su estudio de producción editorial en cuanto a la impresión y terminados de papel en diferentes productos como libros, revistas, folletos, en el que su almacenamiento básicamente determina sus inventarios de los insumos papeles y cartones en el que controla que todos los materiales no estén almacenados en periodos largos e indeterminados; en ese sentido, este tipo de control se debe evitar ya que hay productos con periodo de caducidad o que

cambian de textura o color con el tiempo como papeles, por ello, la determinación de la clasificación y utilizar la revisión continua y revisión periódica y el chequeo constante del registro de ingreso y salida, asimismo, clasificar los productos por el movimiento para determinar la ubicación, la autora utiliza la metodología de ABC. Este tipo de metodología también ayudó a ubicar los libros en los anaqueles porque facilita situar los libros con rapidez, teniendo en cuenta que los libros de mayor salida se deben colocar en el grupo A, lo más cercano al Área de Despacho para evitar traslados innecesarios y los de mediano movimiento se deben ubicar en grupo B y los libros de menor movimiento se disponen en los anaqueles de grupo C, la verificación en un almacén es de manera constante, entre un determinado periodo y otro reciente.

En el Perú, la Ley 31053 regula las actividades culturales que fomentan la lectura en la sociedad peruana a través de las bibliotecas públicas, asimismo, protege al autor y vigila el proceso del libro en las editoriales, los cuales solicitan mediante la Biblioteca Nacional, que crea el enlace de los libros en el mundo solicitando el código ISBN (International Standard Book Number), que es una numeración de autores de libros, aprobado por norma ISO 2108, que permite a los autores libros comercializar y distribuir en el mundo.

En el presente año, se promulgó el D.S. 007-2022-MC, para actualizar la Política Nacional hasta el 2030, en el cual fomenta el hábito a la lectura, y permite a todos los involucrados en el desarrollo de esta actividad humana cultura, siendo el objetivo principal el lector. Debo admitir que cada eslabón de esta cadena es importante para el desarrollo de un país; los autores, las editores o editoriales, el libro, las librerías, las bibliotecas y el lector, que es el objetivo desde el inicio del proceso de un libro. Mediante el mencionado decreto el estado fomenta la lectura y vigila la aplicación del desarrollo de las políticas y, a su vez, delega a los colegios mediante el ente rector que es el Ministerio de Educación para incentivar a los niños y jóvenes a esta práctica.

Se debe considerar que las librerías cuenten con ambientes de lecturas para niños y jóvenes con incentivos para las visitas con más frecuencias y con mayor razón las bibliotecas y ser creativas e interactivas en la organización. Es fundamental identificar los tipos de libros que les atrae, para poder en las librerías.

Los almacenes de este tipo de organizaciones se clasifican y especializan, también hay almacenes de libros de antiguos actores clásicos que a pesar del tiempo son requeridos por los investigadores; otros de los sitios donde se puede encontrar libros de todo tipo son en las ferias municipales, universitarias e internacionales, en donde las grandes editoriales y librerías trasladan lo mejor de sus almacenes para ofertar a los clientes.

De todo este proceso se colige que la gestión de almacenes de libros es para los más detallistas, con planificación estratégica y con espacios muy organizados para satisfacer a los clientes que buscan el saber y la cultura.

Kogan (2017) aplica este enfoque sistémico a los proyectos, todos los procesos son consecuencias del anterior y este tipo de enfoque se aplica a los sistemas de empresas de mediana o de gran magnitud, teniendo en cuenta el desarrollo de sus actividades, la gestión de almacenes se cumple con el enfoque sistemático, es de suma importancia, que los sistemas se interrelacionan para poder cumplir con los objetivos siendo la satisfacción del cliente en el presente estudio. El proceso sistémico del almacén permite desarrollar de manera secuencial las tareas diarias y coordinada.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** El objetivo general del estudio, es cuantificar la gestión del almacén para medir la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022. Para realizar el presente estudio se aplicaron dos encuestas: uno a los trabajadores del almacén de la librería y el segundo a los clientes que acuden a la librería para realizar sus compras. El universo del estudio fue de 80 personas, de las cuales se subdividieron: 4 para el personal de librería y 76 para los clientes, se aplicó la encuesta para cuantificar la gestión del almacén de la librería, en las que la frecuencia de 2 respondió con 50 % en el nivel bajo, siendo los 2 niveles entre mediano y alto cada nivel con 25 % en la que se puede determinar que la gestión tiene que mejorar, en sus 2 dimensiones. Este resultado indica que la recepción tiene muchas falencias, es decir que no está cumpliendo con las funciones de verificación, clasificación y registro oportuno. Asimismo, describe que el almacenamiento está en proceso de organización. Y requiere el apoyo de un soporte informático para mejorar las técnicas y la actualización.

**Segundo:** Uno de los objetivos específicos es cuantificar la importancia de la gestión de almacén para el valor percibido del cliente en una librería de Breña, 2022. Su resultado ha sido que el 51.32 % de valor percibido de los clientes se encuentra en el nivel medio, siendo el nivel bajo y la segunda frecuencia con 22, que representa 28.95 %, el de menor porcentaje fue el nivel alto con la frecuencia de 15 su porcentaje representativo del 19.74 %. Esto significa que el mayor porcentaje no se satisface con el valor percibido, se necesita mejorar en esta dimensión para que los productos se mantengan en óptimas condiciones.

**Tercero:** En el objetivo específico de cuantificar la importancia de la gestión de almacén, para las expectativas del cliente en una librería de Breña, 2022, el resultado fue de niveles medio y bajo, con 50 %, los niveles bajo y alto obtuvieron un 25% cada uno, respectivamente. El resultado determina que la gestión del almacén, para cubrir las expectativas de los clientes, está en el nivel medio, a consecuencia del nivel bajo de la gestión de

almacén, los lectores no se sienten atraídos para visitar la librería y no es expectante hacerlo muy a menudo.

- Cuarto:** El último objetivo específico del estudio es cuantificar la importancia de la gestión de almacén para la conformidad del usuario en una librería de Breña, 2022. El resultado del estudio describe el nivel bajo con 50 % de la gestión de almacén y, en consecuencia, la conformidad del usuario también está en el nivel medio 39.5 % y solo un 27.6 % la ubica en un nivel alto. La conformidad del usuario depende de los factores como calidad, precio, oportunidad, y servicios sean acogidos positivamente por los clientes.
- Quinto:** Hay un porcentaje mínimo que representa el 27.6 % de ellos, la ubicaron en el nivel alto de satisfacción y están conformes, por lo cual también se considera trabajar para ellos.
- Sexto:** El bajo nivel de la gestión de almacén se encuentra en recepción y en los procedimientos, que emplean para realizar sus actividades, las falencias del almacén, se encuentran en la recepción, verificación, control y registros de los libros.



## VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Debido que en el estudio se encontró la gestión de almacén en un nivel bajo y, a su vez, la satisfacción del cliente se encuentra en el nivel medio, se aconseja al administrador de la librería de Breña plantear estrategias para monitorear ambas variables, realizar sondeos con frecuencia interiorizando una cultura de mejora continua. Se debería llevar a cabo nuevos estudios en los que se tome en cuenta una muestra más amplia considerando las demás librerías del distrito para mejorar la organización.
- Segundo:** En el estudio se encontró a la gestión de almacén en un nivel bajo, mientras que el valor percibido se encuentra en un nivel medio, se recomienda mejorar la propuesta de valor ofertada, teniendo en cuenta la propuesta de los competidores, también poner en práctica el *benchmarking* para la gestión del almacén y la aplicación de herramientas de la propuesta, mejorando la performance de la empresa y la calidad de los productos y el servicio.
- Tercero:** En esta indagación se encontró que la gestión de almacén se posiciona en el nivel bajo y las expectativas del cliente se encuentran en un nivel medio. Por lo tanto, es posible recomendar al administrador elaborar estrategias que permitan conocer los anhelos de los clientes y qué es lo que esperan de la librería, de tal modo que los esfuerzos y recursos de la organización se centren en ello, viabilizando el alcance de las expectativas mencionadas previamente; haciendo de la compra una experiencia placentera.
- Cuarto:** Teniendo en cuenta los resultados del estudio, la gestión de almacén y la conformidad de los usuarios, la librería tiene un nivel bajo y medio, respectivamente, por lo que se propone desarrollar capacitaciones necesarias a los trabajadores, en dimensiones con mayores deficiencias, que les permitan desempeñarse de manera óptima en la recepción y almacenamiento de los productos, el manejo de tiempos de entrega, así como en la calidad de atención virtual y presencial. Para ello es vital que se establezcan las herramientas que más se adecuen a la realidad empresarial para la gestión de almacén; capacitaciones

periódicas a los colaboradores en herramientas virtuales, en gestión de almacén y satisfacción del cliente, así como en *marketing*, de manera que la librería tenga un flujo constante y un desempeño eficiente, la misma que sea percibida por los clientes.

- Quinto:** Se recomienda aplicar el enfoque de sistemas que permita mejorar las coordinaciones entre el almacén, compras, editoriales, ventas y contabilidad, para desarrollar un mismo objetivo en beneficio del cliente, y así cumplir con los planes de la librería, organizar programas de lectura que invite a nuevos clientes y fomentar el hábito a la lectura.
- Sexto:** Implementar un manual de procesos en el almacén con la finalidad de describir cada proceso sus etapas, tiempos, responsables e indicadores para una mejora continua en las actividades del almacén y brindar un mejor servicio al cliente.
- Séptimo:** Establecer un registro de los clientes con nivel de satisfacción alto, en una lista de los clientes que visitan con frecuencia a la librería, a través de correos electrónicos. y mantener un vínculo con los clientes fieles, aplicar descuentos estrategias importantes, y no perderlos.

## REFERENCIAS

- Acosta, C. (2019). *Mejora del proceso de gestión de almacenes en una empresa de comercialización de equipos de cómputo* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4263>
- Alacute, L. (2019). *Marketing en redes sociales y la satisfacción del cliente en la empresa lia collection E.I.R.L., Santiago de Surco, Lima - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1617>
- Alpizar, A. y Hernández, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris mueblerías, 2015* [Tesis de Licenciatura]. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/62621>
- Álvarez, J. (2020). Diagrama unifilar. Centro Nacional de control de energía.
- Baby, J. y Restrepo, C. (2014). Competitive Analysis by Manufactures of Automobiles and Sports Utility Vehicles (SUV), using the Customer Perceived Value as a tool for that purpose. *Ad-Minister*, (24), 9-32. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=97205745&lang=es&site=eds-live>
- Barrionuevo, J. y Fernández, J. (2022). *Mejora de los procesos y parametrización del módulo de gestión de almacenamiento en una empresa manufacturera* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/21483>
- Blanco, L. (8 de septiembre de 2021). El mundo del Libro: Récord de venta de libros en 2021: "Está siendo un año histórico". *El Mundo*. <https://www.elmundo.es/cultura/literatura/2021/09/08/61388dc6fdddffe3ab8b45d7.html>
- Bravo, M.y Bazán, W. (2020). *Implementación de un sistema en ambiente Web para gestionar la cadena de abastecimiento del almacén "Mega oferta". Propuesta tecnológica* [Tesis de Licenciatura, Universidad Agraria del Ecuador].

- Broseta, A. ( de 2021). *¿Cómo realizar el Análisis FODA de una empresa?* Rankia, Chile.
- Bureau, V. (2011). *Logística integral*. Fundación Confemetal.
- Da Silva, D. (2021). Protocolo de atención y servicio al cliente: ¿qué es, por qué es importante para tu empresa, ¿cómo hacerlo y cuáles son sus ventajas?, *Web Content & SEO Associate, LATAM*.
- Decreto Supremo N° 007-2022-MC. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de la Lectura, el Libro y las Bibliotecas al 2030. 16 de julio de 2022. <https://bit.ly/3SrQ2qs>
- Díaz Chuquipiondo, H. (2016). *Gestión de la cadena de suministro*.  
Editora Macro.
- Echevarría J., Covas-Varela, D., Martínez-Curbelo, G., Delgado-Álvarez, N. Díaz-Peña, M. (2017). *Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria Cienfuegos Process improvement with logistics supply chain approach in agricultural distributor Cienfuegos* [Archivo PDF]. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099010.pdf>
- El Comercio (24 de julio 2020). Comercio electrónico: ¿qué empresas recibieron ultimátum para entregar los productos vendidos por Internet? *El Comercio*. <https://bit.ly/3QoZWHJ>
- Elizalde-Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://bit.ly/3zu0W6w>
- Faber, N., De Koster, R. y Smidts, A. (2017). Survival of the fittest: the impact of fit between warehouse management structure and warehouse context on warehouse performance. *International Journal of Production Research*, (56), 1-2. <https://bit.ly/3vDHP8U>
- García, L. (2021). *Gestión del servicio y conformidad del cliente en los agentes BCP, distrito Callao, región Callao - 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5641>

- García, J. y Pinedo, B. (2021). *Plan de mejora de calidad de servicio para incrementar la satisfacción del cliente en una concesionaria automotriz, Chimbote 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Gestión de la colección de libros electrónicos en las bibliotecas: acceso frente a propiedad. Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals (UB).
- Guerrero, L. (2022). *Calidad de servicio en pandemia y satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional – ONP Miraflores, 2021* [Tesis de Maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86652>
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Rectimundo Revista Científica de la investigación*, 4(3). [doi.org/10.26820/rectimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/rectimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Griful, E. y Canela, M. (2005). *Gestión de la calidad*. Ediciones UPC. <https://bit.ly/3zCvcMO>
- Hassan, M. y Piramuthu, S. (2021). Review of auto-ID technology use in warehouse Management. *International Journal of RF Technologies*, 12(1). DOI: 10.3233/RFT-210292
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* [Archivo PDF]. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huamán, G. y Jara, N. (2019). *Gestión de almacén para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa ferretera Ate, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42614>

- Industrial Distribution. (4 de junio de 2017). *What To Know About Lean Warehouse Management*. <https://www.inddist.com/operations/article/13773359/what-to-know-about-lean-warehouse-management>
- Kogan, Y. (2017). *El enfoque sistémico y sistemático en un proyecto*. INCAE: Business School. <https://www.incae.edu/es/blog/2017/01/26/el-enfoque-sistemico-y-sistemico-en-un-proyecto.html>
- Kotler, P. (2009). *Dirección de marketing*. Pearson Educación.
- Liang, J., Wu, Z., Zhue, C. y Zhang, Z. (2020). An estimation distribution algorithm for wave-picking warehouse management. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 33(4). <https://bit.ly/3BDBSN6>
- Medina, A., Nogueira, D. y otros (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mejías, A. y Godoy E., Piña, R. (2018) Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento [Archivo PDF]. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Miralam, M. (2017). A Study of Affective, Continuance and Normative Commitments and its Impact on Job Satisfaction among the Faculty Members of Technical Universities [Archivo PDF]. <https://www.irnbrjournal.com/papers/1513074286.pdf>
- Mora, L. (2011). *Diccionario de Supply Chain Management* [Archivo PDF]. [https://www.fesc.edu.co/porta1/archivos/e\\_libros/logistica/dic\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/porta1/archivos/e_libros/logistica/dic_logistica.pdf)
- Moreno, K. y Bonilla, D. (2019). Logística y control de stock. Caso de estudio librerías y papelerías. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051020/29062051020.pdf>
- Núñez, V. (2007). *Manual de gestión de librerías*. Editorial Berenice.
- Ocaña, F., Estela, W. y Gutiérrez, E. (2017). Implementación de un sistema de gestión de almacén para reducir costos de almacenaje. Implementation of a warehouse management system to reduce storage costs. Implementação de

um sistema de gestão de armazém para reduzir os custos de armazenamento. *INGnosis*, 3(2), 243-257.

<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ingnosis/article/view/1555/1369>

Organización Internacional del Trabajo. (31 de mayo de 2006). *Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo*. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P1210\\_0\\_ILO\\_CODE:C187](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P1210_0_ILO_CODE:C187)

Paride, B. (2017). La satisfacción del cliente [Archivo PDF]. <https://bit.ly/3StkdxX>

Pérez, M. (16 de noviembre de 2020). Por pandemia, las ventas de libros han caído 30% este año. Portafolio. <https://www.portafolio.co/negocios/por-pandemia-las-ventas-de-libros-han-caido-30-este-ano-546671>

Pin, E. y Gómez, R. (2021). Propuesta de manual de procedimientos para la gestión de almacenes, *Revista Ciencia Universitaria*, 19(1). <https://rcta.unah.edu.cu/index.php/ACUNAH/article/view/1415/2593>

Ríos, T. y Vigo, R. (2017). Influencia del sistema de control interno en la Gestión de la empresa Librería Martha EIRL Ciudad de Cajamarca 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://bit.ly/3zGuvBP>

Rodríguez, Z. (2021). Propuesta para la estandarización de procesos operativos de recepción, almacenamiento y despacho en el almacén de medicinas del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, periodo setiembre a noviembre 2019 [Tesis de Segunda especialidad, Universidad Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18116>

Rodríguez, Y. y Medina, Y. (2019). Caracterización de herramientas para la gestión de libros. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 11(9), 25-32. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/227>

Secretaría General de ISO (2015). *Norma internacional ISO 9001* [Archivo PDF]. <http://www.itvalledelquadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

- Soto, P. (2021). *Implementación de un sistema de rotación de inventarios en la Editorial Artes y Letras S.A.S.* Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquía. <https://hdl.handle.net/10495/20195>
- Trișcă, G. (2017). The Affective Nature of Customer Expectations and Their Constitutive Impact on Customer Experience. *Analele Universitatii "Eftimie Murgu" Resita. Fascicola II. Studii Economice.* <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=127785499&lang=es&site=eds-live>
- Unesco (20 de abril de 2021). El sector editorial frente a la COVID-19: Una oportunidad de reconversión hacia lo digital. <https://es.unesco.org/news/sector-editorial-frente-covid-19-oportunidad-reconversion-lo-digital>
- Unesco (21 de abril de 2021). Día Mundial del Libro 2021 desde México. <https://es.unesco.org/news/dia-mundial-del-libro-2021-mexico>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez y L., Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicio, *Geon*, 6(2), 18-24.
- Villarroel, S. y Rubio, J. (2012). *Gestión de pedidos y stock.* Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación. [https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Vivas Barreto, C, (2021) Sistema web para la gestión de almacén para la empresa G&C Support Medical EIR [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://bit.ly/3SrTT7b>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Cuantificar la importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022.</p>	<p>Gestión de almacén</p> <p>Según Villarroel y Rubio (2012), el procedimiento logístico se encarga de la función de recepción y almacenamiento, indistintamente al material manejado y la data originada.</p> <p>Recepción Almacenamiento</p>	
<p>Específicos:</p> <p>1) ¿Cuál es la importancia de la gestión de almacén para el valor percibido en una librería de Breña, 2022?</p> <p>2) ¿Cuál es la importancia de la gestión de almacén para las expectativas del cliente en una librería de Breña, 2022?</p> <p>3) ¿Cuál es la importancia de la gestión de almacén para la conformidad del usuario en una librería de Breña, 2022?</p>	<p>Específicos:</p> <p>1) Cuantificar la importancia que tiene la gestión de almacén para el valor percibido en una librería de Breña, 2022.</p> <p>2) Cuantificar la importancia que tiene la gestión de almacén para las expectativas del cliente en una librería de Breña, 2022.</p> <p>3) Cuantificar la importancia que tiene la gestión de almacén para la conformidad del usuario en una librería de Breña, 2022.</p>	<p>Satisfacción del cliente</p> <p>Alpizar y Hernández señalan que los elementos de la satisfacción del cliente son los siguientes: valor percibido, expectativas del cliente y cumplimiento del usuario (2015).</p> <p>Valor percibido de la Satisfacción del cliente</p> <p>Expectativas del cliente</p> <p>Conformidad del usuario</p>	<p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: No experimental</p>

**Anexo 2.** Matriz de operacionalización de variables

Variable	Concepto	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de almacén</b>	Según Donayre Villarroel y Rubio (2012), el procedimiento logístico se encarga de la función de recepción y almacenamiento, indistintamente al material manejado y la data originada.	Las dimensiones de la gestión de almacén son dos, siendo estas recepción y almacenamiento.	Recepción	Llegada al almacén	Ordinal Escala de Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Control de calidad	
				Verificación de documentos	
			Almacenamiento	aceptación del producto	
				Espacio disponible	
				Condiciones de almacenamiento	
Gestión de pedidos					
<b>Satisfacción del cliente</b>	Alpizar y Hernández señala que los elementos de la satisfacción del cliente son: valor percibido, expectativas del cliente y cumplimiento del usuario (2015).	Las dimensiones de la gestión de almacén son tres, las mismas que son expectativas del cliente, imagen de marca y valor percibido	Valor percibido	Calidad del producto	Ordinal Escala de Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Experiencia de compra	
			Expectativas del cliente	Identidad de marca	
				Posicionamiento	
			Conformidad del usuario	Atributos del producto	
				Presupuesto disponible	

### Anexo 3. Instrumento de investigación

#### Cuestionario 1. Gestión de almacén

Estimado participante:

El presente cuestionario forma parte de la investigación titulada:

Importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022.

Cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima y confidencial, por lo cual agradecemos su total sinceridad.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo con lo que considere conveniente:

1= Nunca    2= Casi nunca    3= Algunas veces    4= Casi siempre    5= Siempre

<b>Gestión de almacén</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>D1: Recepción</b>						
1	¿Los proveedores cumplen con los tiempos de entrega?					
2	¿Se hace una revisión minuciosa de los libros que se recepciona?					
3	¿Se verifica la documentación para la recepción de libros?					
4	¿La mercadería cumple con todas las especificaciones técnicas?					
5	¿Los empaques de los libros garantizan su preservación?					
6	¿El Almacén está organizado?					
7	¿Se cuenta con registro y control adecuado de los productos en recepción?					
<b>D2: Almacenamiento</b>						
8	¿La gestión de almacén ayuda a elevar el número de productos almacenados?					
9	¿El espacio del almacén es adecuado?					

10	¿Es importante para la empresa establecer el modelo de gestión de almacén para el buen estado del producto?					
11	¿La custodia en almacén cuenta con buen mantenimiento de los libros?					
12	¿Los niveles de rotación en mercancía permiten mejorar la gestión del almacén?					
13	¿Considera que el tiempo de acceso a los productos se reduce empleando un modelo de gestión de almacén?					

**Gracias por su participación**

## Cuestionario 2. Satisfacción del cliente

Estimado participante:

El presente cuestionario forma parte de la investigación titulada:

Importancia de la gestión de almacén para la satisfacción del cliente en una librería de Breña, 2022

Cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima y confidencial, por lo cual agradecemos su total sinceridad.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo con lo que considere conveniente:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

<b>Satisfacción del cliente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>D1: Valor percibido</b>						
1	¿El producto que llega a sus manos se encuentra en óptimas condiciones?					
2	¿Considera que los libros tienen los precios adecuados?					
3	¿Encuentra los libros de su preferencia en esta librería?					
4	¿Se siente a gusto con el servicio brindado?					
5	¿Encuentra en la librería los libros que necesita?					
6	¿Los precios de los libros son accesibles?					
7	¿La librería online es amigable?					
8	¿La atención virtual es especializada?					
<b>D2: Expectativas del usuario</b>						
9	¿El producto ofrecido por la librería satisface sus necesidades?					
10	¿Te gusta una atención personalizada?					

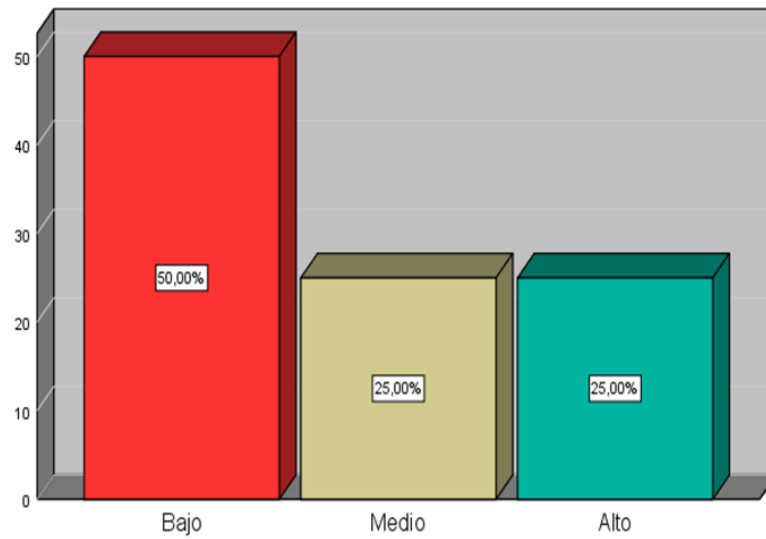
11	¿Su experiencia con canal digital de la librería es positiva?					
12	Los libros que adquieres están protegidos e impecables					
13	¿Esta librería está en una zona estratégica, cubre tus expectativas?					
<b>D3: conformidad del usuario</b>						
14	En base a su experiencia, regresaría a la librería cada vez que lo requiera					
15	Mis expectativas han sido superadas por la librería					
16	Recomendaría a librería a otras personas					
17	Me comunican las novedades de la librería					

**Gracias por su participación**

#### Anexo 4.

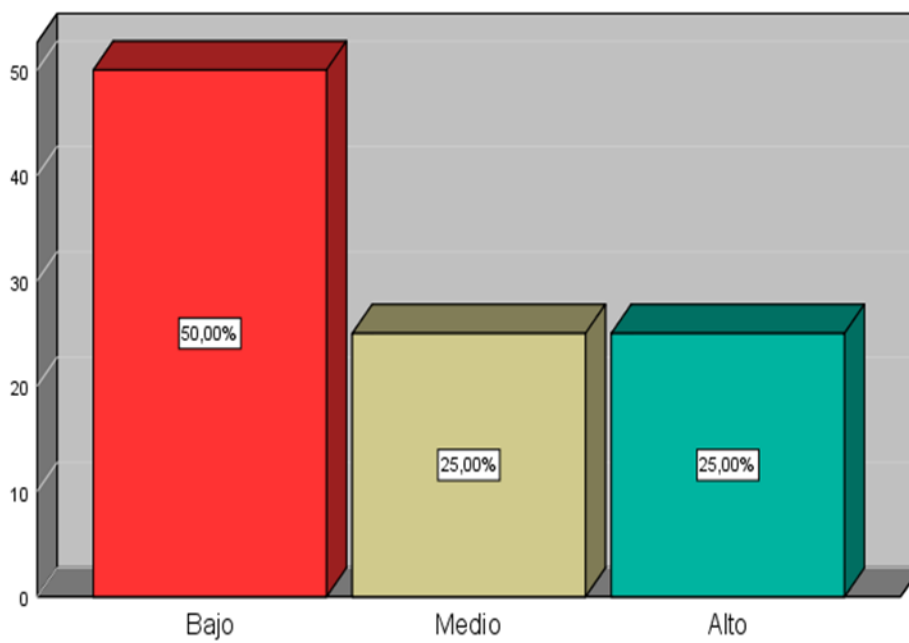
**Figura 9**

*Nivel de gestión de almacén en una librería de Breña, 2022*



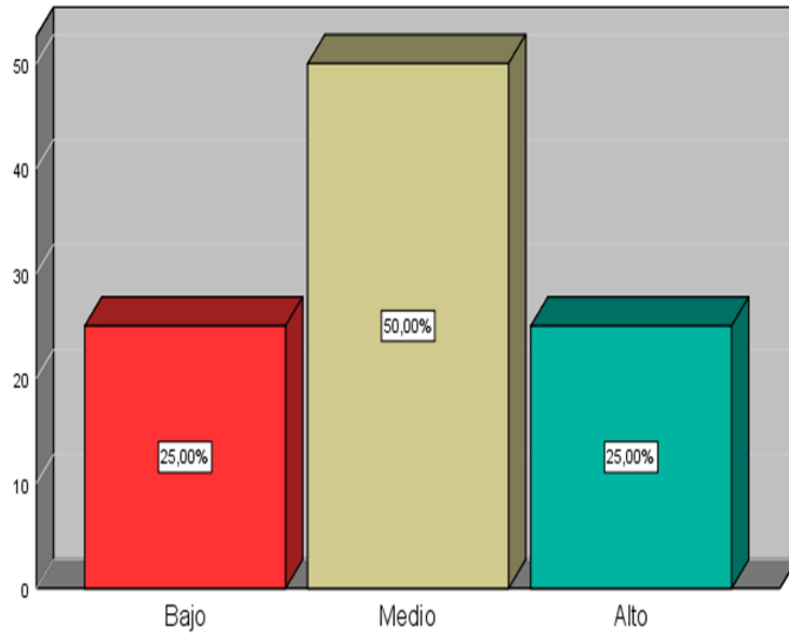
**Figura 10**

*Dimensión Recepción de la gestión de almacén en una librería de Breña, 2022*



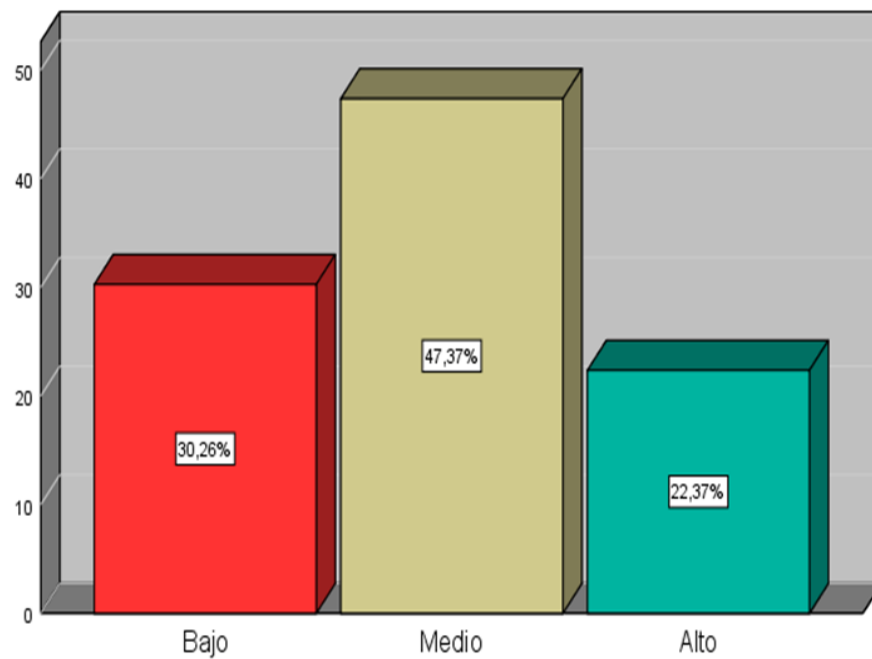
**Figura 11**

*Dimensión Almacenamiento de la gestión de almacén en una librería de Breña, 2022*



**Figura 12**

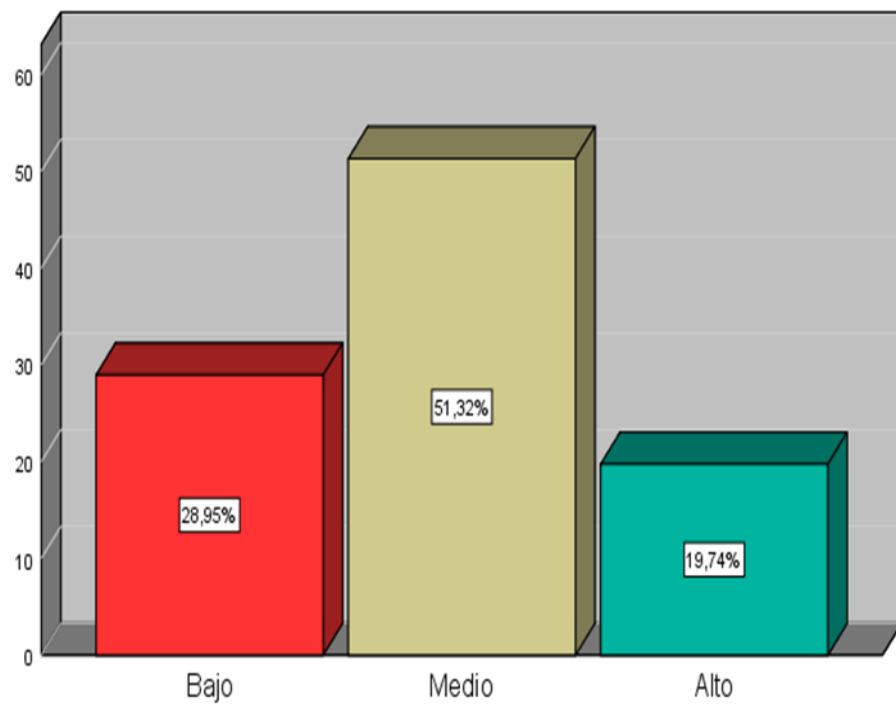
*Nivel de satisfacción del cliente en una librería Breña, 2022*





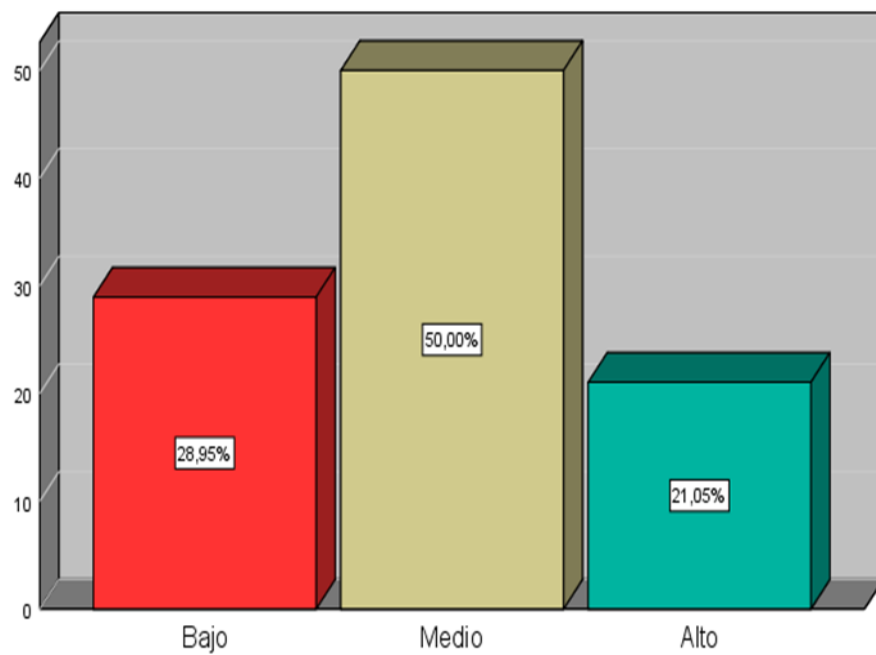
**Figura 13**

*Dimensión Valor percibido de la satisfacción del cliente en una librería Breña, 2022*



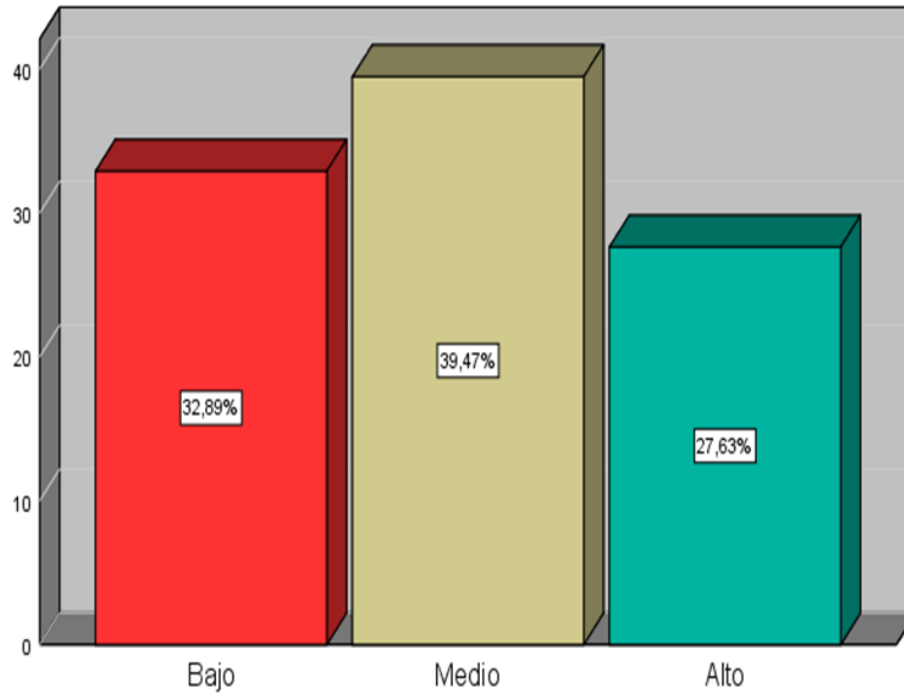
**Figura 14**

*Dimensión Expectativas del cliente de la satisfacción del cliente en una librería Breña, 2022*



**Figura 15**

*Dimensión Conformidad del usuario de la satisfacción del cliente en una librería Breña, 2022*



**Código de barras de los autores de los libros**

