



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA

ALMACENERA AMERICANA ALEMAN S.A.C. EN LA

PROVINCIA DE TUMBES – 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

GARAY CRUZ, MIRELLA STRAICE

ORCID: 0000-0002-8168-9780

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Chimbote – Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0053-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:20** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMAN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES - 2023**

Presentada Por :
(2111171200) **GARAY CRUZ MIRELLA STRAICE**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMAN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES - 2023 Del (de la) estudiante GARAY CRUZ MIRELLA STRAICE, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 18% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 08 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

A mi Dios todo poderoso, por ser supremo por darme la sabiduría y fuerzas necesarias que me permiten cada día de mi vida seguir luchando para alcanzar mis sueños.

A mi Familia y especialmente a mi hijo Elio Javier, gracias a él es mi motivo de salir adelante que a pesar que la vida me ponga muchos obstáculos siempre he sabido vencer porque él es mi fortaleza, enseñarle que la vida hay que saberla vivir ordenadamente que todo tiene su tiempo, así mismo por su comprensión y apoyo incondicional para dar este gran paso de mi vida profesional, y ser parte de mi motor y motivo que me impulsa seguir siempre adelante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Tumbes, por acogerme y formarme de conocimientos para mi desempeño profesional en mi Carrera de Administración.

A mi asesor Dr. Centurión Medina Reinerio Zacarías, por su dedicación, paciencia y compartir sus conocimientos y experiencias en el ámbito académico y empresarial.

ÍNDICE GENERAL

Caratula	I
Acta de sustentación	II
Constancia de originalidad	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Lista de Tablas	VII
Lista de Figuras	VIII
Resumen	IX
Abstracts	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	2
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Hipótesis	19
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	20
3.2 Población y Muestra	21
3.3 Variables. Definición y Operacionalización	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	23
3.5 Método de análisis de datos	23
3.6 Aspectos Éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	58
Anexo 01. Matriz de Consistencia.	59
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.	60
Anexo 03. Validez del instrumento.	61
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento.	76
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado.	80
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.	89
Anexo 07. Evidencias de ejecución	90

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Características del servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023 26

Tabla 2 Detallar el nivel de abastecimiento que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023 27

Tabla 3 Describir la confiabilidad que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023 30

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023	27
Figura 2 Nivel de abastecimiento en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023	29
Figura 3 La confiabilidad que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023	31

RESUMEN

En este estudio se tuvo como objetivo general: Conocer la relación que tiene la logística y el servicio de calidad en la empresa de almacenes Almacenera Americana Alemán SAC. La metodología utilizada en el estudio es metodología descriptiva y cuantitativa con un diseño no experimental, y dicen que cuando la población de variables es limitada, y por lo tanto se desconocen las características de la población, por lo tanto, para determinar la muestra de datos, las técnicas y las herramientas de este proyecto utilizarán un cuestionario, específicamente la herramienta de medición de la calidad del servicio, que es un cuestionario. Una encuesta de 12 preguntas a 30 clientes corporativos Almacenera Americana Alemán SAC obtuvo los siguientes resultados, en la Tabla 1 y Figura 1, el 100% de los encuestados se ven entre sí, el 60 % siempre dice que las funciones son la recepción, almacenamiento y distribución de mercancías por parte de los empleados, de igual manera se indican el 26.67% casi siempre, a veces 16.67, casi nunca 10 % y el 3.33% nunca. La Tabla 2 y la Figura 2 muestran que del 100% de los encuestados, el 43.33% dijo que siempre había alguien a cargo del almacén, de igual forma el 46.67 % dijo casi siempre, a veces 26.67, casi nunca 13.33% y el 3.33% nunca. La Tabla 3 y la Figura 3 muestran que el 100% de los encuestados, el 26.67% dijo que el área de almacén siempre se hace con buenas instalaciones, el 50% dijo que casi siempre y a veces 23.33, casi nunca 13.33 el 6.67% nunca.

Palabras clave: Área de Almacén, Control interno, Logística.

ABSTRACT

The general objective of this study was: To determine the impact of logistics and service quality on the quality of service to customers in the warehouse company Almacenera Americana Alemán SAC.

The methodology used in the study is descriptive and quantitative methodology with a non-experimental design, and say that when the population of variables is limited, and therefore the characteristics of the population are unknown, therefore, to determine the data sample, techniques and tools of this project will use a questionnaire, specifically the tool for measuring the quality of service, which is a questionnaire. A survey of 12 questions to 30 corporate customers Almacenera Americana Alemán SAC obtained the following results, in Table 1 and Figure 1, 100% of respondents see each other, 60% always say that the functions are the reception, storage and distribution of goods by employees, similarly indicate 26.67% almost always, sometimes 16.67, almost never 10% and 3.33% never. Table 2 and Figure 2 show that out of 100% of the respondents, 43.33% said that there was always someone in charge of the warehouse, similarly 46.67% said almost always, sometimes 26.67, almost never 13.33% and 3.33% never. Table 3 and Figure 3 shows that 100% of the respondents, 26.67% said that the warehouse area is always done with good facilities, 50% said almost always and sometimes 23

Keywords: Warehouse Area, Internal Control, Logistics.

I. Planteamiento del Problema de Investigación

A nivel mundial, El profesor de ESIC Business School (Iglesias, 2023) podría ser decisivo para la profesionalización de la industria logística. Iglesias vislumbra un escenario de transformación acelerada: Todos los empleados, incluidos los operarios de almacén, necesitarán un mayor nivel de formación, porque su trabajo ya no consistirá en mover cajas, sino en manejar eficientemente diversas herramientas. La tecnología es cada vez más compleja.

(Iglesias, 2023) añadió que la logística adquirida requerirá personal de transporte capacitado para controlar y monitorizar máquinas cada vez más complejas, personal técnico en gestión de almacenes, aprovisionamiento, transporte, sostenibilidad o sistemas y personal técnico con gestores en todos los horizontes de negocio. Debe provenir de una formación específica, porque no se puede lograr únicamente mediante la experiencia. (Caballero, 2023), directora gerente de Postal y Paquetería de correos, admite que industrias en desarrollo como la logística a menudo se enfrentan al obstáculo de la falta de talento específico para sostener el crecimiento. Lo más importante, en forma de nuevas tecnologías aplicadas a la industria. Correos cree que la continuidad y mejora del modelo de negocio pasa por la formación continua y específica de nuestros equipos.

En España (Cabeza, 2023) añade que la escasez de talento en el sector es preocupante para las grandes empresas de logística, especialmente las pymes, que tienen que adaptarse a saltos tecnológicos muy exigentes con recursos limitados y, a menudo, sin personal suficiente. Según él, queda por ver si la cooperación entre grandes empresas y universidades tendrá éxito y contribuirá a aliviar el problema.

(Royo, 2023) considera que el paso al asesoramiento externo es sin duda una tendencia creciente, pero en España la propia logística está cada vez más externalizada: sigue

creciendo el número de empresas que antes contaban con almacenes y flotas de transporte propios, pero que ahora prefieren dejarlos en manos de profesionales. Entre otras cosas, las empresas convierten los costes fijos en costes variables.

En Estados Unidos Amazon, que ha visto su falta de rentabilidad, ha superado a FedEx en dos años y se acerca a United Parcel Service en cuanto a entregas a domicilio. En 2020, Amazon envió 4.2 billones, acercándose rápidamente a UPS, mientras que FedEx entregó 3.3 billones. Los datos publicados recientemente por Pitney Bowes muestran que Amazon representa el 21% de los envíos en Estados Unidos, UPS representa el 24% y USPS todavía representa el 38%; Al parecer, se trata de una revolución empresarial que está revolucionando los centros comerciales y los modelos tradicionales de tiendas o almacenes (Ávila, 2022).

A nivel nacional las empresas peruanas no son ajenas al aporte de la logística a su desarrollo. El centro médico Integramédica Perú inaugurado en 2012 en la zona norte de Lima y cuenta con una moderna infraestructura donde la empresa espera altas ventas promedio debido a su ubicación estratégica en el centro comercial.

Desde el inicio de Integramédica Medical Center Perú, el proceso de adquisiciones estuvo viciado desde el punto de vista logístico, ya que el personal responsable no contaba con el conocimiento necesario de la industria de la salud para realizar las adquisiciones. Esta deficiencia creó varios problemas. Por ejemplo: comprar equipos médicos, suministros y suministros clínicos que pueden no ser necesarios para las operaciones y comprar en exceso sin proyecciones de ventas adecuadas. Otro país introdujo un modelo de negocio diferente; el mismo modelo se utilizó para adquirir bienes y materiales que no correspondían a la realidad peruana.

El inadecuado control de inventarios llevó a una falta de control sobre los gastos operativos de Integramédica Perú. De igual forma, la dirección de Integramédica Perú

empleaba a personas con poca experiencia en logística sanitaria; La estructura organizativa establecida no permitía el trabajo en equipo, ya que había muchos directivos en lugar de puestos de nivel medio.

Actualmente Integramedica Perú tiene una baja satisfacción de los usuarios internos debido a un inventario insuficiente de materiales en logística, aunque esto se debe principalmente a una falta de planificación del consumo en salud y operaciones (Cuba, 2018).

A nivel local Sistemas de control interno en la logística corporativa en el Perú es una importante herramienta de gestión para las empresas constructoras. Integre estos dispositivos ya que estos sistemas ayudan a las empresas a garantizar la ejecución y protección del proyecto herramientas utilizadas para realizar diversas actividades y trabajos. Empresas del sector de la construcción en el Perú, especialmente en Tumbes Son las herramientas más importantes para la gestión y promoción del desarrollo urbano. Desarrollar políticas, lineamientos y estrategias para lograr el desarrollo en ciudades sostenibles (Urbina, 2017). Por todo lo expresado se plantea las siguientes preguntas de investigación:

En la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, los clientes consideran que no se está realizando y brindando una buena atención y gestión al cliente por lo cual se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la propuesta de mejora en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?. Para resolver el problema se planteo los siguientes problemas específicos ¿Cuáles son las características servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC?, ¿Cuáles son las características del abastecimiento en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC? ¿Cuáles son las características del flujo de información en la empresa Almacenera Americana Alemán

SAC?, ¿Cuáles son las características de confiabilidad en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?, ¿Cuál es atención al cliente en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?, ¿Cuál es la calidad percibida en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?, ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?

En la investigación se califica de manera teórica, se esforzarán por demostrar de la logística y el servicio de calidad y ofrecer un buen servicio permite a una empresa fidelizar a sus clientes. Los consumidores y los consejos prácticos son factores importantes para lograr sus objetivos. Mejorar el conocimiento de la logística y el servicio de calidad. Este enfoque también ayudará a resolver problemas en la atención al cliente. Por lo tanto, tienen una justificación práctica, los resultados pueden utilizarse como fuente de asesoramiento para hacer recomendaciones. Estrategias que ayuden a la potenciación de dichas variables de la logística y el servicio de calidad también actúa como marco o modelo para la formulación y propuesta de la logística y el servicio de calidad y su impacto en la calidad del servicio. Así mismo se cuenta con una justificación metodológica, debido a este estudio fue de tipo cuantitativo de diseño no experimental a nivel descriptivo transversales, se describieron las variables Logística y Servicio de calidad en base a sus resultados por lo que se planteó soluciones, para recolectar los datos necesarios se utilizó la encuesta tipo Likert, se recolecto información de los cliente de la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, por lo cual esta validado por expertos, de esta manera la presente investigación se convertirá en un precedente para futuros investigadores interesados en plantear el tema “ Logística y Servicio de calidad”.

En la presente investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023. Y como objetivos específicos, Describir la características de servicio al cliente en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023, Detallar el nivel de abastecimiento en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023, Describir las característica de flujo de información en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023, Describir la confiabilidad en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023, Definir la características en Atención al cliente en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023, Describir la calidad percibida en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023 y Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Logística

(Villa , 2021) en su tesis de doctorado de la Universidad Camilo José Cela, España. *Titulado Alternativas sostenible para la logística urbana en la era del comercio electrónico: Sistema M4G (METRO FOR GOODS)*. Se siguió una investigación cuantitativa – descriptiva. Se aplicaron a 33,500 consumidores en 41 países diferentes revelan que la entrega a domicilio tuvo como primera opción utilizada por el 66% de los encuestados 2019, como segunda opción recogida la oficina de correos (21%). Adicionalmente, casi el 40 % de los encuestados también abierto a la recogida de paquetes en puntos correspondientes, incluyendo tiendas físicas, oficinas de los operadores y depósitos centrales de almacenamiento.

Aunque la preferencia por la entrega a domicilio es indiscutible, debido al trabajo y horario del cliente, muchas veces las entregas se producen cuando el cliente no está en casa para recibir el paquete. Por lo tanto, los clientes tienen que elegir cada vez más soluciones alternativas para la entrega de paquetes a domicilio. Durante la pandemia, la presencia de consumidores en línea en casa seguramente aumentará, lo que permitirá reducir los problemas de suministro. El escenario de movilidad en las ciudades del futuro (post-Covid-19) y la preferencia por un comercio cada vez más sostenible influirán mucho en las preferencias de los consumidores a la hora de elegir los lugares de entrega de sus compras electrónicas. Se concluye En primer lugar, se revisan diversas propuestas de logística urbana sostenible y medidas propuestas actualmente en las ciudades para afrontar los retos derivados del crecimiento continuo y estructural del comercio

electrónico. En una gran ciudad como Madrid, donde se ha derivado un nuevo modelo de distribución de productos a partir del comercio electrónico mediante un sistema de transporte público metro, utilizamos un enfoque especializado para analizar su viabilidad y cuantificar sus beneficios. Este modelo utiliza la capacidad restante o no utilizada disponible en este sistema de transporte público de viajeros para el transporte de mercancías. Los resultados muestran que la entrega alternativa de paquetes de comercio electrónico a las estaciones o a los hogares de los clientes utilizando trenes exclusivos o trenes compartidos con pasajeros es una opción prometedora desde la perspectiva económica, social y ambiental en comparación con la entrega por camión del comercio electrónico.

(Rodriguez & Gamboa, 2019) en su tesis Universidad Técnica de Ambato, *titulado Demand management, nuevo enfoque de logística postmodernista en almacenes de la zona 3 de Ecuador*. Con una investigación descriptiva – explicativa realizados a lo largo de dos años, los resultados se presentan mediante variables y subvariables. Representación de segundo nivel, explora las propiedades de cada variable y secuencialmente sus funciones. Diseño transversal la validez del estudio incluyó tres pruebas piloto, dos validaciones de expertos y la implementación de un alfa de Cronbach igual a 0,87 o 87% de las correlaciones de ítems antes mencionadas utilizando múltiples mediciones a lo largo del tiempo en la misma muestra. En la zona de estudio se realizó un muestreo estratificado, considerando cuatro sectores empresariales representativos de la región. En conclusión, se entiende cómo es trascendente la gestión de la demanda en el almacén de la Zona 3 de Ecuador ha evolucionado a lo largo de los años utilizando nuevos enfoques en terminología, es una estrategia que promueve y prioriza mejores prácticas de mercado. Tiene en cuenta las necesidades del almacén y vela por su gestión de la forma más adecuada su principal objetivo es el desarrollo del mercado.

Variable 2: Servicio de calidad

(Pincay & Cecilia, 2020) en su tesis de la Universidad Católica del Ecuador, titulado *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las MYPES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. De tipo cualitativo de investigación, el método utilizado es inductivo, con la ayuda del cual se analiza la literatura con el fin de identificar generalizaciones que permitan estudiar las condiciones de funcionamiento de las PYMES en términos de la gestión de la calidad de los servicios prestados a los clientes. El método es una revisión descriptiva de la literatura utilizando análisis de contenido basado en las estructuras semánticas presentes en la investigación realizada por el autor utilizando artículos/artículos/libros de referencia.

(Rodriguez M. , 2018) en su tesis de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, titulado *Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventarios para el Almacén de Materia Prima en la Compañía de Diseño, Montaje Y Construcción - Cmd S.A.S* . el objetivo del presente artículo desarrollo de una propuesta de sistema de gestión de stock de almacén de materias primas para el subproceso productivo del proyecto en la empresa CMD s.a.s. (Construcción metálica construcción, diseño y montaje). El presente estudio corresponde a una investigación aplicada de carácter exploratorio descriptivo, la empresa necesita realizar diagnósticos para que podamos comprender los procesos y procedimientos actuales. La información obtenida se obtendrá exactamente en la vida real tal como se presenta. Las características se identificarán y describirán en detalle y se acordarán utilizando métodos consistentes de observación y recopilación. Información, relaciones y significado que coinciden con el inventario y la demanda de los distintos productos de la empresa para cumplir con los objetivos de la propuesta.

(Riaño, 2018) Su diseño es de tipo investigativo mixto con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Tuvo como objetivo Implementar y aplicar recomendaciones

metodológicas desde una perspectiva nacional, creando un modelo de costos ABC para adecuar y adecuar la medicina oncológica en las actividades de centros complejos. Tiene como resultado Se consideró apropiada la implementación de la propuesta del método ABC porque permite conocer las actividades que se consideran factibles, generando así transparencia en el proceso de creación de valor. También identifica los productos que tienen mayores costos. Ellos son: mano de obra calificada y consumo de energía para la preparación de la mezcla en la cámara de flujo laminar, correspondientes al 51% y 29%, respectivamente.

Nacional

(Lozano, 2018), en su tesis “*Caracterización del control interno en el área de logística del sector servicio del Perú caso: CONIESA E.I.R.L. – Cañete 2018*”, el presente trabajo de investigación es conocer si Coniesa E.I.R.L cuenta con un adecuado control interno en logística, considerando que por falta de un adecuado control interno en logística no puede lograr sus objetivos.

(Alegria, 2018), en su tesis “*Control Interno en el Área de Logística de la Empresa Electro Tocache S.A, 2018*”, Sin embargo, el control interno tiene un impacto significativo en la planificación. En qué medida afecta el control interno a la organización en el ámbito de la logística: El 100% de los empleados manifestó que mientras existan requerimientos de bienes y servicios con suficientes especificaciones técnicas o tareas de trabajo, estos resultados demuestran que la organización cuenta con un buen control interno. tiene un impacto significativo. El grado de influencia del control interno en la gestión del campo logístico: el 93% de los empleados manifestaron que la adquisición de bienes y servicios se realiza de acuerdo a los requerimientos, estos resultados muestran que el control interno incide en la gestión del campo logístico.

(Salazar, 2023), en su tesis *Gestión Logística y su Incidencia en el Proceso Productivo de Empresa Wigan Corporación SAC Piura, Año 2023*. Se consideró No experimental, transversal y correlacional causal explicativo. Tiene como objetivo Identificar la incidencia de la gestión logística de compras en el proceso productivo de la empresa WIGAN Corporación SAC., el instrumento aplicado fue la encuesta dirigida a 15 colaboradores de la empresa. Para su uso en el estudio, se muestran tablas agrupadas por dimensiones en variables de gestión logística y proceso productivo. Los cálculos se procesaron utilizando Microsoft Excel y el sistema estadístico IBM_SPSS. Los resultados se midieron mediante el cálculo de Rho de Spearman y se determinó que las variables tienen una correlación positiva cercana a lo que indica que existe una relación positiva entre las variables de la gestión logística y los procesos productivos en WIGAN Corporación SAC. Al concluir este trabajo, la correlación entre las variables identificadas es fundamental, pues mientras la gestión logística sea óptima, el proceso productivo de la empresa mejora en iguales proporciones. Para el propósito específico del análisis, es posible determinar el grado de correlación entre las variables de gestión de adquisiciones y las variables del proceso de producción, las variables de gestión de inventarios y las variables del proceso de producción, así como las variables de distribución interna y las variables del proceso de producción, indicando: gestión aplicada a el proceso analizado.

(Balladares, 2020) en su tesis titulada *Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Área de Logística de la Empresa Inretail Pharma S.A, Sullana, 2019*. Tiene como objetivo identificar las posibilidades de control interno en el ámbito de la logística para mejorar la empresa Inretail Pharma S.A. habilidades, Sullana – 2019. La investigación utiliza un enfoque cualitativo, diseño no experimental y géneros documental, bibliográfico y descriptivo. La encuesta se realizó mediante el método de cuestionario compuesto por 27 preguntas respondidas por el gerente de la sede

Sullana, y los resultados arrojaron que Inretail Pharma S.A. Tienen las siguientes debilidades: procesamiento inadecuado de los pedidos cumplidos, entorno de almacenamiento inadecuado, medicamentos y productos que están a punto de caducar son difíciles de encontrar, los proveedores no siempre entregan a tiempo y venden a precios desproporcionados. Se concluyó que si bien los medios de transporte son suficientes para transportar medicamentos, los productos entregados cumplen con los estándares de calidad y cumplen con los protocolos de protección al consumidor, aún existen muchos vacíos en el ámbito de la logística. La conclusión es que necesita implementar procesos de pedido, diagnosticar costos de entrega, mejorar el espacio del almacén, administrar el inventario, desarrollar planes estratégicos de compras e implementar ofertas a los clientes.

Regional

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la Ciudad de Tumbes; que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de esta investigación.

(Sanchez, 2019), según la Tesis “*Calidad De Servicio de Docentes de las Mypes, Sector Educación, Rubro Instituciones Educativas – Caso: I.E.P. Divino Niño – Provincia De Tumbes, Año 2019.*” El tipo de investigación del trabajo es no experimental, su nivel es cuantitativo y el diseño es descriptivo; en este trabajo se utilizó como técnica una encuesta y se encuestó a una población de 15 docentes de calidad de servicio de instituciones educativas con ayuda de encuestas. La conclusión es que tiene un alto nivel de servicio, comenzando por equipos y materiales; la satisfacción de sus empleados, clientes y los servicios y actividades prestados; y la imagen institucional que ha logrado durante los años del trabajo.

(Lesly, 2019), según la tesis *“Caracterización de Calidad de Servicio en las Mypes Del Sector Servicio Rubro Multiservicios: “Caso Servicios Múltiples Galney” – En El Distrito De Tumbes, Año 2019”* Utilizando métodos de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño transversal no experimental; utilizando una muestra de un (01) residente de la empresa y 68 clientes utilizando encuestas y cuestionarios como herramientas de recolección de datos, se concluyó que los clientes creían que los empleados estaban involucrados en Donde, en este caso, los familiares que visitaban, independientemente de si el cliente en el servicio solicitado, en promedio, el nivel de calidad del servicio en comparación con el logro de los objetivos comerciales.

Local

(Bure, 2019), en su tesis titulada *“Caracterización de Calidad de Servicio en las Mypes del sector servicio Rubro Hoteles: “Caso Hotel Versilia” - en el Distrito de Zorritos, Año 2019.* Utilizando métodos de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño transversal no experimental; utilizando una muestra de treinta y cinco hoteles (35) y como muestra CASE HOTEL VERSILIA, utilizando encuestas y cuestionarios como herramientas de recolección de datos a 68 clientes respectivamente, concluyó que Para concluir e identificar las características generales percibidas por el cliente, existen empleados que logren metas, disposición para servir, utilizando correctamente los servicios que brinda la residencia, además, los empleados están prestos a resolver diversos problemas y conflictos, por lo que siempre hay participación, posicionamiento suficiente, por lo que el resultado es positivo. Palabras claves: Calidad de servicio y MYPES.

2.2. Bases teóricas

El marco teórico define la logística, que representa nuestra primera variable, su definición, características, teoría y dimensiones, considere a los investigadores (Mora,

2020); (Ignacio, 2017); (Pinheiro, Breval, & Rodríguez, 2016); (Salas, Miguel y Acevedo, 2017). Como segunda variable consideraremos servicio al cliente, flujo de información, confiabilidad, calidad, desempeño y conformidad considerando a investigadores tales como (Cuyate, 2017) (Flamarique, 2019) (González, Cabrera, & Piguave, 2017) que se han considerado.

Variable 1: Logística

En las organizaciones del siglo pasado, y lamentablemente en algunas empresas latinoamericanas, los centros de distribución aún se administran como almacenes, depósitos o almacenes, caracterizados por la inestabilidad de las condiciones internas y de la infraestructura física y la alta dirección brinda garantías de inversión. La falta de personal adecuado para llevar a cabo eficazmente las operaciones logísticas y la falta de equipos suficientes para el manejo de mercancías, que muchas veces están asociadas a áreas comerciales y administrativas, conducen a poca autonomía en la toma de decisiones e identificación de necesidades críticas. centro y realizar su trabajo sin sistemas de información y tecnologías que le permitan funcionar en condiciones normales. De acuerdo con (Mora, 2020) menciona que los centros de distribución actuales y modernos se caracterizan por las siguientes variables y su continua implementación:

- Adoptar e implementar sistemas de información para garantizar la confiabilidad del inventario y la gestión en línea.
- Contratar personal operativo y gerencial con habilidades operativas y técnicas para llevar a cabo sus funciones.
- Aumente la altura de almacenamiento y aumente el volumen de almacenamiento.
- Inversiones en espacio de almacenamiento y procesos operativos.

- Adoptar mejores prácticas en seguridad industrial y seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar la seguridad del inventario y el equipo involucrado en las operaciones.
- Garantizar la calidad entregada a clientes y proveedores.
- Proporcionar estimulación y motivación al personal de servicio.
- Una cultura de mejora continua y fortalecimiento del grupo de trabajo.

Dimensión 1: Oportunidad

A la hora de diseñar un almacén es necesario tener en cuenta las necesidades de gestión que surgen cada día, fijándose objetivos a corto, medio y (en algunos casos) largo plazo, que muchas veces vienen impuestos por la planificación estratégica de la empresa. A nivel estratégico, es necesario entender dónde se espera que se desarrolle el negocio en términos de nuevos productos, ventas, proveedores y clientes; es necesario planificar las necesidades de recursos, cuándo serán necesarios y cuándo asignarlos. De acuerdo con (Ignacio, 2017) a nivel de planificación, la planificación de recursos a corto y mediano plazo es importante para:

- Garantice la viabilidad continua de su negocio actual.
- Proporciona la capacidad de implementar cambios basados en la dinámica empresarial cambiante.
- Establecer un presupuesto operativo.
- Identificar áreas para mejorar la productividad.

Dimensión 1: Precisión de la orden

(Pinheiro, Breval, & Rodríguez, 2016) Mientras tanto, otro aspecto, pero más específico, es la precisión en la entrega, que puede considerarse como la capacidad de

estimar fechas de entrega adecuadas y entregar siempre en la fecha prometida (ni antes ni después).

Indicador 1: Estrategias de inventarios

(Salas, Miguel y Acevedo, 2017) La gestión de inventarios son todas las actividades y estrategias que le permiten optimizar la cadena de suministro de su empresa, y las estrategias y políticas implementadas para este fin le permiten optimizar el desempeño de su cadena de suministro. La gestión de inventario permite a las empresas gestionar mejor el inventario de la empresa para generar ingresos a partir de estos activos almacenados durante un período de tiempo, medido mediante una escala Likert.

Indicador 2: Cantidad de Stock disponible en almacén

El objetivo es crear un modelo de inventario que se revise continuamente para reducir HERN LUQUE S.A.C. costos de inventario. El método utilizado se basa en el tiempo entre requisitos, inventario relacionado con la seguridad, EOQ de adquisiciones utilizando una muestra de 16 semanas correspondiente a un estudio del piso del almacén, además de 32 artículos controlados utilizando el inventario FIFO. De acuerdo con (Luque, 2018) al observar los resultados se desprende que el costo promedio de la preprotección fue de 1252713.0 soles, el cual fue superior al costo promedio de mantenimiento luego de 796675.0 soles, por lo que según la decisión se acepta la hipótesis alternativa, que indica que el uso de Se reduce inventario de la empresa Luque S.A.C. mantenimiento. utilizando los costos de revisión periódica del modelo. En conjunto, la reducción promedio es de 1636.0 soles, lo que corresponde al 36% del costo de almacenamiento.

Indicador 3: Estrategias de ubicación

El mejor lugar para terrenos industriales y los servicios demandados por diferentes tipos de industrias son factores cambios con el tiempo. Aunque la empresa es muy adaptable

Poco a poco estos cambios y no hay duda de que hay que tenerlos en cuenta. De acuerdo (Marcos, 2015) La imprevisibilidad creada en la planificación espacial del desarrollo urbano y la actividad económica provoca cambios frecuentes en la organización espacial en la práctica y en la planificación y los tipos de edificios. En este sentido, debido a la importancia del suelo como factor de localización industrial, diversos departamentos gubernamentales se muestran muy preocupados por los esfuerzos directos de una adecuada planificación. De esta forma podrán atraer a su jurisdicción el mayor número posible de empresas, lo que tendrá un impacto significativo en el empleo (creación de nuevos puestos de trabajo) y en el desarrollo de zonas residenciales para empleados o en la creación de nuevos servicios.

Dimensión 1: Calidad de la información

La logística integrada es la fuerza de la organización que la hace permanecer los estándares de calidad y precio se enfrentan constantemente nivel local y global. El objetivo es animar a las empresas a crecer competencia integral para lograr la gestión logística de la cadena completa entrega, por lo que la clave es mantener la integración con todo campo organizacional. De acuerdo (Martínez & El Kadi, 2019)

(Weli , et al., 2020) En sí mismo, el desempeño logístico es la capacidad de un proveedor para entregar consistentemente los productos correctos en el momento correcto y al costo correcto, lo que significa que se facilita y se crea en la cadena de suministro valor efectivo.

Dimensión 1: Disponibilidad

(Aillón, Balseca, Guerrero, & Esparza, 2019) La investigación que inició este estudio permitió desarrollar propuestas para mejorar el sistema. Control de inventarios de Deko Ofertas Cerámica, empresa minorista cerámica primaria y secundaria, porcelanato y todo tipo de decoración arquitectónica en el estado de Ambato, provincia de Tungurahua (Ecuador), para determinar el impacto de una insuficiente logística de almacén en la disponibilidad de los productos de la empresa, con el fin de lograr reducciones en las compras a través de la planificación. y controlar e incrementar las ventas, los costos de inventario y las finanzas de la empresa producto. El proceso de solicitud implica clasificar productos utilizando métodos ABC basado en la importancia de un producto individual para las ventas totales de la empresa. Sistematizar el inventario periódico de productos almacenados en el almacén, crear registre los volúmenes de ventas y determine la cantidad y el momento óptimos del pedido. Exactamente qué artículos se deben pedir al proveedor.

Dimensión 2: Servicio Al Cliente

(González, Cabrera, & Piguave, 2017) El servicio al cliente en Ecuador ha ido cuesta abajo en los últimos años, servicios que asisten a los usuarios; en cambio, no aportan soluciones, generan esto ha creado muchos problemas a los clientes y el Estado no ha tomado medidas para garantizar un buen suministro. Comenzando con el servicio al cliente desde el establecimiento de la mayoría de las instituciones públicas. El personal no satisface las necesidades del beneficiario y no brinda atención adecuado.

Dimensión 2: Flujo De Información

(Flamarique, 2019) La ubicación de la mercancía tiene una función en este proceso, según las instrucciones del responsable o el programa de gestión, la mercancía

se coloca en el almacén correspondiente. Los materiales o productos pueden provenir de diferentes procesos: compra o entrega, logística inversa, áreas de producción u otras actividades departamentales. Dependiendo del origen del producto, se entregarán en unas condiciones determinadas y el mantenimiento será diferente en cada caso.

Dimensión 2: Confiabilidad

(Saavedra, 2020) El objetivo de las entrevistas como técnica es principalmente obtener información sobre los indicadores considerados, como capacidad de almacenamiento, volumen de transporte por puesto de trabajo, rotación de unidades estructurales, mediante un diálogo consistente en el que intervienen el entrevistador y el entrevistado, ambiente éticamente planificado.

Dimensión 2: Calidad

(Cuyate, 2017) Su propósito es mejorar la gestión de inventarios y reducir los costos de inventario en la empresa de reparación y servicio de flota CHAVAL S.R.L. Los métodos utilizados son la gestión de inventarios, el cálculo de la productividad, el cumplimiento de plazos y la calidad del inventario.

Dimensión 2: Desempeño

(Saavedra, 2020) Para monitorear adecuadamente el desempeño general de un área de almacenamiento, se deben establecer parámetros de medición.

Dimensión 2: Conformidad

(Francisco, 2014) El proceso comienza con la programación de una cita para la recepción de la mercancía, seguido del control de calidad hasta lograr el cumplimiento físico y documental (requisitos básicos).

2.3. Hipótesis.

En este presente trabajo de investigación denominado la logística y el servicio de calidad en la micro y pequeña empresa Almacenera Americana Alemán SAC rubro almacenes en la provincia de tumbes – 2023, no se plateará la hipótesis porque la metodología es de tipo descriptiva en la cual se describirá la variable Logística y Calidad de servicio. Concordando con (Ruiz, 2022) Afirma que en los trabajos descriptivos no se tienen en cuenta supuestos porque dado que un estudio descriptivo es un estudio que busca "qué" es el objeto de estudio, no "por qué". Como sugiere el nombre, su propósito es describir y explicar lo que se está investigando, sin embargo, no se dio ninguna razón de por qué sucedió esto.

III. METODOLOGIA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

El nivel de investigación será de nivel descriptivo, según (Ruiz, 2022) lo demuestra la investigación descriptiva también se llama investigación estadística. describir los datos y características de la población o fenómeno estudiado. Relacionado con eso este es un nivel descriptivo porque describe las características de la gestión del talento, calidad del servicio de persona a persona en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Tumbes 2023.

La investigación será de tipo cuantitativo. Según (Ruiz, 2022) la investigación Cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar un conjunto y análisis de los datos. Consiste en un enfoque deductivo que enfatiza Pruebas teóricas formadas por filosofías empiristas y positivistas. Es La investigación es cuantitativa porque tiene una estructura que puede medirse porque Utilizan dispositivos de evaluación y medición.

Sera no experimental de acuerdo con (Ruiz, 2022) indica que, porque no se maniobro intencionadamente ninguna de las variables, llevando a cabo la observación de fenómenos tal y como se muestra dentro de su contexto, lo cual fue analizado de una manera clara y concisa, en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Tumbes 2023. En otras palabras, los acontecimientos se observan tal como ocurren en ellos. contexto natural.

Sera transversal de acuerdo con (Ruiz, 2022) indica que, debido a que los datos recolectados se dieron en un solo momento y en un tiempo único el estudio en la empresa Almacenera Americana Alemán S.A.C. en la Provincia de Tumbes 2023. Esto se hace durante un período de tiempo. Se ha decidido dónde está el principio y el final de 2023.

3.2. Población y Muestra

De acuerdo con (Ruiz, 2022) Indica que la población se refiere a la cantidad. personas u objetos que desea conocer durante su investigación.

Población: La población estará constituida por 30 clientes de la empresa Almacenera Americana Aleman SAC en la Provincia de Tumbes 2023. Para ambas variables, se tomará en cuenta a los clientes debido a ellos son los involucrados en la logística y servicio de calidad.

Del mismo modo (Ruiz, 2022) indica que la muestra es un subconjunto o parte de él el universo o población en el que se realiza la investigación.

Muestra: La muestra estará conformada por 30 clientes de la empresa Almacenera Americana Aleman SAC en la Provincia de Tumbes 2023.

Muestreo: Censal.

La muestra será no probabilística, a la cual se le aplicará a la Empresa Almacenera Americana Aleman Sac.

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o valorización
Logística	Es una empresa que se encarga de operar la carga de un cliente y entregarla en un punto; también desarrolla un proceso de gestión a lo largo de la Cadena de abastecimiento para cumplir satisfactoriamente con los requerimientos logísticos de sus clientes, haciendo uso de diversas herramientas y conocimientos que solo pueden adquirirse mediante su experiencia en el sector correspondiente.	Servicio al cliente	• Capacidad de respuesta	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			• Seguridad		
		Abastecimiento	• Planificación		
			• Logística y Devolución		
		Flujo de información	• La administración de los depósitos		
			• Actividades de despacho y recepción		
Servicio de Calidad	La calidad en el servicio de almacenes tiene como propósito principal optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son: el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de la cadena de abastecimiento.	Confiabilidad	• Control de calidad	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			• Periodo en un tiempo determinado		
		Atención al cliente	• Empatía		
			• Tangibilidad		
		Eficiencia	• Reclamos		
			• Servicios realizados		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó como técnicas:

La observación, mediante la cual se pudo registrar la información para su posterior análisis, utilizando una guía de preguntas .

La entrevista aplicada al personal del almacén Almacenera Americana Aleman SAC, con la finalidad de establecer los puntos críticos que se presentan durante el proceso, usando como instrumentos el cuestionario .

Esta entrevista, permitió establecer mediante un cuadro las causas y efectos que ocasionan las deficiencias halladas .

Así también se aplicó un Cuestionario de Control Interno, para poder determinar la confiabilidad del control interno .

3.5. Método de análisis de dato

Se realizó un análisis descriptivo para analizar los datos recopilados variables estudiadas; Se elaborarán tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas preocuparse; así como datos estadísticos. Los siguientes programas se utilizarán de manera similar. TI: Microsoft Word: con este software podrás escribir digitalmente modificaciones adicionales. Acrobat Reader XI: este es un software gratuito que le permite leer archivos digitales con extensión PDF, como es el caso de la información de ayuda descargada de la biblioteca virtual. Microsoft Excel: utilizado para la implementación recopilar, así como preparar y presentar datos numéricos correspondientes a los resultados obtenidos de encuestas. Del mismo modo, Turnitin se utilizará para crear verificación de plagio, así como el uso de Mendeley para crear

referencias bibliográficas según los estándares APA 7ª edición; Finalmente un PPT para presentaciones.

3.6. Aspectos Éticos

La presente investigación se realizará bajo los principios éticos del código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2021):

Protección a las personas. Se protegerá a las personas involucradas en la investigación.

Respete su privacidad y no se publicarán datos personales, número de teléfono y domicilio del formulario de consentimiento informado y cuestionario. Además, tus fotos no serán tomadas porque no tienen permiso. Cada uno autorizado, cada representante será informado sobre los datos facilitados. Se utilizan únicamente con fines de investigación; finalmente, si ya no desean proporcionar información es necesario, pueden hacerlo sin problemas.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Como forma de contribuir al medio ambiente, proteger la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles. El cuestionario se utilizará papel reciclado de los cuales contenía las preguntas formuladas. Además, utilice la electricidad con moderación y evite el uso de ordenadores portátiles.

Libre participación y derecho a estar informado. Se utilizará un cuestionario después de haber sido informado sobre el propósito del estudio en el formulario de consentimiento informado. Además de enviar una solicitud hacia el representante, lectura del documento su aceptación y firma de declaración de consentimiento. También se aclararán dudas el responsable de la pequeña y micro empresa a la que se refiere la información proporcionada para garantizar una mayor seguridad de su intervención.

Beneficencia no maleficencia. Se proporcionarán aclaraciones a los representantes de

las pequeñas y microempresas no se verán perjudicados por participar en la información proporcionada y respetar su solicitud y el anonimato al responder el cuestionario. Además, no habrá interrupciones durante el trabajo, esperan hasta que haya un descanso y no les importa a algunos clientes, evitando así molestias. Se destaca la importancia de su participación en trabajos de investigación. Beneficios como conocimiento de la logística y el servicio de calidad.

Justicia. Todos los participantes de la investigación serán tratados cordialmente. Indicándoles la causa e importancia de la investigación y su cooperación; además, el modelo de consentimiento es el mismo para todos y se les harán las mismas preguntas. También se les indico que se les daría a conocer los resultados de la encuesta, y se les haría llegar una copia de la información.

Integridad científica. Cada participante del estudio será informado los datos proporcionados, como nombres, sólo serán considerados como consentimiento informado. Indicado y el nombre comercial y la dirección de la empresa se pueden encontrar en el trabajo de investigación. También le informaremos que sólo se utilizarán sus respuestas. Investigación y desarrollo. Finalmente, se requiere el consentimiento del responsable de la empresa. Las microempresas pueden tomar fotografías del exterior de su negocio, pero no lo harán este comportamiento se produce porque la empresa no ha dado permiso.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

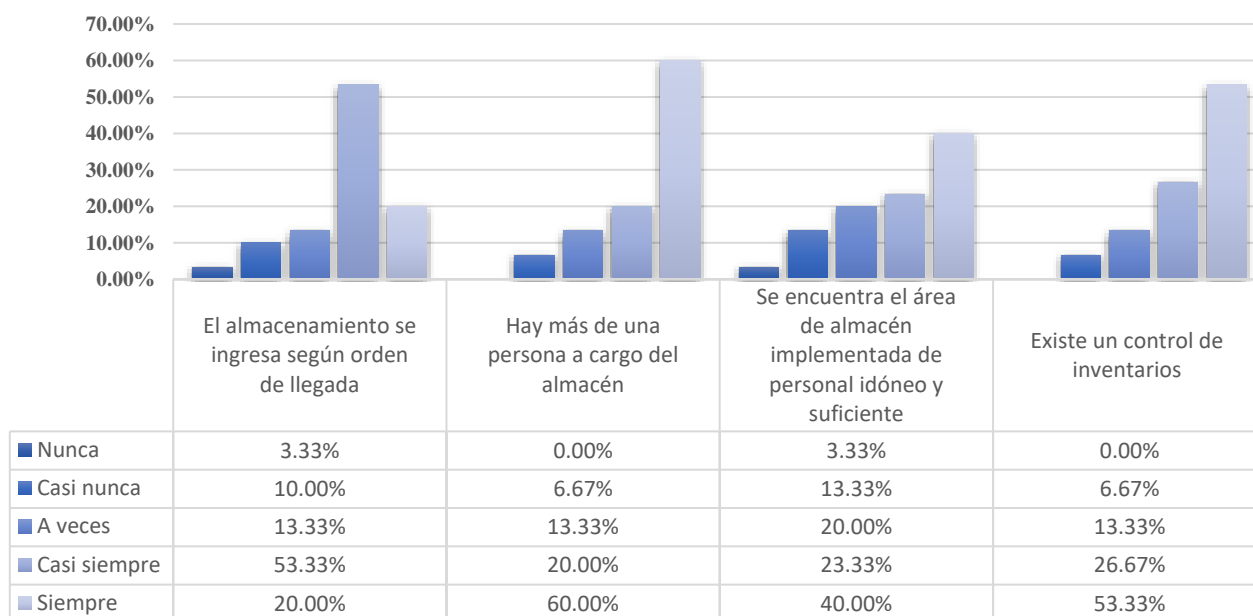
Características del servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023

Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
El almacenamiento se ingresa según orden de llegada		
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	4	13.33%
Casi siempre	16	53.33%
Siempre	6	20.00%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Hay más de una persona a cargo del almacén		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	4	13.33%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	18	60.00%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente		
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	4	13.33%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	12	40.00%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Existe un control de inventarios		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	4	13.33%
Casi siempre	8	26.67%
Siempre	16	53.33%
Total	30	100%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Figura 1

Servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Describir las características del servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 60% de los clientes encuestados manifestaron que hay más de una persona a cargo del almacén, así mismo un 26.67% indicaron que casi siempre las funciones de recepción, almacenamiento y distribución de los bins de almacén son realizadas por diversas personas, por otra parte un 20% a veces expresaron que se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente, además de ello un 23.33% estimaron que casi siempre se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente, y finalmente un 53.33% señalaron que siempre cuenta con directivas, normas y reglamento para el manejo y control del almacén.

Tabla 2

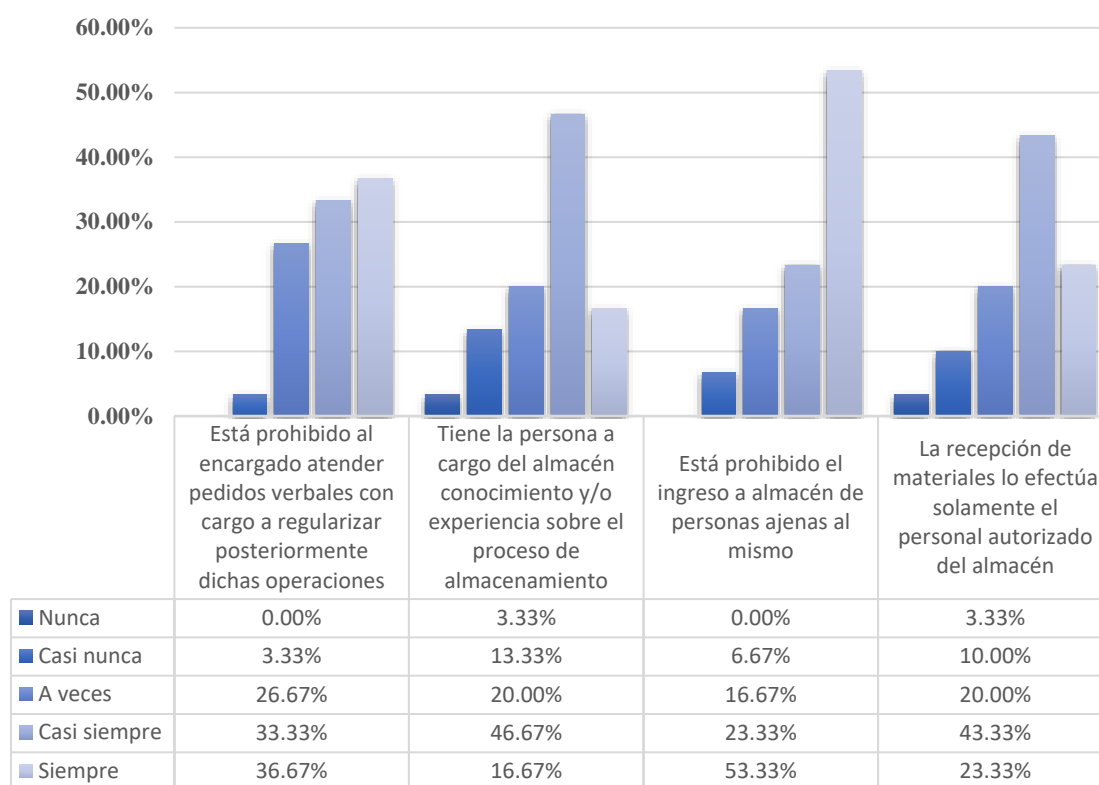
Detallar el nivel de abastecimiento que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023

Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	1	3.33%
A veces	8	26.67%
Casi siempre	10	33.33%
Siempre	11	36.67%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Tiene la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento		
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	4	13.33%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	14	46.67%
Siempre	5	16.67%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Está prohibido el ingreso a almacén de personas ajenas al mismo		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	5	16.67%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	16	53.33%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
La recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén		
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	13	43.33%
Siempre	7	23.33%
Total	30	100%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Figura 2

Nivel de abastecimiento en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Describir las características del servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 53.33% de los clientes encuestados manifestaron que está prohibido el ingreso a almacén de personas ajenas al mismo, así mismo un 46.67% indicaron que casi siempre tienen la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento, por otra parte un 43.33% expresaron que casi siempre la recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén, además de ello un 33.33% a veces estimaron que está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones., y finalmente un 26.67% señalaron que está prohibido.

Tabla 3

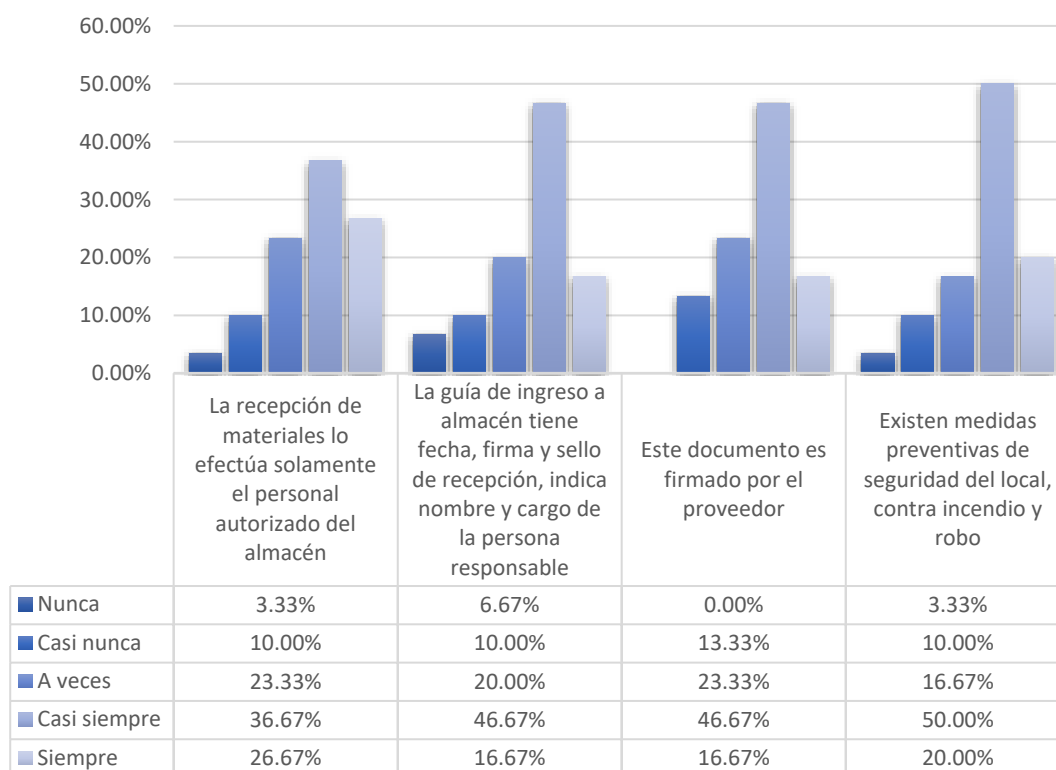
Describir la confiabilidad que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023

Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
La recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén		
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	7	23.33%
Casi siempre	11	36.67%
Siempre	8	26.67%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
La guía de ingreso a almacén tiene ficha, firma y sello de recepción, indica nombre y cargo de la persona responsable		
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	14	46.67%
Siempre	5	16.67%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Este documento es firmado por el proveedor		
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	4	13.33%
A veces	7	23.33%
Casi siempre	14	46.67%
Siempre	5	16.67%
Total	30	100%
Expectativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo		
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	3	10.00%
A veces	5	16.67%
Casi siempre	15	50.00%
Siempre	6	20.00%
Total	30	100%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Figura 3

La confiabilidad que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Describir la confiabilidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 50% de los clientes encuestados manifestaron que existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo, así mismo un 36.67% indicaron que casi siempre la recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén, por otra parte un 46.67% expresaron que la guía de ingreso a almacén tiene fecha, firma y sello de recepción, indica nombre y cargo de la persona responsable, además de ello 23.33% estimaron que el documento es firmado por el proveedor, y finalmente 20% señalaron que existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones De Mejora	Responsables	Presupuesto
Variable 1: Logística	Abastecimiento	El 40% de los clientes expresaron que a veces no encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente	La poca preocupación del Gerente al no capacitar al personal para que pueda brindar una buena productividad en todas las operaciones logísticas.	Riesgos deficientes pueden provocar perdidas de ventas y de clientes.	Este proyecto propone la adquisición de software para ayudar a apoyar la gestión Almacén De esta manera se puede controlar el proceso. Este proyecto tendrá Las principales ventajas que aumentan la productividad del personal y del equipo, el tiempo de investigación se reducirá significativamente en cada etapa del proceso de investigación	Gerente / colaborador	\$2500

	Reglamentos	El 26.67% de los clientes indicaron que a veces no cuenta con directivas, normas y reglamento para el manejo y control del almacén.	La mala gestión de almacén provocaría pérdidas económicas	Falta de organización de la mercadería, señalización deficiente del almacén.	Se determino el diagnóstico en los procesos claves del área del almacén, distribución del área y sus principales problemas permitiendo generar las acciones correctivas y propones una mejora en la gestión del reglamento para el manejo y control del almacén.	Gerente / colaborador	\$2500
Variable 2: Servicio de Calidad	Seguridad	El 50% de los clientes indicaron que a veces existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo.	La falta de información de la utilización de equipos de seguridad, para protección de los clientes y los colaboradores.	Baja productividad al no saber utilizar los equipos de protección al momento de manipular la carga.	Realizar reuniones semanales para garantizar como utilizar los equipos de seguridad.	Gerente / colaborador	\$2500

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico 1: Describir las características del servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Tabla 1: Características del servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

El almacenamiento se ingresa según orden de llegada: 53.33% de los clientes respondieron que a casi siempre el almacenamiento se ingresa por orden de llegada, estos resultados coinciden con la investigación (Villa , 2021) en su tesis de doctorado de la Universidad Camilo José Cela, España. *Titulado Alternativas sostenible para la logística urbana en la del comercio electrónico: Sistema M4G (METRO FOR GOODS)*, donde se encontró que el 66% de los encuestados 2019, como segunda opción recogida la oficina de correos (21%). Adicionalmente, casi el 40% de los encuestados también abierto a la recogida de paquetes en puntos correspondientes, incluyendo tiendas físicas, oficinas de los operadores y depósitos centrales de almacenamiento, con estos resultados se afirma que se tiene que elegir soluciones alternativas para la atención al cliente además (Villa , 2021), se concluye en primer lugar, se revisan diversas propuestas de logística urbana sostenible y medidas propuestas actualmente en la ciudades para afrontar los retos derivados del crecimiento continuo y estructural del comercio electrónico.

Hay más de una persona a cargo del almacén así mismo 60 %, respondieron los clientes que siempre hay más personar encargadas en el almacén, estos resultados concuerdan con (Alegria, 2018), en su tesis “*Control Interno en el Área de Logística de la Empresa Electro Tocache S.A., 2018*”, Sin embargo, el control interno tiene un impacto significativo en la planificación. En qué medida afecta el control interno a la organización

en el ámbito de la logística: El 100% de los empleados manifestó que mientras existan requerimientos de bienes y servicios con suficientes especificaciones técnicas o tareas de trabajo, estos resultados demuestran que la organización cuenta con un buen control interno. tiene un impacto significativo. El grado de influencia del control interno en la gestión del campo logístico: el 93% de los empleados manifestaron que la adquisición de bienes y servicios se realiza de acuerdo a los requerimientos, estos resultados muestran que el control interno incide en la gestión del campo logístico.

Se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente: 40% del cliente respondieron que en el almacén se encuentra implementada de personal idóneo, estos resultados concuerdan (Rodriguez & Gamboa, 2019) en su tesis Universidad Técnica de Ambato, *titulado Demand management, nuevo enfoque de logística postmodernista en almacenes de la zona 3 de Ecuador*. igual a 0,87 o 87% de las correlaciones de ítems antes mencionadas utilizando múltiples mediciones a lo largo del tiempo en la misma muestra. En la zona de estudio se realizó un muestreo estratificado, considerando cuatro sectores empresariales representativos de la región. En conclusión, se entiende cómo es trascendente la gestión de la demanda en el almacén de la Zona 3 de Ecuador ha evolucionado a lo largo de los años utilizando nuevos enfoques en terminología, es una estrategia que promueve y prioriza mejores prácticas de mercado. Tiene en cuenta las necesidades del almacén y vela por su gestión de la forma más adecuada su principal objetivo es el desarrollo del mercado.

Existe un control de inventarios: 53.33% de los clientes respondieron que existe un control de inventarios, estos resultados concuerdan (Puicon, 2023) en su tesis titulada *Gestión Logística para Mejorar la Calidad de Servicio al Cliente en el Área de Encomiendas en una Empresa de Transportes De Chiclayo 2020*, Por ultimo se observo que el personal no cuenta con un documento de control de inventarios diarios para sus

encomiendas. Del total de los ítems de la guía de observación el 45.45% si cumple con los ítems y el 54.55% no cumple con los ítems evaluados en la guía de observación.

En relación al objetivo específico 2: Describir la confiabilidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023.

Tabla 2: Detallar el nivel de abastecimiento que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023

Está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones: 36.67% de los clientes respondieron que está prohibido atender pedidos verbales tal como indica (Diaz, 2022) con su tesis Titulada *Rediseño del proceso de gestión logística para disminuir las pérdidas económicas de la empresa Productos de Acero Cassado norte, 2020*. El resultado obtenido fue un aumento del nivel de servicio en 14.72%, reducción en las perdidas en un 94.5%, el aprovechamiento de bodegas a un 100%, devolución de los pedidos bajaron en 71,56% y con un costo beneficio de la propuesta de 1,9 de resultado viable.

Tiene la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento: 46.67% de los clientes respondieron la persona a cargo tiene conocimiento en el proceso de almacenamiento, estos resultado concuerdan con (Puicon, 2023) con su tesis titulada *Gestión Logística para Mejorar la Calidad de Servicio al Cliente en el Área de Encomiendas en una Empresa de Transportes De Chiclayo 2020*, se observó que del total de los clientes encuestados el 21.51% dice estar totalmente de acuerdo que la empresa cumple sus promesas hechas a los clientes y solo 15.05% esta en total desacuerdo y desacuerdo con respecto a una mala experiencia con anterioridad, de ese porcentaje también surgen las quejas, reclamos e indemnizaciones, genera que los clientes ya no regresen por el servicio nuevamente.

En relación al objetivo específico 3: Describir la confiabilidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes-2023.

Tabla 3

Describir la confiabilidad que brinda en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes, 2023

Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo:50% de los clientes encuestados manifestaron que existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo, estos resultados coinciden con la investigación (Pincay & Cecilia, 2020), en su tesis de la Universidad Católica del Ecuador, titulado *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las MYPES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Estos investigadores colocan como dimensiones para evaluar el servicio al cliente aspectos como fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos intangibles.

Objetivo Especifico 5: Establecer una propuesta de un plan de mejora de la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023.

PLAN DE MEJORA

1. Dato generale:

Empresa Almacenera Americana Alemán SAC

2. Misión

Hacer nuestra misión, ofrecer un servicio eficiente de almacenamiento sobre todos personalizado, ágil y sencillo.

3. Visión

Convertirnos en un almacén líder en el mercado, estableciendo las condiciones necesarias para contribuir al desarrollo de las actividades comerciales dentro de nuestra región garantizando una solución logística y orientas siempre a nuestros clientes de la mano con nuestro personal altamente capacitado y motivado.

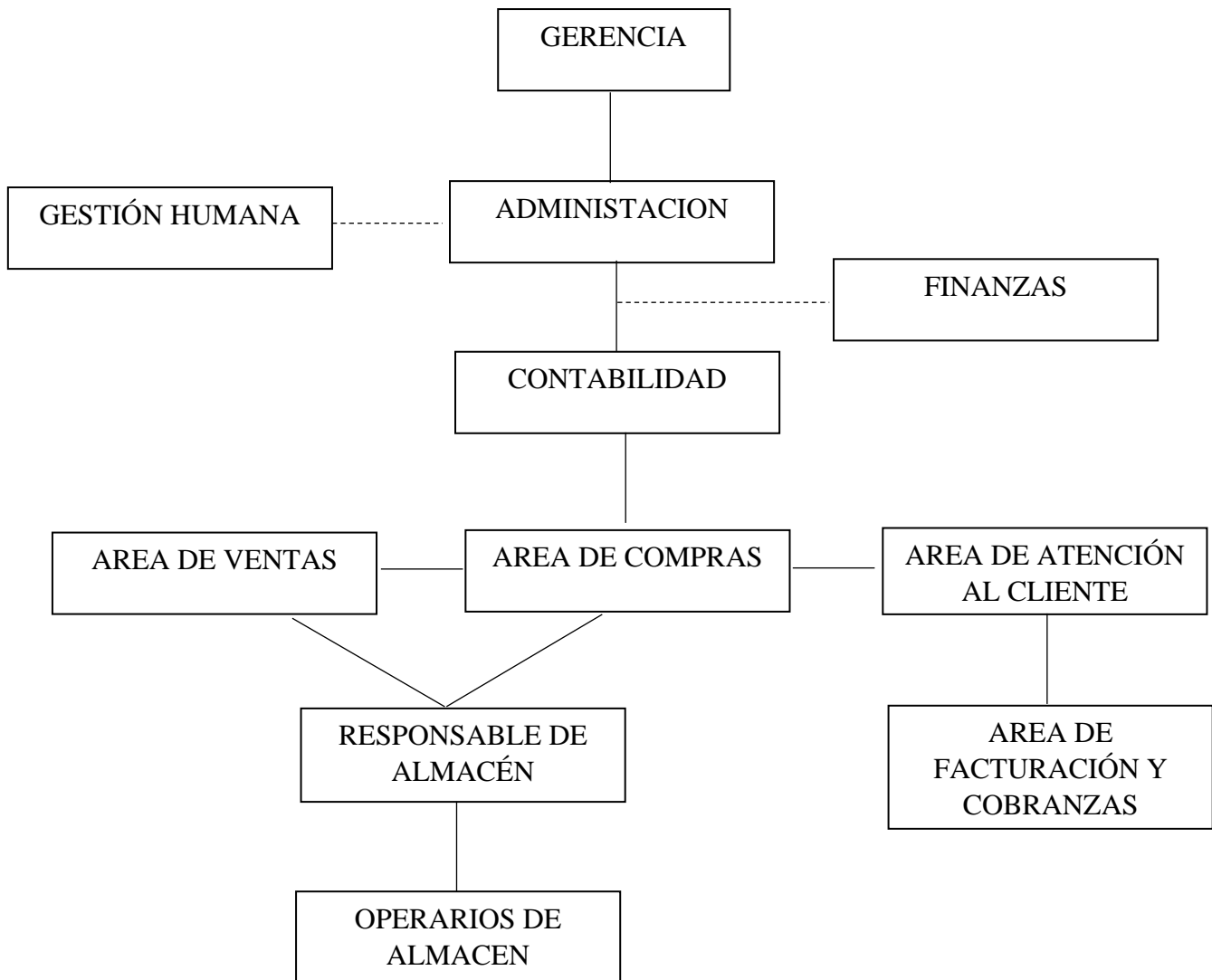
4. Objetivos específicos

- Rapidez de entrega 15% con un plan de reconocimiento.
- Fiabilidad 30% fiable al buen funcionamiento del almacén.
- Reducción de costos en la logística 25%.

5. Productos y/o servicios

- Limpieza
- Almacenaje simple
- Servicio de montacarga
- Centro de distribución
- Servicio de deposito
- Control de inventarios de los productos almacenados

6. Organigrama de le empresa



Nota: Elaborado por la empresa Almacenera Americana Alemán SAC

Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que las diferentes áreas realicen un servicio de calidad. • Desarrollar los objetivos para la empresa • Supervisar los procesos de contratación • Manejo de paquetes utilitarios de Word, Excel.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo el planeamiento, la ejecución y seguimiento del plan estratégico de la empresa en coordinación con la Gerencia General. • Proponer planes y programas en coordinación con la Gerencia General y demás áreas de la empresa, en concordancia con la política empresarial definida. • Identificar, proponer y efectuar el seguimiento de los proyectos para el desarrollo de los objetivos de la empresa.
Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante de carreras Técnicos o Universitarios. • Tener experiencia mínima de 01 año en puestos similares • De preferencia estudios en Contabilidad, Administración o carreras afines • Conocimiento sobre proceso de compras de bienes y/o servicios.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento de los programas y políticas establecidas que aseguren los estándares y métodos. • Coordinar las reuniones periódicas de los jefes de Área, cubriendo todos los aspectos necesarios que permitan una adecuada operación del servicio, el tratamiento de los posibles problemas, los cambios en las políticas y/o procedimientos de la empresa. • Desarrollar las demás funciones inherentes al puesto y participar en las capacitaciones programados por la empresa.
Cargo	Contabilidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado (a) en contabilidad

	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña gestiona y ejecuta las estrategias económicas y financieras. • Administra y supervisa los riesgos financieros. • Tiempo mínimo de experiencia: 2 años como contador.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los ingresos. • Reportar los estados financieros a sus supervisores. • Gestionar todo tipo de actividades legales. • Lleva a cabo un control exhaustivo, sobre todo en las operaciones financieras que suceden dentro de la empresa.
Cargo	Gestión Humana
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Haber llevado capacitación sobre recursos humanos. • Mínima exigible: Asistente social. • Experiencia mínima de: 1 año.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación y formación de los empleados. • Gestión de nóminas y beneficios. • Implementar estrategias de RRHH teniendo en cuenta las necesidades del huésped. • Definir y ejecutar el presupuesto del área de recursos humanos.
Cargo	Finanzas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Decidir por la situación financiera de la empresa. • Realizar recursos financieros para el logro de los objetivos financieros. • Tiempo mínimo de experiencia: 2 años en el área de finanzas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar presupuesto para la empresa. • Cancelar los pagos pendientes. • Realizar los salarios a los colaboradores. • Reducir costo para beneficio de la empresa.
Cargo	Área de Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad para conseguir un nivel de ventas. • Nivel de organización • Empatía para realizar las tareas asignadas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo mínimo de experiencia: 2 años en cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los clientes con eficiencia y eficacia. • Planificar una estrategia de venta.
Cargo	Área de compras
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y analizar la solicitud de compras. • Tramitar órdenes de compra • Tiempo mínimo de experiencia: 1 año en cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> •
Cargo	Área de Atención al Cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Solucionar problemas a los clientes • Excelente Habilidad para tratar con los clientes • Capacidad para trabajar bajo presión. • Tiempo mínimo de experiencia: 1 año en cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información y resolver dudas • Soluciones inconvenientes a los clientes
Cargo	Área de Facturación y Cobranzas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Formación académica relacionadas, contabilidad, finanzas o administración. • Conocimientos de software. • Capacidad para trabajar en equipo. • Tiempo mínimo de experiencia: 1 año en cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el proceso de facturación. • Realizar el seguimiento continuo de las cuentas pendientes por cobrar. • Preparar informes y análisis financieros.
Cargo	Responsable de Almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Tener buena comunicación

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo mínimo de experiencia: 1 año en cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y planificar • Control de inventario • Flexibilidad
Cargo	Operarios de Almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Tener buena comunicación • Tiempo mínimo de experiencia: 1 año en cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Orden de los bienes que ingresan a almacén • Respetar las normas de seguridad.

7. Diagnostico general

ANALISIS FODA	OPROTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1. El proceso de selección de proveedores está estandarizado para mantener los niveles de calidad.</p> <p>O2. Disponibilidad de mercancía en la creación de nuevos proveedores que lleven a tener una capacidad de inventario.</p> <p>O3. Presencia de canales de información que sea eficiente en el mercado donde se atiendan los pedidos efectivamente.</p> <p>O4. Optimizar los recursos, los costos de embalaje con el fin de garantizar el resguardo de la mercancía.</p> <p>O5. Búsqueda de nuevas alternativas de proveedores que permitan mantener la relación con los costos del mismo, para obtener la satisfacción del cliente.</p>	<p>A1. La empresa realiza pedidos equivocados frecuentemente lo que genera poca fidelidad de los clientes.</p> <p>A2. La oferta de los clientes no esta aumentando ni disminuyendo. Realizando una demanda estática.</p> <p>A3. Existen regularizaciones en el mercado nacional</p> <p>A4. Existe control de precios</p> <p>A5. Existen competidores nuevos en el mercado</p>
FORTALEZAS	FO	FA

<p>F1. Dispone con suficiente personal capacitado para manipular la mercancía.</p> <p>F2. Cuenta con stock en sus inventarios</p> <p>F3. La zona del almacén está equipada con un sistema de seguridad para garantizar la protección de la mercancía.</p> <p>F4. Las entregas se realizan en el intervalo de tiempo estimado.</p> <p>F5. Realizan un mínimo movimiento en el almacén para completar la colocación final del producto.</p> <p>F6. Existe diversas de fuentes de suministros, que surten sus almacenes sin depender de proveedores.</p>	<p>(2F-5O) La calificación para obtener la satisfacción del cliente son referente para mejorar el servicio que se ofrece.</p> <p>(3F-4O) Garantizar la seguridad de la mercancía.</p> <p>(5F-3O) Canalizar la información para la sea mas eficiente la entrega final del producto.</p>	<p>(2F-3A) En todas las actividades es muy importante los mercados y la cultura latinoamericana.</p> <p>(5F-4A) De acuerdo al mecanismo gubernamental determinados por los precios de bienes y servicios.</p> <p>(6F-5A) El reto de encontrar una manera de colocar su servicio en manos del cliente.</p> <p>(4F-1A) La capacidad de una empresa es establecer que el consumidor vuelva a contratar el servicio.</p> <p>(1F-2A) En el mercado existe la cantidad que se ofreció en base al precio que se estableció.</p>
<p>DEBILIDADES</p>	<p>DO</p>	<p>DA</p>
<p>D1. No se verifica, en cuanto a la calidad al recibir la mercancía.</p> <p>D2. No se realiza un control de inventario frecuente</p> <p>D3. La empresa no cuenta con un inventario de seguridad para cubrir todas las necesidades del cliente.</p> <p>D4. Existen devoluciones por entregas imperfectas, mercancía dañada o en mal estado.</p> <p>D5. La empresa no coordina efectivamente, ni eficazmente mediante recursos tecnológico.</p> <p>D6. No conoces los costos fijos que genera el almacén.</p>	<p>(5D-5O) La búsqueda de nuevas tecnologías permitirán mantener los costos para la satisfacción del cliente.</p> <p>(2D-4O) La seguridad de la mercancía es parte de la eficiencia que caracteriza a la empresa.</p> <p>(1D-1O) La calidad tiene como objetivo satisfacer las necesidades según los parámetros en cliente.</p>	<p>(5D-5A) La tecnología aumenta la probabilidad y la eficiencia que nos permite realizar las tareas en menos tiempo.</p> <p>(3D-2A) La seguridad de inventario se refiere a la cantidad que se almacenara para evitar desabastecimiento.</p> <p>(4D-1A) La desconformidad por parte del cliente por los pedidos equivocados.</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Abastecimiento	El 40% de los clientes expresaron que a veces no encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente	La poca preocupación del Gerente al no capacitar al personal para que pueda brindar una buena productividad en todas las operaciones logísticas.	Riesgos deficientes pueden provocar pérdidas de ventas y de clientes.
Reglamentos	El 26.67% de los clientes indicaron que a veces no cuenta con directivas, normas y reglamento para el manejo y control del almacén.	La mala gestión de almacén provocaría pérdidas económicas	Falta de organización de la mercadería, señalización deficiente del almacén.
Seguridad	El 50% de los clientes indicaron que a veces existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo.	La falta de información de la utilización de equipos de seguridad, para protección de los clientes y los colaboradores.	Baja productividad al no saber utilizar los equipos de protección al momento de manipular la carga.

9. Problema

Problema	Surgimiento de problema
El 40% de los clientes expresaron que a veces no encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente	<p>La mala información que tiene el gerente con sus colaboradores al no brindarle capacitaciones constantes.</p> <p>Los trabajadores solo se enfocan en sus propias tareas mas no trabajar con eficiencia.</p>

El 26.67% de los clientes indicaron que a veces no cuenta con directivas, normas y reglamento para el manejo y control del almacén.	Falta de comunicación e información sobre los reglamentos para el manejo y control del almacén. Falta de comunicación del gerente y los colaboradores.
El 50% de los clientes indicaron que a veces existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo.	El gerente indica que por falta de liquidez no cumple con el protocolo de seguridad para el bienestar de sus trabajadores y clientes. La poca preocupación del personal

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acción de mejora
Abastecimiento	El 40% de los clientes expresaron que a veces no encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente	Este proyecto propone la adquisición de software para ayudar a apoyar la gestión Almacén De esta manera se puede controlar el proceso. Este proyecto tendrá Las principales ventajas que aumentan la productividad del personal y del equipo, el tiempo de investigación se reducirá significativamente en cada etapa del proceso de investigación
Reglamentos	El 26.67% de los clientes indicaron que a veces no cuenta con directivas, normas y reglamento para el manejo y control del almacén.	Se determino el diagnóstico en los procesos claves del área del almacén, distribución del área y sus principales problemas permitiendo generar las acciones correctivas y propones una mejora en la gestión del

		reglamento para el manejo y control del almacén.
Seguridad	El 50% de los clientes indicaron que a veces existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo.	Realizar reuniones semanales para garantizar como utilizar los equipos de seguridad.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económico	Tecnológico	Tiempo
Capacitación constante, ofrecer un curso de atención al cliente para evitar la mala práctica.	Gerente / colaborador	\$2500	Capacitación, folletos, computadores y proyectos	25 días
Realizar reuniones semanales para brindar folletos de información sobre seguridad laboral.	Gerente / colaborador	\$2500	Capacitación, folletos, computadores y proyectos	25 días
Establecer protocolos para la recolección de información y así todos los colaboradores estén informados.	Gerente / colaborador	\$2500	Capacitación, folletos, computadores y proyectos	25 días
Aplicar la técnica de rotación de puestos, con el fin de mejorar la experiencia laboral de los colaboradores, capacitarlos y mejorar su satisfacción laboral.	Gerente / colaborador	\$2500	Capacitación, folletos, computadores y proyectos	25 días

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2024															
				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitación constante, ofrecer un curso de atención al cliente para evitar la mala práctica.	08/01/2024	01/01/2024	X	X	X	X												
2	Realizar reuniones semanales para brindar folletos de información sobre seguridad laboral.	04/02/2024	28/02/2024					X	X	X	X								
3	Establecer protocolos para la recolección de información y así todos los colaboradores estén informados.	01/03/2024	25/03/2024									X	X	X	X				
4	Aplicar la técnica de rotación de puestos, con el fin de mejorar la experiencia laboral de los colaboradores, capacitarlos y mejorar su satisfacción laboral.	28/03/2024	22/04/2024												X	X	X	X	X

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que llego con la presente investigación con relación al objetivo general, se logró a determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”, En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 60% de los clientes encuestados manifestaron que hay más de una persona a cargo del almacén, así mismo un 26.67% indicaron que casi siempre las funciones de recepción, almacenamiento y distribución de los bins de almacén son realizadas por diversas personas, por otra parte un 20% a veces expresaron que se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente, además de ello un 23.33% estimaron que casi siempre se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente, y finalmente un 53.33% señalaron que siempre cuenta con directivas, normas y reglamento para el manejo y control del almacén. En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 53.33% de los clientes encuestados manifestaron que está prohibido el ingreso a almacén de personas ajenas al mismo, así mismo un 46.67% indicaron que casi siempre tienen la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento, por otra parte un 43.33% expresaron que casi siempre la recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén, además de ello un 33.33% a veces estimaron que está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones., y finalmente un 26.67% señalaron que está prohibido. En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 50% de los clientes encuestados manifestaron que existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo, así mismo un 36.67% indicaron que casi siempre la recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén, por otra parte un 46.67% expresaron que la guía de ingreso a almacén tiene fecha, firma y sello de recepción, indica nombre y cargo de la persona responsable, además de ello

23.33% estimaron que el documento es firmado por el proveedor, y finalmente 20% señalaron que existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo.

Como valor agregado podemos decir que los almacenes tienen funciones que son importantes para el control de los inventarios ya que en ellos se lleva a cabo un registro físico de todo material que entra y sale, utilizando correctamente puede ser una herramienta muy útil para el control de inventarios y sobre todo la contabilidad.

Como aporte de investigador recalcamos la necesidad como factor determinante se puede decir que los almacenes en términos simples son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercadería, dependiendo al tipo de establecimiento y su actividad productiva. En un almacén es un muy importe el buen manejo para buen funcionamiento de la empresa, ya que si no hay un buen manejo pueden ocasionar pérdidas. Al mantener limpio los balcones para la recepción de las mercaderías.

En relación al objetivo 1 se logró analizar la gestión del almacén en la logística y el servicio de calidad que se realiza en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”; concluyendo lo siguiente: La gestión en la logística constituye un componente principal de la cadena de valor que constituye la optimización y el mantenimiento de los recursos, mediante la aplicación de indicadores de desempeño que permitan conocer los niveles de inventarios desde el momento que se genera el pedido de ventas hasta que se entrega el producto al cliente, esto ayuda a controlar los disturbios.

En relación al objetivo 2 se logró determinar la situación de la Logística y el servicio de calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”; tiene como objetivo realizar de forma más eficiente, posiblemente no depende solo de una función o responsabilidad de la empresa, sino es el resultado de juntar los esfuerzos

de toda la organización, posteriormente la necesidad de completar todo el proceso logístico desde la perspectiva estratégica propia de la alta dirección de la empresa.

En relación al objetivo 3 se logró identificar la relación de la Logística y el servicio al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. En una cadena de abastecimiento va estar presente la logística ya que una cadena de abastecimiento tiene como objetivo: Abastecer los materiales necesarios en cantidad necesaria, calidad y tiempo requeridos al costo más bajo posible, lo cual será traducido al mejor servicio al cliente.

VII.RECOMENDACIONES

Se sugiere elaborar normas, que permitan llevar un proceso adecuado del almacén, así como delegar las funciones del almacén a personal con el perfil idóneo en el manual de funciones; el mismo que no solo contará con el conocimiento sobre el manejo de la gestión del almacén, sino también deberá conocer todos los materiales que se requieren en las diversas áreas que presenta la entidad.

Así mismo se le sugiere a la gerencia que se revise el presupuesto para el año siguiente, para la evaluación y posterior adquisición de un sistema informático para el control en el almacén.

Desarrollar capacidades semanales para los trabajadores en temas de servicio de calidad, de esta manera se puede asegurar que el desempeño de sus funciones será más eficiente y el crecimiento de la empresa.

Solicitar la opinión de los clientes respecto a la atención recibida, para que se pueda considerar esta información y realizar las mejoras correspondientes al servicio de calidad.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado a los resultados de esta investigación.

Referencias Bibliográficas

- Aillón, A. K., Balseca, M. E., Guerrero, H. G., & Esparza, F. F. (2019). *LOGÍSTICA DE INVENTARIOS Y DISPONIBILIDAD DE ARTÍCULOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DE COSTEO ABC*.
- Alegria, R. (2018). *CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA ELECTRO TOCACHE S.A.* Tocache.
- Ávila, J. (2022). *La complejidad de la logística mundial en el 2022*. Blog del MBA Ulima. Obtenido de <https://www.ulima.edu.pe/posgrado/maestrias/mba/blog/la-complejidad-de-la-logistica-mundial-en-el-2022>
- Balladares, C. (2020). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA INRETAIL PHARMA S.A, SULLANA, 2019*. Piura. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17144/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_BALLADARES_GALVEZ_CESAR_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bure. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO HOTELES: “CASO HOTEL VERSILIA” - EN EL DISTRITO DE ZORRITOS, AÑO 2019*. Zorritos. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14823/CALIDAD_DE_SERVICIO_MYPES_BURE_GARCIA_AYDE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Caballero, M. (2023). *En Correos estamos trabajando activamente en la concreción de servicios de la mano de nuestros clientes*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/nuevos-tiempos/2023-01-12/un-futuro-cada-vez-mas-presente-asi-se-transformara-el-sector-logistico-en-2023.html>
- Cabeza, D. (2023). *Negocios y Marketing de la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona y director de la consultora DC Asociados*. Barcelona. Obtenido de <https://elpais.com/economia/nuevos-tiempos/2023-01-12/un-futuro-cada-vez-mas-presente-asi-se-transformara-el-sector-logistico-en-2023.html>
- Cuba, A. (2018). *“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE INTEGRAMEDICA PERU S.A.C LIMA, 2018”*. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/230592720>
- Cuyate, k. (2017). *Mejora del sistema de gestión de almacenes para disminuir los costos de almacenamiento de la empresa reparaciones y servicios navales chaval S.R.L - Chimbote, 2017 (Tesis de pregrado)*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Flamarique. (2019). *Flujo de información*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9689/Saavedra%20Tavara%2C%20Jos%20A9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Francisco, L. (2014). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. San Miguel. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, F., Cabrera, C., & Piguave, L. (2017). *Servicio al cliente en el Ecuador*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732814>

- Iglesias, A. (2023). *Experto en logística y cadena de suministro y profesor de la ESIC*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/nuevos-tiempos/2023-01-12/un-futuro-cada-vez-mas-presente-asi-se-transformara-el-sector-logistico-en-2023.html>
- Ignacio, A. (2017). *DISEÑO DE ALMACEN PARA EL LANZAMIENTO DE UN NUEVO PRODUCTO EN EL ENTORNO DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA*.
- Lesly, P. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO MULTISERVICIOS: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019*. Tumbes. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14826/CALIDAD_SERVICIOS_MYPES_LESLY_LISETH_PE%c3%91A_MORAN.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lozano, E. (2018). *CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU CASO: CONIESA E.I.R.L*. Cañete. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/16676>
- Luque. (2018). *Cantidad de Stock*.
- Marcos, L. (2015). *“ESTRATEGIAS EN LA LOCALIZACIÓN DE ESPACIOS PARA ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y ECONÓMICAS CON UN ENFOQUE INTEGRADOR: ECONOMÍA, SOSTENIBILIDAD Y PLANEAMIENTO”*.
- Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). *Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas*.
- Mora, L. (2020). *GESTION LOGISTICA EN CENTROS DE DISTRIBUCION Y ALMACENES Y BODEGAS*.
- Pincay, Y., & Cecilia, P. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 1-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Pinheiro, O., Breval, S., & Rodríguez, C. M. (2016). *Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*.
- Riaño. (2018). Propuesta de mejoramiento de inventario actual con el Analisis Invetarios ABC para la empresa YAMBAL de Colombia S.A.S. *Universidad de Colombia*. Obtenido de <http://docplayer.es/162204928-Gestion-de-almacenaje-para-reducir-el-tiempo-de-despacho-en-una-distribuidora-en-lima.html>
- Rodriguez, J., & Gamboa, J. (2019). *Demand management, nuevo enfoque de logística postmodernista en almacenes de la zona 3 de Ecuador*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DemandManagementNuevoEnfoqueDeLogisticaPostmoderni-6869934.pdf>
- Rodriguez, M. (2018). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la Compañía de Diseño, Montaje y Construcción - CMD S.A.S. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*, 1-54. Obtenido de <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2526>
- Royo, J. (2023). *“En España se está externalizando cada vez más la logística en sí: aumentan las empresas que antes disponían de sus propios almacenes y flotas y ahora prefieren dejarlo en manos de empresas especializadas”*. Barcelona: Director del Máster en Operaciones Productivas y Logísticas de la Universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://elpais.com/economia/nuevos-tiempos/2023-01-12/un-futuro-cada-vez-mas-presente-asi-se-transformara-el-sector-logistico-en-2023.html>
- Ruiz. (2022). *Metodología de la investigación*. Perú: Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>

- Ruiz. (2022). *Metodología de la investigación. Perú: Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo*. Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Saavedra, J. (2020). *MODELO DE GESTIÓN DE ALMACÉN PARA REDUCIR LOS COSTOS DE ALMACENAMIENTO EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIA SANTA MARIA S.A.C – LIMA, 2020*. Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9689/Saavedra%20Tavara%2C%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, Miguel y Acevedo. (2017). *Gestión de inventarios*.
- Salazar, C. (2023). *GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE EMPRESA WIGAN CORPORACIÓN SAC PIURA, AÑO 2023*. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34574/GESTION_LOGISTICA_SALAZAR_ABADIE_CARLOS_HERNAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez. (2019). *CALIDAD DE SERVICIO DE DOCENTES DE LAS MYPES, SECTOR EDUCACION, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS - CASO: I.E.P. DIVINO NIÑO - PROVINCIA DE TUMBES AÑO 2019*. TUMBES. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/15892>
- Urbina, E. (2017). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA LOGÍSTICA Y DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DEL PERÚ: CASO CONSTRUCTORA JEISE TERESA DE HNOS CORREA AGUILERA S.A.C. TUMBES 2016*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/SISTEMA_DE_CONTROL_INTERNO_AREA_LOGISTICA_URBINA_TRIPUL_ERIKA_GABRIELA%20.pdf
- Villa , R. (2021). *Alternativas sostenible para la logistica urbana en la era del comercio electronico: Sistema M4G (METRO FOR GOODS)*. Obtenido de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=GYPrH7D2tQc%3D>
- Weli , et al. (2020). *Calidad de servicio logistico*.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p>1. ¿Cuál es la propuesta de mejora en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?</p> <p>Problema Especifico</p> <p>1. ¿Cuáles son las características servicio al cliente en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC?</p> <p>2. ¿Cuáles son las características del abastecimiento en la empresa</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer una propuesta de mejora en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Describir la característica de servicio al cliente en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023</p> <p>2. Detallar el nivel de abastecimiento en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana</p>	<p>En este presente trabajo de investigación denominado LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD DEL ALMACÉN ALMACENERA AMERICANA ALEMAN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023, no se planteará la hipótesis porque la metodología es de tipo descriptiva en la cual se describirá la variable Logística y Servicio de calidad.</p>	<p>Logística</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación: No Experimental</p> <p>Población y Muestra: Está conformada por 30 clientes de la ALMACENERA AMERICANA ALEMAN</p>

<p>Almacenera Americana Alemán SAC?</p> <p>3. ¿Cuáles son las características del flujo de información en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC?</p> <p>4. ¿Cuáles son las características de confiabilidad en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?</p> <p>5. ¿Cuál es atención al cliente en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?</p> <p>6. ¿Cuál es la calidad percibida en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?</p> <p>7. ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023?</p>	<p>Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023</p> <p>3. Describir la característica de flujo de información en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023</p> <p>4. Describir la confiabilidad en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023</p> <p>5. Definir la característica en Atención al cliente en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023.</p> <p>6. Describir la calidad percibida en la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023</p> <p>7. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la logística y el servicio de calidad en la empresa Almacenera Americana Alemán SAC en la Provincia de Tumbes – 2023.</p>		<p>Servicio de Calidad</p>	<p>S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	---	--	----------------------------	--

Anexo 02. Instrumento de recolección de información.

La presente encuesta, está dirigida a todos de los trabajadores de la empresa “Almacenera Americana Alemán” S.A.C., ya que se tiene como finalidad evaluar el servicio de calidad de dicha empresa.

Marque con un aspa (X) la puntuación que usted crea conveniente, según su criterio. Se dará una puntuación de 1 al 3, donde la puntuación más baja es 1 y la puntuación más alta es 3, te llevara 10 minutos como máximo llenarlo.



Nº	Enunciado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Logística					
1.	¿Las funciones de recepción, almacenamiento y distribución de los bienes de almacén son realizadas por diversas personas?					
2.	¿Hay más de una persona a cargo del almacén?					
3.	¿Se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente?					
4.	¿Cuenta con directivas, normas y reglamentos para el manejo y control del almacén?					
5.	¿Está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones?					
6.	¿Tiene la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento?					
7.	¿Está prohibido el ingreso a almacén de personas ajenas al mismo?					
8.	¿La recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén?					
	Servicio de Calidad					
1.	¿La recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén?					

2.	La guía de ingreso a almacén tiene ficha, firma y sello de recepción, ¿indica nombre y cargo de la persona responsable?					
3.	¿Este documento es firmado por el proveedor?					
4.	¿Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo?					

Anexo 03. Validez del instrumento.

4.5 Formato para validación de instrumentos de recolección de información

4.5.1. Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Sosa Orellana Cristihan	
N° DNI / CE: 00373944	Edad: 38
Teléfono / celular: 972622677	Email :
<hr/>	
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría <u> x </u>	Doctorado: <u> </u>
Especialidad: Magister en finanzas	
Institución que labora: Consultorías & Marketing S.R.L	
<hr/>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: Logística y el Servicio de Calidad en la Empresa Almacenera Americana Alemán S.A.C. en la Provincia de Tumbes – 2023	
Autor(es): Mirella Straice Garay Cruz	
Programa académico: Administración	
<hr/>	
 Firma	 Huella digital

4.5.2. Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Sosa Orellana Cristihan
Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Garay Cruz Mirella Straice** estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Logística y el Servicio de Calidad en la Empresa Almacenera Americana Alemán S.A.C. en la Provincia de Tumbes – 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,



GARAY CRUZ MIRELLA STRAICE

DNI:45676635

4.5.3. Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023								
VARIABLE 1: LOGISTICA		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Servicio al cliente		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El almacenamiento se ingresa según orden de llegada?	X		X		X		
2	¿Hay más de una persona a cargo del almacén?	X		X		X		
3	¿Se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente?	X		X		X		
4	¿Cuenta con directivas, normas y reglamentos para el manejo y control del almacén?	X		X		X		
Dimensión 2: Abastecimiento								
1	¿Está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones?	X		X		X		
2	¿Tiene la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento?	X		X		X		
3	¿Está prohibido el ingreso a almacén de personas ajenas al mismo?	X		X		X		
4	¿La recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén?	X		X		X		
VARIABLE 2: SERVICIO DE CALIDAD								
Dimensión 1: Confiabilidad								
1	¿La guía de ingreso a almacén tiene ficha, firma y sello de recepción, ¿indica nombre y cargo de la persona responsable?	X		X		X		

2	¿Este documento es firmado por el proveedor?	X		X		X		
---	--	----------	--	----------	--	----------	--	--

3	¿Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo?	X		X		X		
---	--	----------	--	----------	--	----------	--	--

Recomendaciones: Mantén tu encuesta simple, directa y corta mientras empatizas.
 Opinión de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar () No aplicable ()
 Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg. Sosa Orellana Cristihan DNI: 00373944



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Edita Jerid Periche Castro

N° DNI / CE: 41799958

Edad:37

Teléfono / celular:

Email
:

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría x

Doctorado: _____

Especialidad: Magister en educación con mención en docencia y gestión educativa

Institución que labora: Independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: Logística y el Servicio de Calidad en la Empresa Almacenera Americana Alemán S.A.C. en la Provincia de Tumbes – 2023.

Autor(es): Garay Cruz Mirella Straice

Programa académico: Administración



Edita Jerid Periche Castro
Administradora
CORLA **Firma** 04038



Huella
digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Edita Jerid Periche Castro
Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Garay Cruz Mirella Straice** estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Logística y el Servicio de Calidad en la Empresa Almacenera Americana Alemán S.A.C. en la Provincia de Tumbes – 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,



GARAY CRUZ MIRELLA STRAICE

DNI:45676635

FICHA DE VALIDACIÓN*

TÍTULO: LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023

VARIABLE 1: LOGISTICA		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Servicio al cliente		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El almacenamiento se ingresa según orden de llegada?	X		X		X		
2	¿Hay más de una persona a cargo del almacén?	X		X		X		
3	¿Se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente?	X		X		X		
4	¿Cuenta con directivas, normas y reglamentos para el manejo y control del almacén?	X		X		X		
Dimensión 2: Abastecimiento								
1	¿Está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones?	X		X		X		
2	¿Tiene la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento?	X		X		X		
3	¿Está prohibido el ingreso a almacén de personas ajenas al mismo?	X		X		X		
4	¿La recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén?	X		X		X		
VARIABLE 2: SERVICIO DE CALIDAD								
Dimensión 1: Confiabilidad								
1	¿La guía de ingreso a almacén tiene ficha, firma y sello de recepción, ¿indica nombre y cargo de la persona responsable?	X		X		X		
2	¿Este documento es firmado por el proveedor?	X		X		X		

3	¿Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo?	X		X		X		
----------	--	----------	--	----------	--	----------	--	--

Recomendaciones: Ten cuidado con tu lenguaje y estilo, ser descriptivo y formal con tus preguntas funciona bien.
Opinión de experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()
Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg. Edita Jerid Periche Castro DNI: 41799958



Edita Jerid Periche Castro
Administradora
CORLAD 004038



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta

N° DNI / CE: 43812667

Edad:43

Teléfono / celular:

Email

:

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría_____

Doctorado: x

Especialidad: Doctor en Gestión Empresarial

Institución que labora: Universidad Nacional de Tumbes

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

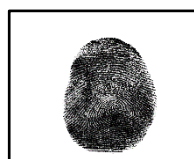
Título: Logística y el Servicio de Calidad en la Empresa Almacenera Americana Alemán S.A.C. en la Provincia de Tumbes – 2023.

Autor(es): Garay Cruz Mirella Straice

Programa académico: Administración



Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Garay Cruz Mirella Straice** estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **Logística y el Servicio de Calidad en la Empresa Almacenera Americana Alemán S.A.C. en la Provincia de Tumbes – 2023** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,



GARAY CRUZ MIRELLA STRAICE

DNI:45676635

FICHA DE VALIDACIÓN*

TÍTULO: LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023

VARIABLE 1: LOGISTICA		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Servicio al cliente		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El almacenamiento se ingresa según orden de llegada?	X		X		X		
2	¿Hay más de una persona a cargo del almacén?	X		X		X		
3	¿Se encuentra el área de almacén implementada de personal idóneo y suficiente?	X		X		X		
4	¿Cuenta con directivas, normas y reglamentos para el manejo y control del almacén?	X		X		X		
Dimensión 2: Abastecimiento								
1	¿Está prohibido al encargado atender pedidos verbales con cargo a regularizar posteriormente dichas operaciones?	X		X		X		
2	¿Tiene la persona a cargo del almacén conocimiento y/o experiencia sobre el proceso de almacenamiento?	X		X		X		
3	¿Está prohibido el ingreso a almacén de personas ajenas al mismo?	X		X		X		
4	¿La recepción de materiales lo efectúa solamente el personal autorizado del almacén?	X		X		X		
VARIABLE 2: SERVICIO DE CALIDAD								
Dimensión 1: Confiabilidad								
1	¿La guía de ingreso a almacén tiene ficha, firma y sello de recepción, ¿indica nombre y cargo de la persona responsable?	X		X		X		
2	¿Este documento es firmado por el proveedor?	X		X		X		

3	¿Existen medidas preventivas de seguridad del local, contra incendio y robo?	X		X		X		
----------	--	----------	--	----------	--	----------	--	--

Recomendaciones: Asegúrate de excluir cualquier pregunta de la encuesta que sea sesgada o que conduzca a una respuesta

determinada. Opinión de experto: Aplicable ()
 Aplicable después de modificar ()
 No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta

DNI: 43812667

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta, written in a cursive style.

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento.

BASE DE DATOS

TITULO DE APLICACIÓN: LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023

Población	10	Clientes
Muestra	10	No probabilístico (Clientes)

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

ITEMS LA LOGISTICA									
N°	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	SUMA
1	3	2	3	3	3	3	3	3	23
2	3	2	3	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	2	2	2	2	2	2	2	17
5	2	3	2	3	3	3	3	3	22
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	2	2	2	2	2	3	3	3	19
8	2	2	2	2	3	3	3	3	20
9	2	2	2	2	3	3	3	3	20
10	2	2	2	2	3	3	3	3	20
VARIANZAS	0.25	0.21	0.24	0.25	0.16	0.09	0.09	0.09	

Σ (Símbolo Sumatorio)	
α (Alfa)=	0.824884793
k (número de ítems)=	8
V_i (Varianza de cada ítems)=	1.38
V_t (varianza total)=	4.96

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

BASE DE DATOS

TITULO DE APLICACIÓN:

LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023

Población	10	Clientes
Muestra	10	No probabilístico (Clientes)

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

ITEMS SERVICIO DE CALIDAD									
N°	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	SUMA
1	3	2	3	3	3	3	3	3	23
2	3	2	3	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	2	3	23
4	3	2	2	2	2	2	2	2	17
5	2	3	2	3	2	2	2	2	18
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	2	2	2	2	2	3	3	3	19
8	2	2	2	2	3	3	3	3	20
9	2	2	2	2	3	3	3	3	20
10	2	2	2	2	3	3	3	3	20
VARIANZAS	0.25	0.21	0.24	0.25	0.21	0.16	0.21	0.16	

Σ (Símbolo Sumatorio)	
α (Alfa)=	0.77214149
k (número de ítems)=	8
V_i (Varianza de cada ítems)=	1.69
V_t (varianza total)=	5.21

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES –2021”** es dirigido por **Garay Cruz Mirella Straice**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: **Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes –2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899205. Si desea, también podrá escribir al correo mgarav2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: RODAS VILCHEZ HAROLDO BRAVAN
Fecha: 16/09/21
Correo Electrónico:
Numero de celular: 916968651
DNI: 74479207
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMAN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES -2021”** es dirigido por **Garay Cruz Mirella Straice**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén **“Almacenera Americana Alemán SAC”**. **Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes -2021**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899206. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: OBITAS FARFAN KATHERINE JASMIN

Fecha: 16/09/21

Correo Electrónico:

Numero de celular: 932805351

DNI: 76274862

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **"LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD "ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN" S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES -2021"** es dirigido por **Garay Cruz Mirella Straice**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén "Almacenera Americana Alemán SAC", Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes - 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899206. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: GARGATE DAMIAN LUZ MARIA
Fecha: 16/09/21
Correo Electrónico:
Numero de celular: 930694093
DNI: 70988263
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES –2021”** es dirigido por **Garay Cruz Mirella Straice**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: **Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes – 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número **952899206**. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: MOSCOI SANCION EDUARDO JONATAN
Fecha: 16/09/21
Correo Electrónico:
Numero de celular: 963365125
DNI: 44301496
Firma del participante: Emilio
Firma del investigador (o encargado de recoger información): Mirella Straice

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES –2021”** es dirigido por Garay Cruz **Mirella Straice**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: **Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes –2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899206. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: FARFAN AREVALO MILAGROS DEL PILAR
Fecha: 16/09/21
Correo Electrónico:
Numero de celular: 948613857
DNI: 45524399
Firma del participante: Farfán Are
Firma del investigador (o encargado de recoger información): M. Straice

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “**LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES –2021**” es dirigido por **Garay Cruz Mirella Straice**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. **Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes – 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899206. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: ROMERO UZHO CARLOS LEONARDO
Fecha: 16/09/21
Correo Electrónico: carleoleo35@hotmail.com
Numero de celular: 921227764
DNI: 001637170
Firma del participante: Romulo
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES –2021”** es dirigido por **Garay Cruz Mirella Straice**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: **Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes – 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899206. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: PAUCAR ORTIZ DE ANTE ROKANA MARIA

Fecha: 16/09/21

Correo Electrónico:

Numero de celular:

DNI: 40078034

Firma del participante: Ramada

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES –2021”** es dirigido por Garay Cruz Mirella Straice, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. **Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes –2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899206. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: SANTAMARÍA LOROJA FELIX MARTIN

Fecha: 16/09/21

Correo Electrónico:

Numero de celular: 955317438

DNI: 47155847

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo de Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD “ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN” S.A.C. PROVINCIA DE TUMBES –2021”** es dirigido por Garay Cruz Mirella Straice, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El propósito de la presente investigación es: **Determinar de qué manera la Logística y el servicio de calidad influye en el Servicio de Calidad al cliente en la empresa Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”. Rubro Almacenes en la Provincia de Tumbes – 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 952899206. Si desea, también podrá escribir al correo mgaray2504@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: CARMEN BOLIUAR ALEXANDRA JAMIET
Fecha: 16/09/21
Correo Electrónico: alexdracb39@gmail.com
Numero de celular: 944072459
DNI: 75665424
Firma del participante: [Firma]
Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CARGO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N°001 - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
Javier Aleman Coronel
Gerente General
Presente.-



De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Garay Cruz Mirella Straice** con código de matrícula N° **2111171200**, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **"Logística y el Servicio de Calidad del Almacén "Almacenera Americana Aleman SAC en la Provincia de Tumbes 2021**, durante los meses de Setiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Garay Cruz Mirella Straice
DNI N° 45676635

Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

DECLARACIÓN JURADA

Yo, GARAY CRUZ MIRELLA STRAICE, identificada con DNI N° 45676635 con domicilio real Calle Mariscal Castilla N°428, Provincia de Zarumilla, Departamento Tumbes.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de Bachiller en administración con código 2111171200 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Semestre académico 2023-2.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada LOGÍSTICA Y EL SERVICIO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Chimbote, 15 de diciembre del 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 45676635



Huella Digital