



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACION DE SERVICIO DE CALIDAD DEL  
ALMACÉN ALMACENERA AMERICANA ALEMAN SAC  
EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

**GARAY CRUZ, MIRELLA STRAICE**

**ORCID: 0000-0002-8168-9780**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**TUMBES – PERÚ  
2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Garay Cruz Mirella Straice  
ORCID: 0000-0002-8168-9780

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Tumbes, Perú.**

### **ASESOR**

Centurion Medina Reinerio Zacarias  
ORCID: 0000 – 0002 – 6399 – 5928

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de  
Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela  
Profesional de Administración, Chimbote, Perú.**

### **JURADO**

Vilela Vargas Victor Hugo  
ORCID: 0000-0003-2027-6920  
Presidente

Azabache Arquinio Carmen Rosa  
ORCID: 0000-0001-8071-8327  
Miembro

Espinosa Otoyá Victor Hugo  
ORCID: 0000-0002-5471-4549  
Miembro

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

**VILELA VARGAS VÍCTOR HUGO**

**PRESIDENTE**

**AZABACHE ARQUINIO CARMEN ROSA**

**MIEMBRO**

**ESPINOSA OTOYA VÍCTOR HUGO**

**MIEMBRO**

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ASESOR**

## **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 Uladech filial Tumbes, por acogerme y formarme de conocimientos para mi desempeño profesional en mi Carrera de Administración.

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

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la calidad del servicio que brinda la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC de la Provincia de Tumbes 2019. La metodología que se utilizó en la investigación fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo con diseño no experimental, dicen que cuando las poblaciones de variables son finitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables. Las técnicas e instrumento de recolección de datos para este proyecto se utilizará un cuestionario, específicamente el instrumento para medir la calidad de servicio SerQual el cual es un cuestionario de 22 preguntas a los clientes de la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, lo cual se obtuvieron los siguientes resultados, el promedio 0.76 fue de la dimensión fiable, el 0.75 capacidad de respuesta según el promedio, seguridad obtuvo promedio de 0.75, el promedio de empatía 0.74, elementos tangibles 0.74 es el promedio. Todos los encuestados son clientes, el promedio favorable sobre dicha empresa, es la dimensión fiable fue la más resaltante.

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

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to determine the quality of service provided by the company Almacenera Americana Alemán SAC in the province of Tumbes 2019. The methodology used in the research was quantitative and descriptive level with non-experimental design, they say that when populations of variables are finite, then the characteristics of the population are not known, therefore, to determine the sample of the variables. The techniques and data collection instrument for this project will use a questionnaire, specifically the instrument to measure the quality of service SerQual which is a questionnaire of 22 questions to customers of the company Almacenera Americana Alemán SAC, which obtained the following results, the average 0.76 was the reliable dimension, the 0.75 responsiveness according to the average, security obtained average 0.75, the average empathy 0.74, tangible elements 0.74 is the average. All respondents are customers, favorable average about that company, is reliable dimension was the most outstanding.

Key words: Warehouse area, Internal control, Logistics.

## CONTENIDO

Título de la tesis.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
Resumen y asbtract.....	v
Contenido.....	vii
Índice de tablas y figuras.....	viii
<b>I.</b> Introducción.....	11
<b>II.</b> Revisión del a literatura.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.1.1. Antecedente Internacional.....	12
2.1.2. Antecedente Nacional.....	15
2.1.3. Antecedente Regional.....	17
2.1.4. Antecedente Local.....	20
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	23
2.2.1. Almacén.....	23
2.2.2. Proceso de la gestión de almacén.....	25
2.2.3. Objetivos y funciones de la Gestión de Almacén.....	25
2.2.4. Definición de Almacén.....	27
2.2.5. Funciones del Almacén.....	27
2.2.6. Responsabilidad del jefe de Almacén.....	28
2.2.7. Principios básicos del Almacén.....	28
2.2.8. Etapas en la gestión de Almacén.....	30
<b>III.</b> Hipótesis.....	35
<b>IV.</b> Metodología.....	35
4.1 Diseño de la investigación.....	35
4.2 Población y muestra.....	35
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5 Plan de análisis.....	39
4.6 Matriz de consistencia.....	40

4.7	Principios éticos.....	42
<b>V.</b>	Resultados.....	48
5.1	Resultados.....	48
5.2	Análisis de resultados .....	48
<b>VI.</b>	Conclusiones.....	52
	Aspectos complementarios.....	52
	Referencias bibliográficas.....	54
	Anexos.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	43
Figura 2 .....	44
Figura 3 .....	45
Figura 4 .....	46
Figura 5 .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	43
Tabla 2 .....	44
Tabla 3 .....	45
Tabla 4 .....	46
Tabla 5 .....	47

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación desarrolla la calidad de servicio en Almacenes en la Región Tumbes; es un trabajo de recojo de información que brindan los diversos Empresas dedicadas al Comercio, para tener ilustraciones sobre el tema mencionado.

Es así que a finales de los años 70 se promulga mediante ley N° 22056 El Sistema Nacional de Abastecimiento y Gestión de almacenes, con la finalidad de garantizar una estructura de operaciones cuyo objetivo es asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de Abastecimiento de bienes y servicios no personales, ya que anteriormente era solo una unidad orgánica que se encargaba de recepcionar y atendía los bienes adquiridos por la entidad (Alvarez & Midolo, 2017).

El presente trabajo de investigación se refiere al tema servicio de calidad, lo que quiere decir que la calidad se puede medir en base a la satisfacción de las necesidades expresadas por los clientes.

El avance que se ha venido dando con el pasar del tiempo entre el operador y el vendedor ha tenido diferentes aspectos, ya sea por un país o una región en un ambiente que encierra los suministros para ciertas escalas de bienes. La finalidad principal de las entidades que usan el servicio de un sistema de almacenaje de sus mercancías es la eficacia de servicio que le conceden al cliente. Cabe recalcar que para llevar a cabo esta finalidad se impulsan a través de procesos resultantes de la ingeniería y de la investigación de operaciones basados en los aspectos significantes como es la instalación del o los almacenes, distribución interna y externa del espacio de los

mismos, la elección del arreglo en lo que respecta al almacenaje adecuado, y la eficacia del espacio en el almacén.

El presente trabajo de investigación pretende determinar el factor del servicio de calidad que conlleve de la mano las eficientes para ver si cumplen con la calidad de servicio que se brinde al cliente.

Para analizar la problemática es necesario mencionar sus causas, una de ellas es la atención a los clientes porque al momento de atender la mercadería de las unidades de transporte demoran mucho, falta de capacitación sobre el servicio de calidad y contratar más colaboradores, que estos factores es necesario para alcanzar sus objetivos, está como problema general ¿Cuál es la caracterización del servicio de calidad en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC de la Provincia de Tumbes - 2019?

Como resultado del problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar el servicio de calidad en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC de la Provincia de Tumbes - 2019. De igual manera se plantearon los siguientes objetivos específicos Determinar los elementos tangibles del servicio de calidad dado en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”, Identificar la fiabilidad del servicio de calidad dado en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”, Determinar la capacidad de respuesta del servicio de calidad dado por el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”, Determinar la atención y empatía del servicio dado por el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”, Indicar las condiciones de seguridad dado por el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”.

La presente investigación se justifica, porque sirva para poder establecer en qué medida y cuál es el nivel del servicio de calidad de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC de la provincia de Tumbes-2019, ayudando así mejore en el nivel de servicio de calidad ofertada y tomar medidas para mejorar los resultados. Los instrumentos de medición utilizados podrán servir para otras investigaciones referentes a la variable, esta utilidad es para la sociedad para así brindarles un mejor servicio.

La metodología que se utilizó en la investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo con diseño no experimental, mi población es finita se realizó a 500 clientes al aplicar la formula star se pudo verificar que solo encueste 150 clientes que viene hacer mi muestra de la variable. Las técnicas e instrumento de recolección de datos para este proyecto se utilizará un cuestionario, específicamente el instrumento para medir la calidad de servicio SerQual el cual es un cuestionario de 22 preguntas a los clientes de la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, lo cual se obtuvieron los siguientes resultados, el promedio 0.76 fue de la dimensión fiable, el 0.75 capacidad de respuesta según el promedio, seguridad obtuvo promedio de 0.75, el promedio de empatía 0.74, elementos tangibles 0.74 es el promedio. Todos los encuestados son clientes, el promedio favorable sobre dicha empresa, es la dimensión fiable fue la más resaltante. Esta investigación sirve para establecer en qué medida y cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, ayudando así tome conciencia del nivel de la calidad de servicio ofertada y tomas medidas correctivas para mejorar estos resultados, se podrán utilizar no solamente para dicho rubro sino también para otras MYPES de otros sectores, los instrumentos de mediciones utilizados podrán servir para otras investigaciones referentes a variables, esta utilidad es para la sociedad para así brindarles un mejor servicio.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Haciendo el uso de diferentes tipos de información se ha investigado temas que tengan referencia al proyecto de investigación, teniendo en cuenta las variables:

#### 2.1.1. Internacional

Según (Pincay & Cecilia, 2020) es una investigación titulada *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las MYPES comercializadoras. Una mirada en Ecuador* de la Universidad Católica del Ecuador. El tipo investigación cualitativa, el método empleado fue el inductivo, en virtud de lo cual, se analizaron las fuentes documentales para llegar a construir generalizaciones que permitieron indagar sobre las condiciones en las que operan las PYMES en relación a la gestión de calidad en el servicio al cliente. La metodología fue de revisión documental de carácter descriptivo, mediante el empleo del análisis de contenido con bases en la estructura semántica presente en la investigación de los autores realizada a través de las tesis/artículos/libros consultados.

Según (Latorre, 2017) en su tesis Titulada *“Implementación de un sistema de inventarios para el área de soporte técnico en la empresa comercializadora Arturo Calle S.A.S”* Universidad Católica de Colombia, sostiene que la implementación del sistema se dio como solución a los problemas evidenciados, en la forma como se llevaba el registro de los dispositivos tecnológicos de la empresa. Información errónea, pérdida de datos y falta de control eran algunos de los inconvenientes que afectaban los procesos en la gestión de incidencias en el área de soporte técnico. Por lo descrito

se realizó un sistema con base en los lineamientos de la metodología de diseño de software Extreme Programming y se desarrolla en un ciclo de cuatro fases (exploración, planificación, iteración y puesta en producción). En este documento se muestran los pasos que se siguieron para desarrollar el proyecto y los entregables que se generaron en cada una de las fases de la metodología. Finalmente se darán las conclusiones que se obtuvieron al implantar el sistema de inventarios diseñado.

Según (Herrera, 2018) en su Tesis Titulada “*Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa INEMFLEX S.A.S*” Teniendo en cuenta que algunos de los objetivos de la gestión de almacenes son; garantizar el suministro continuo y oportuno de materiales y medios de producción requeridos para asegurar la producción de forma ininterrumpida, reducir costos y minimizar las operaciones de manipulación y transporte, se resalta la importancia y la necesidad de establecer propuestas de mejoramiento de la gestión de almacenes en la empresa, con el fin de cumplir dichos objetivos y mejorar el rendimiento, ahorrando tiempo y costos. También es importante resaltar los posibles beneficios adicionales que traería la implementación de una propuesta que mejore la gestión de almacenes dentro de las cuales cabe resaltar; La reducción de tareas administrativas, la agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos, el mejoramiento de la calidad de los productos, la optimización de costos, la reducción de los tiempos de proceso no solo en almacenes sino en toda la cadena de suministro, y el aumento de la satisfacción del cliente.

(Rodríguez, 2018) en su Tesis Titulada “*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. (Trabajo de pregrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso*". Este proyecto surge de la necesidad de mejorar la situación actual de la empresa, caracterizada por no llevar un inventario que satisfaga adecuadamente la cadena de suministro, que en conjunto generan altos niveles de costos. A los problemas mencionados, se adiciona una situación de retraso en los tiempos de fabricación y despacho de la mercancía. La necesidad de mejorar la productividad viene de la naturaleza de competitividad entre las empresas. Cuando un mercado permanece estable, las empresas pueden sobrevivir sin manejar sus activos con eficiencia, es decir, pueden "darse el lujo" de malgastar recursos o sub utilizarlos, ya que hay pocos competidores que ofrezcan mejores productos a precios más accesibles a los clientes, pero al no ser así deben buscar estrategias que mejoren dicha situación. En este trabajo se va a realizar una propuesta de gestión de inventarios, seleccionando el o los productos que tengan una mayor participación en las fabricaciones, basados en la clasificación ABC y de esta manera ofrecer a la empresa herramientas que le permitan hacer un manejo adecuado de sus recursos.

Según (Cajamarca & Mendoza, 2017) presentaron un Trabajo Titulado: "*Propuesta de Gestión de Inventarios en la empresa APRACOM S.A.*" de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en donde la inexistencia de políticas de inventario, diferencias en la toma de inventarios, retrasos en los tiempos de entrega de los proveedores. Generaron una gestión de inventarios deficientes y retrasos en las instalaciones de equipos AQ1. Para ello se usó el análisis ABC de las partes y materiales de la línea AQ1, reorganizar los procesos de ingreso y salida de los materiales, establecer máximos, mínimos y puntos de re-orden, crear políticas para el

área de la bodega, con lo cual se redujo costos innecesarios y aumento la satisfacción del cliente.

Según (Dávila & Salcedo, 2018), presentaron un Trabajo Titulado: *“Propuesta de Mejora de la Gestión de Inventarios en la Empresa Fermagri S.A.”* de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en donde, se analizó el proceso de gestión de inventarios, y con ello se evidenció los problemas en el control de inventario de la empresa. Para mantener un registro adecuado, se aplicó el análisis ABC, se planteó registrar las políticas de inventario, con el fin de anticipar la demanda y que en el momento indicado se llegue al punto de re-orden, esto debido a la falta de políticas de inventarios y que por medio de esta información inicie de forma inmediata y eficaz el requerimiento de pedido, teniendo un stock de seguridad para el periodo de abastecimiento.

Según (Riaño, 2018) presento un Trabajo Titulado: *“Propuesta de mejoramiento de inventario actual con el Análisis Inventarios ABC para la empresa YAMBAL de Colombia S.A.S.”* de la Universidad Católica de Colombia, los problemas eran retrasos en el abastecimiento o vencimiento de los productos, para lo cual se recomendó mantener un control de inventario periódico lo que ayudo a reducir el margen de error que presenta actualmente, además que evitó perdidas, generando mejoras en los procesos.

### **2.1.2. Nacional**

(Valera, 2017), en su investigación titulada *“Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la*

*marquesita* “de la Universidad privada del Norte En su investigación el autor se orienta a la búsqueda de competitividad y disminuir los márgenes de error en una empresa con más de 20 años en el rubro de productos lácteos cuyo dueño con gran visión emprendedora funda “La Marquesita” empresa familiar que desarrolla productos de alta calidad. Debido a su crecimiento la empresa comienza a presentar problemas logísticos tales como la falta de stock debido a la deficiente proyección de ventas y falta de comunicación con los proveedores, ocasionando incomodidad en sus clientes. El investigador opta por investigación de tipo descriptiva-correlacional, y se busca obtener la relación entre sus variables gestión logística y satisfacción de los clientes a través del coeficiente de Pearson y la prueba de Chi Cuadrado. La Marquesita cuenta con una población de 250 clientes, pero la encuesta fue aplicada a 152 clientes obteniendo como resultado la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente es directa, es decir, a mayor gestión logística mayor es la satisfacción del cliente.

(Roncalla, 2017), en su tesis “*Gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos, en Cáritas del Perú, Callao 2017*”, propuso como objetivo principal el determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017, así también determina como metodología el diseño de estudio experimental, ya que mide la consecuencia que tiene la variable independiente, en este caso la gestión del almacén sobre la variable dependiente, atención de pedidos; teniendo como resultado redistribuir la ubicación de las donaciones, mejorar los tiempos de atención y aumentar las solicitudes de pedido, así también se ha determinado que existe relación significativa de las herramientas de la gestión del almacén con la mejora de la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

Según (Hidalgo, 2017) presento en donde la empresa no contaba con un sistema de gestión de inventarios, que permita conocer cuándo y cuánto comprar, no tenía claridad para almacenar los productos. Se utilizó el análisis ABC para conocer los productos de mayor relevancia, el modelo de suavización exponencial simple para pronosticar la demanda futura, el método de lote óptimo de pedido, el punto de pedido y trabajar por pedido para conocer cuándo y cuánto comprar, se realizó un cuadro detallado de productos y sus posiciones para calcular la capacidad de almacenamiento necesario que permita ubicar los productos según la clasificación ABC y niveles óptimos de inventario.

### **2.1.3. 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.

(Ruiz, 2019) en su tesis titulada *“Análisis, diseño e implementación de un sistema de control de inventarios para la farmacia Danafarma”*- Piura, sostiene que su proyecto de investigación de tesis se presenta como alternativa de solución a problemas de manejo de actividades de inventarios y tratamiento de información que periódicamente se realiza en la Farmacia “Danafarma”, con el fin de agilizar los procesos, tratamiento e integridad de los datos, que permitan mantener la base de datos actualizada beneficiando a todos los usuarios de la farmacia. Esta investigación tiene como objetivo implementar un sistema de control de inventarios para mejorar los procesos que se realizaban de forma manual en la farmacia, manejaba su facturación

de inventario manualmente y luego se ingresaba en tablas de Excel haciendo este proceso lento y menos confiable, no controlaban los productos vencidos de manera automática, además se empleaba mucho tiempo en la consulta para conocer las características de un medicamento lo que implicaba que el cliente espere demasiado tiempo al ser atendido; en cuanto al problema del abastecimiento de medicamentos no se lo pronosticaba de manera oportuna, su forma de marcar el punto de reorden era a través de la colocación de un papel en los estantes respectivos del almacén el cual indicaba que debía hacerse un nuevo pedido, por ende la elaboración de los informes de existencia de los fármacos no se proporcionaban a tiempo. El diseño de investigación es descriptivo porque nos permitió conocer la situación actual de la farmacia con respecto a sus procesos, el objetivo fue diseñar un sistema de gestión de inventario aplicando un modelo de revisión de acuerdo a las categorías resultantes del método ABC. La población de estudio se da base en los clientes de Piura de la farmacia Danafarma y la muestra se tomará en base a los clientes. La metodología que se usó fue RUP para el proceso de desarrollo del sistema, pasando por las fases de análisis, diseño e implementación del sistema utilizando el lenguaje de Java, base de datos MySQL workbench 6.3 y NetBeans IDE 8.2.1 futuro crecimiento, la farmacia contará con más proveedores, personal y la visión empresarial es ampliarse en muchas sucursales, es por ello que surgió la necesidad de llevar un control de inventarios de manera automatizado y así podamos controlar de manera segura las ventas e inventarios de manera real en todas las sucursales con la finalidad de mejorar la atención al cliente y brindar un buen servicio.

Según (Farias, 2018), en su tesis titulada "*Propuesta de implementación de un sistema de inventario en la empresa VSEGEMA E.I.R.L*"- Piura, sostiene que la

presente tesis está desarrollada bajo la línea de investigación en implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para la mejora continua en las organizaciones del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura (ULADECH); y tuvo como objetivo la propuesta de implementación de un sistema de inventario en la empresa VSEGEMA E.I.R.L - Talara; 2018. La investigación tuvo un diseño de tipo experimental siendo descriptivo y de corte transversal. Se contó con una población muestra constituida por 08 trabajadores determinándose que el 60 % de encuestados consideró totalmente insatisfacción por el actual control de inventario que se realiza en la empresa, ya que estos procesos se realizan en físico y de manera manual con el temor de pérdida de información, con esta premisa del problema se plantea la propuesta como alternativa de solución es el implementación de sistema de inventario que el 87 % de los encuestados lo aceptan para brindar solución, asimismo la mejor atención al cliente y exista un buen desempeño empresarial.

Según (Garay, 2017), en su tesis titulada *“Propuesta de implementación de un sistema informático para gestión de almacén de la empresa KAEFER KOSTEC S.A.C en la ciudad de Talara;2017”*- Piura, sostiene que la presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación de Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Sede en Piura. La investigación tuvo como objetivo proponer la implementación de un sistema informático para la gestión de almacén en la empresa Kaefer Kostec S.A.C. para mejorar las actividades operativas y administrativas. La investigación tuvo un diseño de tipo no experimental porque los datos no son

manipulados y de corte transversal porque se realiza en un determinado tiempo. La población de esta investigación fue de 29 compuesta por los trabajadores del área de almacén, de la empresa. En las tres dimensiones se puede apreciar los siguientes resultados: El 80% de los trabajadores encuestados expresaron que no están satisfechos con el sistema actual. Asimismo, el 87% consideran que SI es factible implementar un sistema de gestión de almacén. Del mismo modo, el 81% SI tienen conocimiento de un sistema de gestión de almacén. De acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación, se concluye que en la empresa Kaefer Kostec S.A.C. en la ciudad de Talara, es necesario implementar un sistema de gestión de almacén para la mejora de sus actividades operativas y administrativas.

#### **2.1.4. Local**

Según (Atoche & Valladolid, 2018), en su tesis titulada *“El control de inventario para mejorar la toma de decisiones en las empresas ferreteras del distrito de Tumbes en el período 2018”*. De acuerdo al objetivo que persigue, la investigación es Aplicada; porque pretende solucionar un problema de control de inventarios, con la finalidad que contribuya para tomar decisiones adecuadas para el desarrollo de las empresas ferreteras del distrito de Tumbes, de acuerdo a la técnica de contrastación, la investigación es Descriptiva, porque los hechos ya ocurrieron y solo se describe la realidad problemática encontrada. El diseño de la investigación es No Experimental, porque no se realizó manipulación de las variables de estudio.

Según (Yarlaqué, 2019), en su tesis titulada “*Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras – abarroteras en el Perú caso: Negocios y Servicios Generales Goldberg S.A.C. Tumbes, 2018*” la presente investigación utilizó el diseño Cualitativo – Descriptivo, Bibliográfico – Documental y de Caso de estudio. La investigación tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras – abarroteras en el Perú y de Negocios y Servicios Generales Goldberg S.A.C. Tumbes, 2018. Su diseño fue cualitativo y descriptivo, el conjunto de estudio fue no experimental, bibliográfico, documental y de caso, empleando la técnica de entrevista y observación directa, elaborando un cuestionario propio a la investigación que se aplicó al representante legal de la empresa en estudio, llegando a los siguientes resultados: No cuenta con un inventario que valore las existencias en almacén por tiempo prolongado, no se registran las ordenes de salidas en el momento de realizar las entregas, además, el almacén no cuenta con las medidas necesarias, el único que tiene acceso a las mercaderías es el almacenero, la empresa utiliza tarjetas Kardex y emplea el método PEPS, hay existencia de documentos que evidencia los conteos físicos y son custodiados, existen instrucciones escritas como guía al personal. Se concluye que el ambiente del área de almacén de Goldberg S.A.C. no es el adecuado, en vista que no satisface los requerimientos que demanda su actividad y por ello es un impedimento en lo referido al momento de ingresar o retirar mercadería e inclusive en su propio almacenaje de existencias.

---

Según (Silva, 2018), en su tesis titulada “*El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Inventarios de las Empresas del Perú: Caso Ferretería La Casa Del*

*Triplay S.R.LTDA.-Tumbes*” El nivel de estudio es descriptivo debido a que se realizará un estudio de características, cualidades y atributos del tema de investigación sin entrar a los grados de análisis cuantitativos del problema. El diseño de investigación a aplicar es no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar y describir la el control interno y su influencia en la Gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso ferretería la casa del triplay S.R.LTDA.- Tumbes, 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de Revisión Bibliográfica y Documental bajo la perspectiva de que la información recolectada es verdadera, que nos informa la situación relacionada con el tema de investigación. Se ha recurrido a documentos como tesis y direcciones de Internet v para la recolección de información. Las principales conclusiones a las que he arribado son las siguientes: Seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permitirá reportar en el momento oportuno las operaciones contando con algún método y/o sistema para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa. Implementar un sistema de control que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones, de control y confiabilidad de la información en toma de inventarios.

Según (Sanchez, 2018) en su tesis titulada “*Gestión de almacén para la mejora de la eficiencia en una empresa de perforación en diamantina- Ate*” El tipo de diseño de la investigación es Pre-experimental, porque se determinará pre prueba y pos prueba comparando los resultados; Es aplicada, porque se profundizará a fondo los problemas mediante el manejo de la información de la empresa en estudio. El tipo de investigación aplicada se relaciona con la prueba de teorías, busca medir el entorno de sus variables y solucionar el problema en la realidad. Es cuantitativa y su estudio como

otras investigaciones emplearán la técnica e instrumentos de recolección de datos directamente de la empresa en estudio, se apoya de métodos estadísticos para demostrar la hipótesis.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Almacén**

Para (Ortiz, Garcia, Paladines, Rodriguez, & Murcia, 2018) el almacenamiento o almacén es el subproceso operativo concerniente a la guarda y conservación de los productos con los mínimos riesgos para el producto, personas y compañía y optimizando el espacio físico del almacén.

El almacén es un espacio delimitado que puede ser abierto, al aire libre (Por ejemplo, una campa), o cubierto, sin paredes (por ejemplo, almacenes de materias primas, como arena o estiércol), con alguna pared o totalmente cerrado (por ejemplo, cámaras frigoríficas, cámaras de congelación, almacenes automáticos o archivos) (Flamarique, 2017)

Los Almacenes son aquellos recintos o instalaciones en los que se guardan los stocks físicos o existencias y a la vez se preparan envíos para clientes, para otros almacenes y también para proveedores, como es el caso de las devoluciones. (De Diego, 2018)

De igual manera (Perdiguero, 2017), sostiene que es el núcleo donde se gestan todas las operaciones estratégicas, siendo el instrumento base que suministra sin descanso todo lo necesario a los demás departamentos de la empresa, para que estos puedan realizar la totalidad de sus actividades rutinarias sin ningún tipo de contratiempo. Y agrega, en la actualidad es vital controlar los tiempos de ejecución, la organización del trabajo, la calidad y los costos que esto conlleva, controlar y gestionar todas estas operaciones, en especial flujo de mercancías y materias primas,

traducirá posteriormente en un medio plazo en una mejora sustancial de la productividad y rendimiento empresarial. Por lo tanto, el diseño del almacén debe estar ligado a una serie de objetivos entre los que destacan: alcanzar el máximo provecho del espacio, facilitar el control de los inventarios, optimizar el servicio al cliente, dominar la rotación de stocks y disminuir el cómputo de errores generales. Definiendo el almacén, como el lugar habilitado para conservar mercancías. Ya que en el almacén se realiza la recepción de materiales y la conservación o ubicación de productos hasta que son utilizados o puestos a disposición del cliente.

En cuanto al almacenaje, (Perdiguero, 2017) señala que uno de los lugares más importantes de un almacén es la zona de almacenajes que es donde se guarda y acumula la mercancía. Para ello, son tres factores los que se tienen en cuenta para elegir su ubicación:

- El espacio real del que se dispone
- El tiempo que los artículos van a permanecer en la empresa
- Las características intrínsecas de la mercancía que se pretende almacenar

Asimismo, entre las premisas básicas de un proceso de almacenaje seguro se encuentran:

- Adecuada limpieza, buena iluminación y ventilación
- Óptima señalización de extintores
- Salidas comunes y salidas de emergencias libres de obstáculos debidamente señalizadas
- Pasillos y vías amplias para evitar colisiones, minimizando cruces
- Zonas y vías exclusivamente para el desplazamiento de personas
- Correcto uso de la maquinaria, así como dispositivos de seguridad

- Finalmente, apreciar tanto el peso como volumen en los almacenajes de altura.

### **2.2.2. Proceso de la gestión de almacén**

Según (Donayre, 2017) existen diversos autores que exponen argumentos al respecto, pero todos concuerdan en que la recepción de mercancías, el almacenamiento, la distribución y la seguridad, son los procesos más importantes.

Según (Salazar, 2019) la gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo 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 una organización.

El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

### **2.2.3. Objetivos y funciones de la Gestión de Almacén.**

Según (Ortiz, Garcia, Paladines, Rodriguez, & Murcia, 2018) señala que son objetivos principales los siguientes:

1. Rapidez de entregas
2. Fiabilidad
3. Reducción de costos
4. Maximización del volumen disponible
5. Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

Además, sostienen que el mapa de proceso de la gestión de almacenes se compone de dos ejes transversales que representan los procesos principales: planificación, organización y manejo de la información, así como tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento.

Según (Ortiz, Garcia, Paladines, Rodriguez, & Murcia, 2018) los objetivos principales que debe plantearse una gestión de almacenes son: Rapidez de entregas, fiabilidad, reducción de costos, maximización del volumen disponible, minimización de las operaciones de manipulación y transporte.

Complementa lo expuesto (Flamarique, 2017) quien señala los almacenes pueden ser recintos especialmente proyectados y construidos para dicho fin, pero en muchas ocasiones el almacenaje, su planificación y los flujos que se generan se han de adaptar a edificios o recintos diseñados para otras funciones. Agregando que el almacenaje de productos y materiales es una necesidad para la mayoría de las empresas industriales, comerciales o de servicios, ya que en su actividad estas organizaciones necesitan compensar los desequilibrios entre la oferta y la demanda.

En cuanto al almacenaje (Perdiguero, 2017), manifiesta que uno de los lugares más importantes de un almacén es la zona de almacenaje que es donde se guarda y acumula la mercancía. Para ello, son tres factores los que se tienen en cuenta para elegir su ubicación: El espacio real del que se dispone, el tiempo que los artículos van a permanecer en la empresa, las características intrínsecas de la mercancía que se pretende almacenar. Asimismo, entre las premisas básicas de un proceso de almacenaje seguro se encuentran: adecuada limpieza, buena iluminación y ventilación. Óptima señalización de extintores. Salidas comunes y salidas de emergencias libres de obstáculos debidamente señalizadas. Pasillos y vías amplias

para evitar colisiones, minimizando cruces. Zonas y vías exclusivamente para el desplazamiento de personas. Correcto uso de la maquinaria, así como dispositivos de seguridad. Finalmente, apreciar tanto el peso como volumen en los almacenajes de altura.

Los planteamientos realizados por (Perdiguero, 2017), coinciden en su totalidad con el resto de los autores referenciados, al considerar que el almacén es el lugar habilitado y acondicionado para cumplir la función de almacenaje.

#### **2.2.4. Definición De Almacén**

Según (Salazar, 2019). El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

#### **2.2.5. Funciones Del Almacén**

Según (Alvarez & Midolo, 2017) la manera de organizar o administrar el almacén depende de varios factores tales como el tamaño y el plano de organización, el grado de descentralización deseada, la variedad y magnitud de los bienes e insumos a distribuir, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manipulación y distribución de los bienes. Sin embargo, para proporcionar un servicio eficiente, las siguientes funciones son comunes a todo tipo de almacenes:

- Recepción de materiales en el almacén.
- Registro de entrada y salidas de almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.

- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con el departamento de control de inventarios y de contabilidad.

#### **2.2.6. Responsabilidad del Jefe de Almacén**

- Presenciar, verificar y suscribir la conformidad sobre el ingreso de bienes a la entidad.
- Proteger y controlar las existencias en custodia.
- Velar por la seguridad y mantenimiento del local y equipos de almacén.
- Efectuar la distribución de bienes conforme al programa establecido.
- Coordinar la oportuna reposición del stock.
- Emitir los reportes del movimiento de bienes en Almacén.

#### **2.2.7. Principios Básicos Del Almacén**

Según (Salazar, 2019) como ya ha sido tratado en el módulo de **Administración de Inventarios**, todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, en teoría es un mal necesario, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación.

Para llevar a cabo tal empresa, la gestión de almacenes debe establecer y regirse por unos principios comunes fundamentales, conocidos como **principios del almacén** (aplicables a cualquier entorno):

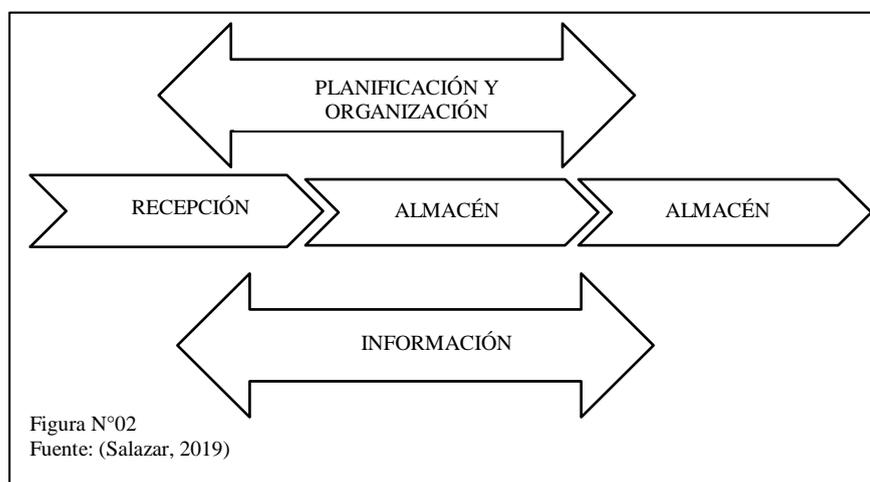
- ✓ La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.

- ✓ El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- ✓ Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
- ✓ Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- ✓ Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de producción sobre las existencias.
- ✓ Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- ✓ La identificación debe estar codificada.
- ✓ Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
- ✓ Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
- ✓ Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- ✓ La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.

- ✓ La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
- ✓ Los materiales almacenados deberán ser fáciles de ubicar.
- ✓ La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.
- ✓ El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

### 2.2.8. Etapas en la Gestión de Almacén.

Según (Salazar, 2019) el mapa de proceso de la gestión de almacenes se compone de dos ejes transversales que representan los procesos principales, Planificación y Organización y Manejo de la información y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento.



Según (Salazar, 2019) la definición de cada uno de los procesos:

#### 1. Planificación y Organización

El proceso de planificación y organización es de carácter estratégico y táctico, dado que tiene que brindar soluciones de recursos en comunión con las políticas y objetivos

generales que contempla la estrategia de la compañía, en aras de potenciar las ventajas competitivas por las que apuesta la misma. Dentro de las actividades o subprocesos que se deben realizar en el proceso de planificación y organización se encuentran:

**Diseño de la red de distribución de la compañía:** Toda compañía necesita establecer políticas respecto a su red de distribución, dado que esta debe ser acorde a su mercado y óptima en capacidad de respuesta para mitigar las fluctuaciones de su demanda. La complejidad de las decisiones respecto al diseño de la red de distribución es tal, dado que requiere de la combinación precisa de instalaciones, modalidades de transporte, y estrategias. El Diseño de una Red de Distribución es la planificación y ubicación estratégica de los almacenes y centros de distribución de manera que permitan gestionar el flujo de productos desde uno o más orígenes hasta el cliente. Desarrollar una adecuada red de almacenes para la compañía y los clientes requiere considerar una cantidad significativa de elementos: Número de almacenes, las ubicaciones, la propiedad de la gestión o el tamaño de los mismos. Tras tener identificadas las necesidades de distribución y almacenamiento, la compañía debe decidir qué tipos de almacenes y centros de distribución se ajustan a sus necesidades de manera más eficiente, así como la ubicación de los mismos.

**Responsabilidades de la Gestión de Almacenes (Gestión Propia o Subcontratación):** Una vez se ha diseñado la red de distribución se procede a determinar si se auto gestionará el almacén o si se subcontratará.

**Ubicación de almacenes:** La firma Pricewaterhousecoopers recomienda que la localización de los almacenes se aborde desde un enfoque con doble perspectiva:

- **Una visión general del mercado:** Para acotarse geográficamente a un área amplia, y
- **Una visión local del mercado:** Que contemple aspectos particulares de las zonas acotadas en la visión general.

**Tamaño de los almacenes:** Un almacén debe ser dimensionado principalmente en función de los productos a almacenar (en tamaño, características propias y cantidad de referencias) y la demanda (especialmente en sectores afectados por la estacionalidad de la demanda). Pero además de estos, intervienen otros factores que deben ser considerados a la hora de dimensionar el tamaño de un almacén. Los factores a tener en cuenta para el cálculo del tamaño de un almacén son:

- Productos a almacenar (cantidad y tamaños)
- Demanda de los mercados
- Niveles de Servicio al cliente
- Sistemas de manipulación y almacenaje a utilizar
- Tiempos de producción
- Economías de escala
- Lay out de existencias
- Requisitos de pasillos
- Oficinas necesarias

**Diseño y Lay-out de los almacenes:** Una vez los tipos de almacenes y sus ubicaciones han sido definidos, se debe trabajar en conseguir el flujo de materiales más eficiente y efectivo dentro de los almacenes. En este sentido, un diseño efectivo optimiza las actividades de un almacén. En el módulo de Diseño, Tamaño y Lay-out de almacenes abordaremos este tema a profundidad.

## **2. Recepción**

El flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización. La recepción es el proceso de planificación de las entradas de unidades, descarga y verificación tal y como se solicitaron mediante la actualización de los registros de inventario.

El objetivo al que debe tender una empresa en su proceso de recepción de mercancías es la automatización tanto como sea posible para eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto. Otra tendencia considerada como buena práctica logística es la implementación de programas de entregas certificadas que no solo eliminan burocracia sino que reducen al mínimo las inspecciones que se consideran imprescindibles pero que no añaden valor.

En primer lugar, el proceso de recepción de mercancías debe cimentarse en una previsión de entradas que informe de las recepciones a realizar en tiempo dado y que contenga, al menos, el horario, artículos, y procedencia de cada recepción, este proceso se conoce como cita previa ya que para procesos como Entregas Paletizadas se debe contar con recursos muy específicos como montacargas, plataformas móviles, rampas, entre otros.

Es evidentemente necesario que se distingan los ingresos de unidades internas de las externas. En el primero de los casos, los requerimientos de recepción son significativamente menores que las mercancías de origen externo, en el caso de que se realicen controles de procesos a lo largo de la vida de las mercancías. Además, una correcta metodología de identificaciones a lo largo de la compañía también favorece

enormemente la actividad de recepción. Es el caso de traslado de mercancías entre almacenes o de proceso de transformación a almacén. Las mercancías de procedencia externa requieren unas condiciones de llegada más exhaustivas y deben haber sido establecidas previamente con el proveedor (**cita previa – EDI**), con lo que se precisa mayor actuación y responsabilidad desde el almacén.

### 3. Almacenamiento

El almacenamiento o almacén es el subproceso operativo concerniente a la guarda y conservación de los productos con los mínimos riesgos para el producto, personas y compañía y optimizando el espacio físico del almacén. El almacén puede dividirse en las siguientes zonas:

<b>ZONAS DE UN ALMACÉN</b>
<b>Recepción:</b> zona donde se realizan las actividades del proceso de recepción
<b>Almacenamiento, reserva o stock:</b> zonas destino de los productos almacenados. De adaptación absoluta a las mercancías albergadas, incluye zonas específicas de stock para mercancías especiales, devoluciones, etc
<b>Preparación de pedidos o picking:</b> zona donde son ubicados las mercancías tras pasar por la zona de almacenamiento, para ser preparadas para expedición
<b>Salida, verificación o consolidación:</b> desde donde se produce la expedición y la inspección final de las mercancías
<b>Paso, maniobra:</b> zonas destinadas al paso de personas y máquinas. Diseñados también para permitir la total maniobrabilidad de las máquinas. Oficinas: zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén
<b>Oficinas:</b> zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén

#### **4. Distribución**

Es el conjunto de actividades de naturaleza técnico - administrativa en que se cierra el círculo de almacenes, y permite la satisfacción de las necesidades del usuario con la entrega de los bienes o servicios solicitados.

### **III. HIPÓTESIS.**

En este presente trabajo de investigación denominado “**SERVICIO DE CALIDAD DEL ALMACÉN “ALMACENERA AMERICANA ALEMAN” S.A.C. EN LA PROVINCIA DE TUMBES – 2019**”, por ser una investigación descriptiva no se necesita de una hipótesis, ya que los estudios donde se va a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis, según Sabino (2014)

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación que utilizo fue descriptivo – no experimental – transversal. Siendo descriptivo debido a que se buscó describir las características de las variables de estudio, no experimental 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. Y por último fue transversal debido a que los datos recolectados se dieron en un solo momento y en un tiempo único.

**No Experimental:** El diseño de la investigación es no experimental porque no se va experimentar con personas solo se observa para luego analizar.

**Descriptivo:** Porque busca describir las características de la variable.

**Transversal:** Porque solo vamos a medir la calidad de servicio una sola vez.

### 4.2. Población y muestra:

#### 4.2.1. Población

Para la presente investigación es finita sea realizó a 500 clientes al aplicar la formula star se pudo verificar que solo encuesta 150 clientes que vienen hacer mi muestra. Los 500 clientes los obtuve por la información del misma empresa Almacenera Americana Alemán SAC, me indicaron que tenían un aproximado de 150 a 200 clientes por mes, saque un aproximado por 03 meses por eso determine un aproximado de 500 clientes al aplicar la formula según el investigador (Hernández, 2018) salió mi muestra de 150 clientes.

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

#### **4.2.1. Muestra:**

Según Otzen & Monterola (2017), el muestreo no probabilístico, consiste en elegir casos accesibles que acepten ser incluidos. El caso más constante de este procedimiento es aplicar como muestra a los individuos que se tiene fácil acceso.

La muestra se tomó mediante el muestreo probabilístico por conveniencia y por decisión propia.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS (ESCALA VALORATIVA DE LIKERT DE 1 A 5)
<p>Calidad de servicio</p> <p>Según Espinoza (2017) presentó su tesis: “La motivación del personal y su relación con la calidad en el servicio de atención al cliente en la caja municipal de ahorro y crédito Sullana-filial Cajamarca periodo: 2014”. Su objetivo general fue: Determinar la relación de la motivación del personal con la calidad en el servicio de atención al cliente en la CMAC Sullana-filial Cajamarca.</p>	1. Elementos Tangibles	1. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.	<p>1.1. El Almacén 3A cuenta con instalaciones modernas y atractivas.</p> <p>1.2. Los empleados del Almacén 3A tienen una apariencia impecable.</p> <p>1.3. La Galpones cuenta con todos los servicios necesarios.</p> <p>1.4. El Almacén 3A cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito.</p>
	2. Fiabilidad	2. Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.	<p>2.1. Cuando en el Almacén 3A promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen.</p> <p>2.2. Cuando usted tiene un problema en el Almacén 3A, nuestra un sincero interés en solucionarlo.</p> <p>2.3. En el Almacén 3A, siempre realizan bien su servicio de atención al cliente.</p>
	3. Capacidad de Respuesta	3. Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.	<p>2.4. En el Almacén 3A, terminan el servicio en el tiempo que lo proponer hacerlo.</p> <p>2.5. El Almacén 3A, insisten en mantener registros libre de errores.</p>
	4. Seguridad	4. Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la	<p>3.1. Los empleados del Almacén 3A, informan con precisión a los clientes de cuando concluirá cada servicio.</p>

habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

5. Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

## 5. Empatía

**3.2.** Los empleados del Almacén 3A los atienden con rapidez.

**3.3.** Los empleados del Almacén 3A, siempre se muestran dispuestos a ayudar.

**3.4.** Los empleados del Almacén 3A, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

**1.1.** El comportamiento de los empleados del Almacén 3A, le transmite confianza.

**1.2.** Usted. Se siente seguro en hacer sus compras en el Almacén 3A

**1.3.** Los empleados del Almacén 3A son siempre amables con usted.

**1.4.** Los empleados del Almacén 3A, tiene conocimiento suficiente para contestar las preguntas que Ud. Les hace

**1.1.** En el Almacén 3A, le dan una atención individualizada.

**1.2.** En el Almacén 3A tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes.

**1.3.** Los empleados del Almacén 3A, le dan una atención personalizada.

**1.4.** En el Almacén 3A, se preocupan por sus mejores intereses.

**1.5.** Los empleados del Almacén 3A, comprenden sus necesidades específicas.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

##### **4.4.1. 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 a los trabajadores, con la finalidad de establecer los puntos críticos que se presentan durante el proceso, usando como instrumentos los flujos gramas.

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.

##### **4.4.2. Instrumento**

Para la obtención de la información se utilizó las fichas bibliográficas y la encuesta.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para esta presente investigación se ha desarrollado el siguiente plan de análisis.

- Para determinar el objetivo específico N°1; se realizó la revisión del cuestionario correspondiente, relativo y de carácter necesario en la búsqueda que se realizó para obtener los antecedentes convenientes a la variable de estudio que se realizó y para la unidad de análisis en esta presente investigación. Para posteriormente realizar la estructuración correspondiente de esta información, que se estableció en el tabla N°1, para que después se realice el análisis respectivo y dar las conclusiones correspondientes.

- Para determinar con el objetivo N°2; se tuvo que gestar y realizar la aplicación correspondiente de un cuestionario de preguntar enfocadas al respectivo estudio del caso que se desarrolló. Para después realizar la estructuración correspondiente de esta información que se estableció en el tabla N°2, para que se realice el trámite respectivo y así dar las conclusiones correspondientes.
- Para determinar con el objetivo N°3; se realizó un análisis comparativo que corresponden al objetivo específico N°1 y al objetivo específico N°2 para después realizar la estructuración correspondiente de esta información que se estableció en el tabla N°3, para después poder brindar el análisis respectivo y las conclusiones del caso.

#### 4.6. Matriz de consistencia:

Enunciado del problema	Variable	Objetivos generales	Objetivos específicos	Metodología
¿Cuál es la caracterización del servicio de calidad en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC de la Provincia de Tumbes - 2019?	SERVICIO DE CALIDAD	Determinar el servicio de calidad en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC de la Provincia de Tumbes - 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar los elementos tangibles del servicio de calidad dado en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”.</li> <li>✓ Identificar la fiabilidad del servicio de calidad dado en el Almacén “Almacenera Americana Alemán SAC”.</li> <li>✓ Determinar la capacidad de respuesta del servicio de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>TIPO:</b> El estudio fue de tipo cuantitativo.</li> <li>✓ <b>NIVEL:</b> La investigación es de nivel descriptivo.</li> <li>✓ <b>DISEÑO:</b> El diseño de la investigación es no experimental y</li> </ul>

dado por el Almacén  
“Almacenera  
Americana Alemán  
SAC”.

✓ Determinar la atención  
y empatía del servicio  
dado por el Almacén  
“Almacenera  
Americana Alemán  
SAC”.

✓ Indicar las condiciones  
de seguridad dado por  
el Almacén  
“Almacenera  
Americana Alemán  
SAC”.

de corte  
trasversal.

✓ **POBLACIÓN:**

objetivo es  
aplicar la  
encuestado  
aplicando el  
instrumento  
SERVQUAL  
para ver el tipo  
de calidad de  
servicio a los  
clientes  
nacionales.

✓ **MUESTRA:**

Por otra parte  
(Ponce y Pasco,  
2015) el  
muestreo no  
probabilístico  
involucra la  
selección de las  
unidades que  
serán  
observadas de  
acuerdo al  
criterio  
escogido por el  
investigador

#### **4.7. Principios éticos:**

ULADECH (2020) Los principios éticos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote son los siguientes:

- 1. Principio de protección a las personas,** se desarrollará el protocolo de consentimiento informado, de esta manera será firmado por todas las personas que conforman la muestra en estudio. Si los participantes tienen dificultad para firmar dicho documento, se utilizarán diferentes estrategias en la que se evidenciará el consentimiento para ser parte del estudio.
  
- 2. Principio de beneficencia y no maleficencia,** el estudio por su naturaleza no representa riesgo ni para los participantes ni para el estudio ni para el investigador, cuando se realice el recojo de información se informará sobre la muestra. En todo el estudio se buscará maximizar los beneficios, sin ir en contra de los representantes.
  
- 3. Principio de Justicia,** una vez haya finalizado el estudio, los resultados estarán disponibles; si los clientes necesitan de la información se les facilitará. De esta manera a todas las personas que participan de la investigación se les brindará el mismo respeto en aquello que requieran.
  
- 4. Principio integridad científica,** los datos de los participantes serán confidenciales y anónimos, en la investigación no será necesario el uso de equipos electrónicos, mecánicos, entre otros. Por un lapso de cinco años la información obtenida se quedará con los investigadores, no se realizará otro tipo de técnica de recolección de datos distinto al que se realizó. Se explicará la integridad en el trabajo científico, en base a las normas éticas que están rígidas a la profesión, y normas deontológicas del Administrador, de esta manera se evaluará la presencia de algunos daños y

riesgos que pueden ser ocasionados.

**5. Principio de libre participación y derecho a estar informado,** antes de recoger la información se solicitará el consentimiento informado a cada uno de los participantes, de esta manera se hará llegar todas las dudas que tengan que absolverse de manera oportuna durante o después de la investigación.

**6. Principio Cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad,** dicho estudio no tiene como muestra animales, plantas tampoco se realizarán prácticas en el medio ambiente, de esta manera no afectara la biodiversidad como parte de la investigación, por lo tanto, se expresa que no habrá daño, riesgo o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos. Los clientes que frecuentan el almacén Almacenera Americana Aleman SAC.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### Dimensión de Fiabilidad Calificación de la dimensión de Fiabilidad

**Tabla 1**

*Caracterización de servicio de calidad del almacén almacenera Americana Alemán*

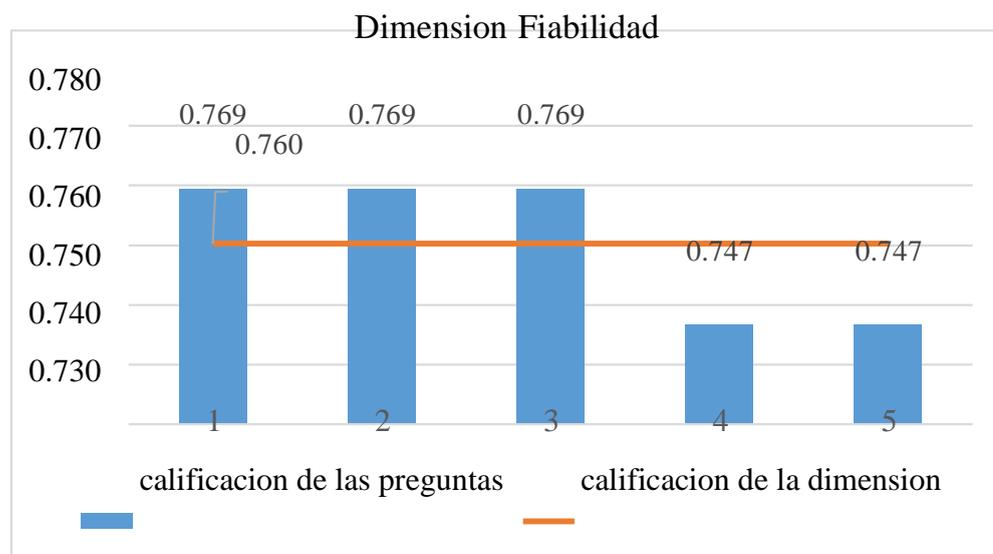
*SAC en la Provincia de Tumbes-2019*

<b>1</b>	¿Cuándo en la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen?	0.769
<b>2</b>	¿Cuándo usted tiene un problema en la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, muestran un sincero interés en solucionarlo?	0.769
<b>3</b>	¿En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, siempre realizan bien su servicio?	0.769
<b>4</b>	¿En el Almacenera Americana Alemán SAC, terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo?	0.747
<b>5</b>	¿En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, insisten en mantener registros exentos de errores?	0.747
<b>PROMEDIO</b>		<b>0.760</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana

Alemán SAC Provincia de Tumbes 2019.

**FIGURA N°1**



**Dimensión Capacidad de respuesta**  
Calificación de la dimensión Capacidad de Respuesta

**Tabla 2**

*Caracterización de servicio de calidad del almacén almacenera Americana Alemán*

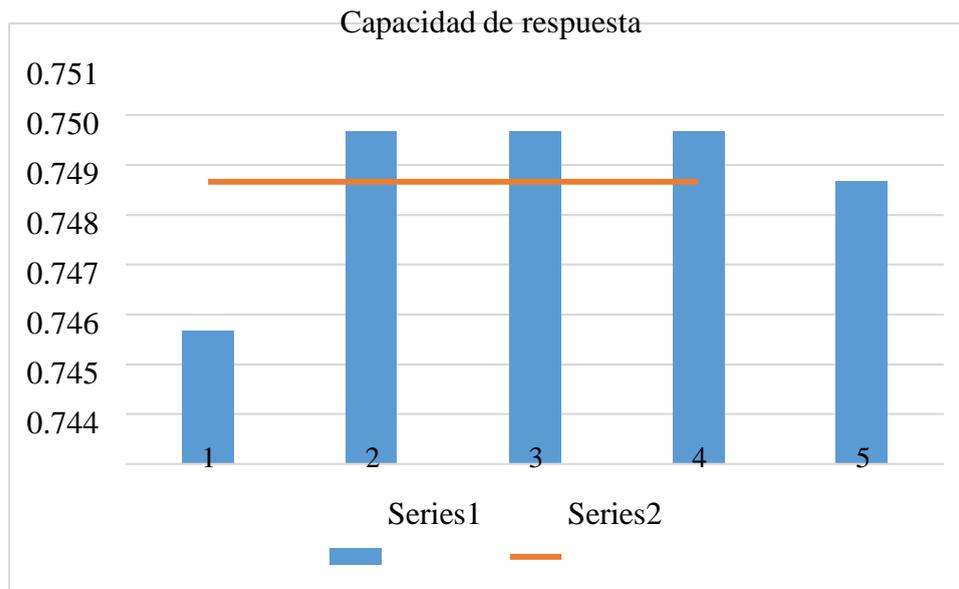
*SAC en la Provincia de Tumbes-2019*

<b>1</b>	¿Los Empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, informan con precisión a los usuarios de cuando concluirá cada servicio?	0.747
<b>2</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le sirven con rapidez?	0.751
<b>3</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, siempre se muestran dispuestos a ayudar?	0.751
<b>4</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?	0.751
<b>PROMEDIO</b>		<b>0.750</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana

Alemán SAC Provincia de Tumbes 2019.

**FIGURA N°2**



**Dimensión de Seguridad**  
Calificación de la dimensión de Seguridad

**Tabla 3**

*Caracterización de servicio de calidad del almacén almacenera Americana Alemán*

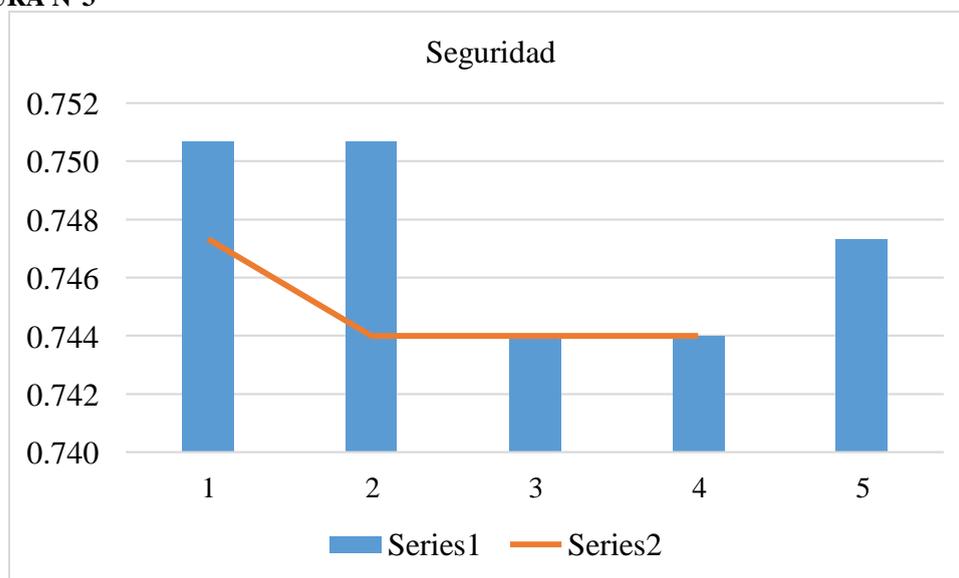
*SAC en la Provincia de Tumbes-2019*

<b>1</b>	¿El comportamiento de los empleados de los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le transmiten confianza?	0.751
<b>2</b>	¿Usted se siente seguro en sus transacciones (al momento de cancelar su pasaje) en la Empresa de Almacenera Americana Alemán SAC?	0.751
<b>3</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, son siempre amables con usted?	0.744
<b>4</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace?	0.744
<b>PROMEDIO</b>		<b>0.750</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana

Alemán SAC Provincia de Tumbes 2019.

**FIGURA N°3**



**Dimensión de Empatía**  
 Calificación de la dimensión de Empatía

**Tabla 4**

*Caracterización de servicio de calidad del almacén almacenera Americana Alemán*

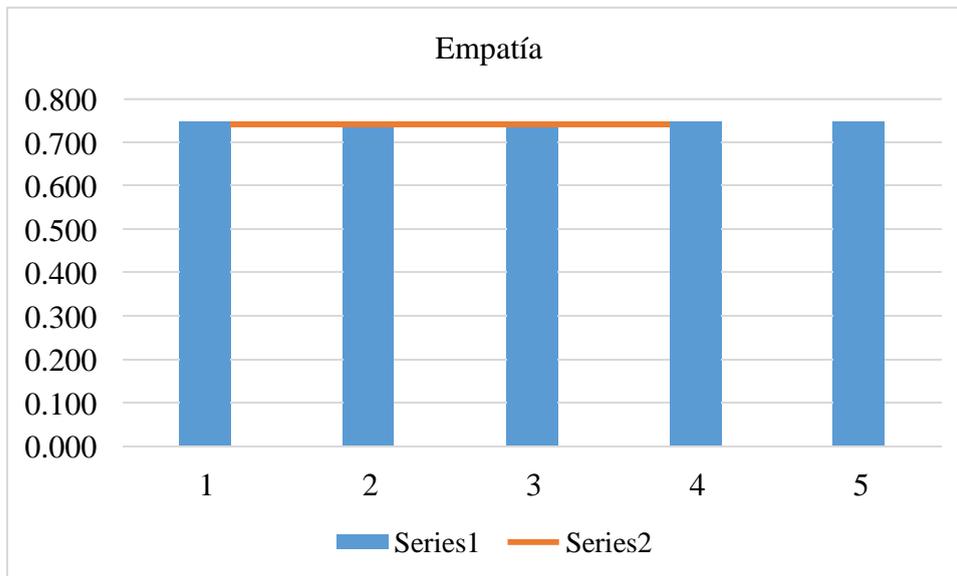
*SAC en la Provincia de Tumbes-2019*

<b>1</b>	¿En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le dan una atención individualizada?	0.744
<b>2</b>	¿En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tienen horario de trabajo conveniente para todos sus usuarios?	0.744
<b>3</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le dan una atención personalizada?	0.744
<b>4</b>	¿En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, se preocupan por sus mejores intereses?	0.744
<b>5</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, comprenden sus necesidades específicas?	0.744
<b>PROMEDIO</b>		<b>0.740</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana

Alemán SAC Provincia de Tumbes 2019.

**FIGURA N°4**



**Dimensión de Tangibilidad**  
Calificación de la dimensión de Tangibilidad

**Tabla 5**

*Caracterización de servicio de calidad del almacén almacenera Americana Alemán*

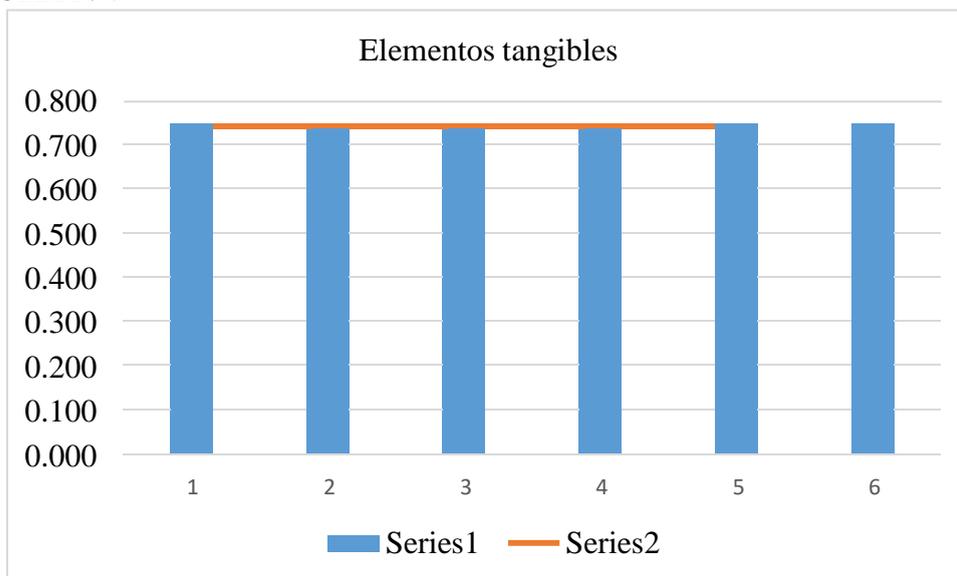
*SAC en la Provincia de Tumbes-2019*

<b>1</b>	¿Los vehículos de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC Tienen la apariencia de ser modernos?	0.744
<b>2</b>	¿Las instalaciones físicas de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC. Son visualmente atractivas?	0.744
<b>3</b>	¿Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC tienen una apariencia limpia y cuidada?	0.744
<b>4</b>	¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC (folletos, estados de cuenta, etc) son visualmente atractivos?	0.744
<b>PROMEDIO</b>		<b>0.740</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Almacenera Americana

Alemán SAC Provincia de Tumbes 2019.

**FIGURA N°5**



## **5.2 Análisis de resultados**

### **Dimensión de Fiabilidad de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes 2019.**

En la tabla 01 después de haber aplicado la encuesta a los clientes de la empresa Almacenera Americana Alemán SAC, obtuvo que la dimensión de fiabilidad fue calificada con un índice de 0.76 obteniendo un excelente promedio, los ítems que más resalto fue la N°4 En el Almacenera Americana Alemán SAC, terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo y 5 En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, insisten en mantener registros exentos de errores, obteniendo así una calificación de 0.74, mientras que los ítems 3 En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, siempre realizan bien su servicio y 2 Cuando usted tiene un problema en la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, muestran un sincero interés en solucionarlo. Y 1 Cuando en la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, prometen hacer algo en un determinado tiempo lo hacen, ambos con un promedio de 0.76. Según el autor Herrera (2018) quien manifestó teniendo en cuenta que algunos de los objetivos de la gestión de almacenes son; garantizar el suministro continuo y oportuno de materiales y medios de producción requeridos para asegurar la producción de forma ininterrumpida, reducir costos y minimizar las operaciones de manipulación y transporte, se resalta la importancia y la necesidad de establecer propuestas de mejoramiento de la gestión de almacenes en la empresa, con el fin de cumplir dichos objetivos y mejorar el rendimiento, ahorrando tiempo y costos. Y el 50 % la empresa considera la logística como prioridad para el mejoramiento del almacén.

### **Dimensión de capacidad de respuesta de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes 2019.**

En tabla 02 después de haber aplicado la encuesta a los clientes de la empresa Americana Alemán SAC se obtuvo que la dimensión de la capacidad de respuesta fue calificada por un índice 0.75 promedio ponderado mientras que en el ítems 1 su calificación es: Los Empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, informan con precisión a los usuarios de cuando concluirá cada servicio 0.747, en el ítems 2 Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le sirven con rapidez con un promedio 0.751 , ítems 3 Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, siempre se muestran dispuestos a ayudar con un promedio 0.751, ítems 4 Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas por un promedio 0.751. Según Demuner (2018), capacidad de respuesta y capacidad de absorción La capacidad de absorción es el mecanismo para que las empresas adquieran, asimilen y exploten nuevo conocimiento del exterior y respondan asertivamente. La orientación estratégica se percibe cuando ese conocimiento se expande para lograr los resultados deseados. El objetivo de esta investigación es analizar la relación de la capacidad de absorción y la capacidad de respuesta, así como evidenciar la moderación de la orientación estratégica en esta relación.

**Dimensión de seguridad de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes 2019.**

En relación a la calificación de la dimensión Seguridad, se obtuvo como promedio 0.747, conformado con sus 4 ítems los cuales son: El comportamiento de los empleados de los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le transmiten confianza con un promedio 0.751, Usted se siente seguro en sus transacciones (al momento de cancelar su pasaje) en la Empresa de Almacenera

Americana Alemán SAC con un promedio 0.751, Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, son siempre amables con usted con un promedio 0.744, Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace con un promedio 0.744. Según Penalva (2017) Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace. Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.

**Dimensión de empatía de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes 2019.**

En relación a la calificación de la empatía, se obtuvo como promedio 0.744, conformado con sus 5 items los cuales son: En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le dan una atención individualizada con un promedio 0.744, En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tienen horario de trabajo conveniente para todos sus usuarios con un promedio 0.744, Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le dan una atención personalizada. Con un promedio 0.744, En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, se preocupan por sus mejores intereses con un promedio 0.744, Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, comprenden sus necesidades específicas con un promedio 0.744. Según el autor Castillo (2019) La Empatía en los estudiantes del 5to de secundaria del colegio Joseph and Mery High School de Jesús María, durante el periodo 2019, estableciendo como conclusión que el nivel de empatía que presentan los estudiantes de dicho colegio es a nivel promedio en un 94%, lo cual determina que

existe un resultado favorable en el contexto escolar, donde los estudiantes pueden vincularse de manera más óptima en relación a las experiencias ajenas de los demás.

**Dimensión de elementos tangibles de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, Provincia de Tumbes 2019.**

En relación a la calificación de elementos tangibles, se obtuvo como promedio 0.744, conformado con sus 4 ítems los cuales son: Los vehículos de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC Tienen la apariencia de ser modernos con un promedio 0.744, Las instalaciones físicas de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC. Son visualmente atractivas con un promedio 0.744, Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC tienen una apariencia limpia y cuidada con un promedio 0.744, Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC (folletos, estados de cuenta, etc) son visualmente atractivos con un promedio 0.744, Según el autor Caicay (2017) Dimensiones de la Calidad de Servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima. El objetivo de esta investigación es determinar la influencia de las dimensiones de la calidad de servicio en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima con la finalidad de brindar una herramienta de medición que permita saber a las empresas su situación de reputación desde un enfoque interno y que considere a las dimensiones de la calidad de servicio como criterios de evaluación.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

#### **Tangibilidad**

Satisfacción que tiene los clientes de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, respecto a los elementos tangibles, es un promedio satisfactorio ya que al entrar estos perciben un ambiente con infraestructura moderna, con cámaras de seguridad de alta gama y con equipos modernos llamando la atención del cliente.

#### **Fiabilidad**

Los clientes consideraron que la fiabilidad con unos de los puntos más importantes dentro del almacén, ya que tuvieron un buen promedio, se sientes satisfecho con la calidad del servicio que brinda.

#### **Capacidad de respuesta**

Siempre están dispuestos en la atención de cliente, con respecto a la capacidad de respuesta que tiene los trabajadores hacia ellos es satisfactorio. Ya que la mayoría de los clientes se sienten satisfechos con la buena atención que se brinda.

#### **Seguridad**

Los clientes encuestados en la dimensión de seguridad, mostrando estar satisfechos, en relación al nivel de confianza que demuestra el almacén, ya que se sientes seguros en sus instalaciones y por los trabajadores; así como también la amabilidad transmitida.

#### **Empatía**

En cuanto a la dimensión de empatía, los clientes se sientes satisfechos según los resultados de la encuesta ya que la atención de personalizada y se siente a gusto con la atención brindada.

### **6.2.1 Aspectos complementarios**

Se sugiere elaborar normativas, que permitan un proceso adecuado del almacén, así como delegar las funciones del almacén a personal con el perfil establecido 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 jefatura que se revise el presupuesto para el año siguiente, para la evaluación y posterior adquisición de un sistema informático para el control de los materiales.

Desarrollar capacidades anuales 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.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarez, J., & Midolo, W. (2017). *MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTOS Y CONTROL PATRIMONIAL*. Lima- Perú: Instituto del Pacifico SAC. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL\\_SalazarCubasMonica\\_SalazarQuesquenJohana.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf)

Atoche, A. +. (s.f.).

Atoche, A., & Valladolid, F. (2018). El control de inventario para mejorar la toma de decisiones en las empresas ferreteras del Distrito de Tumbes. *Universidad Nacional de Tumbes*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2137/TESES%20-%20SUNCION%20Y%20VALLADOLID.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cajamarca, J., & Mendoza, D. (2017). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios en la empresa APRACOM S.A. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9292>

Dávila, C., & Salcedo, M. (2018). Propuesta de mejora de la gestión de inventarios en la Empresa Fermagri S.A. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10357>

De Diego, A. (2018). Operaciones auxiliares de almacenaje. *Parainfo*.

Donayre, R. (2017). Gestión de almacén en una empresa constructora en el Distrito de San Isidro-Lima 2017. *Univrsidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8593>

- Farias, S. (2018). PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO EN LA EMPRESA VSEGEMA E.I.R.L. *Universidad Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de <https://docplayer.es/150575383-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ingenieria-escuela-profesional-de-ingenieria-de-sistemas.html>
- Flamarique, S. (2017). Gestión de Operaciones de Almacenaje. 9.
- Garay, J. (2017). Propuesta de implementación de un sistema informático para gestión de almacén en la empresa Kaefer Kostec S.A.C. *Universidad Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9264>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Herrera, C. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa INEMFLEX S.A.S. *Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas*, 1-72. Obtenido de <https://1library.co/document/q7w0pmoz-propuesta-mejoramiento-proceso-logistico-gestion-almacenes-empresa-inemflex.html>
- Hidalgo. (2017). Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventario Aplicado al Programa Comercial de la Empresa Frio Aéreo Asociación Civil. *Universidad Nacional Agraria La Molina*.
- Latorre, D. (2017). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIOS PARA EL ÁREA DE. *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA*, 1-126. Obtenido de

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14503/1/DocumentoTrabajoDeGrado.pdf>

Ortiz, M., Garcia, F., Paladines, M., Rodriguez, R., & Murcia, L. (2018). Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamientos. *Estudiantes de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*, 1-6. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18575/36284840.pdf;jsessionid=9CDE17F5CD98256171C7402FA8AF1D2A.jvm1?sequence=4>

Perdiguero, M. (2017). Diseño y organización del almacén. *Málaga: IC Editorial*.

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>

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, 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>

Roncalla, E. (2017). Gestión del Almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos en cáritas del Perú, Callao 2017. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1846>

- Ruiz, M. (2019). Análisis, diseño e implementación de un sistema de control de inventarios para la farmacia "Danafarma". *Universidad Nacional de Piura*. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1874>
- Salazar, B. (24 de julio de 2019). <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>
- Sanchez, Y. (2018). Gestión de almacén para la mejora de la eficiencia en una empresa de perforación en diamantina. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33960>
- Silva, G. (2018). El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso ferretería La Casa del Triplay S.R. Ltda. *Universidad Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3787>
- Valera, E. (2017). Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita. *Universidad Privada del Norte*, 1-91. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11328/Valera%20Contreras%20Enmily%20Gihovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yarlaqué, H. (2019). Los mecanismos de control interno en el area de almacen de las empresas comercializadoras – abarroteras en el Peru caso: Negocios y Servicios Generales Goldberg S.A.C. Tumbes, 2018. *Universidad Los Angeles*

*de* *Chimbote.* Obtenido *de*  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15340>

# Anexos

## Anexo 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■	■	■												
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación			■	■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor					■											
5	Mejora del marco teórico						■										
6	Redacción de la revisión de la literatura.							■									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								■								
8	Ejecución de la metodología									■							
9	Resultados de la investigación										■						
10	Conclusiones y recomendaciones											■					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												■				
12	Reacción del informe final													■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															■	
15	Redacción de artículo científico																■

## PRESUPUESTO

### Anexo 2

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
· Impresiones	0.20	100	20.00
· Fotocopias	0.10	1000	100.00
· Empastado	2.00	04	8.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	1000	100.00
· Lapiceros	4.00	4	8.00
<b>Servicios</b>			
· Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información	7.00	04	28.00
<b>Sub total</b>			
<b>Total presupuesto de desembolsable</b>			364.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			S/1016.00

### Anexo 3

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATO



### ENCUESTA A APLICAR

La siguiente encuesta se basa en que tiene que dar su punto de vista de los que usted piensa sobre esta Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, que se encarga de dar servicio de almacén, en este caso le explicaremos como marcar ante las preguntas propuestas, debe marcar con un aspa (x) en este caso el 1 significa que usted no está de acuerdo a la pregunta formulada y el 7 significa que usted está de acuerdo a la pregunta formulada, también puede marcar con un aspa cualquiera de los números intermedios, este proyecto de investigación está hecho con fines de estudio.

Orden	Items	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
1	Cuando en la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
2	Cuando usted tiene un problema en la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
3	En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, siempre realizan bien su servicio	1	2	3	4	5
4	En el Almacenera Americana Alemán SAC, terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5

5	En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5
6	Los Empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, informan con precisión a los usuarios de cuando concluirá cada servicio.	1	2	3	4	5
7	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le sirven con rapidez.	1	2	3	4	5
8	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, siempre se muestran dispuestos a ayudar.	1	2	3	4	5
9	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5
10	El comportamiento de los empleados de los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le transmiten confianza.	1	2	3	4	5
11	Usted se siente seguro en sus transacciones (al momento de cancelar su pasaje) en la Empresa de Almacenera Americana Alemán SAC	1	2	3	4	5
12	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5
13	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	1	2	3	4	5
14	En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le dan una atención individualizada	1	2	3	4	5
15	En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, tienen horario de trabajo conveniente para todos sus usuarios	1	2	3	4	5

16	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, le dan una atención personalizada.	1	2	3	4	5
17	En la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, se preocupan por sus mejores intereses	1	2	3	4	5
18	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC, comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5
19	Los vehículos de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC Tienen la apariencia de ser modernos.	1	2	3	4	5
20	Las instalaciones físicas de la Empresa de Transportes y Servicios ZAVALETA EIRL. Son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
21	Los empleados de la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC tienen una apariencia limpia y cuidada.	1	2	3	4	5
22	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Empresa Almacenera Americana Alemán SAC (folletos, estados de cuenta, etc) son visualmente atractivos	1	2	3	4	5

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### ANEXO 4



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FILIAL TUMBES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Tumbes, 20 de Junio del 2019

**Oficio N°1027-2019-COORD-ULADECH CATÓLICA-TUMBES**

Sr.

Javier Alemán Coronel

Gerente General de Almacenera Americana Alemán SAC

Ciudad.-

**ASUNTO : Solicito Brindar Facilidades**

Tengo el honor de dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **MIRELLA STRAICE GARAY CRUZ**, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración del V ciclo de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para que realice su investigación sobre la calidad del servicio mediante aplicación de encuestas a los clientes y a la vez solicitamos la autorización para que la alumna pueda usar el nombre de su almacén aduanero en su investigación, la cual será por 2 años, cuyo título "**CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ALMACÉN ADUANERO ALMACENERA AMERICANA ALEMÁN SAC EN LA PROVINCIA DE TUMBES 2019**"

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de la juventud de nuestra región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Ing. Dr. Segundo Correa Milla  
COORDINADOR  
FILIAL - TUMBES

Av. Tumbes N° 104 Tumbes - Perú  
Teléfono: (072)524085  
Web Site: www.uladech.edu.pe

## EVIDENCIA DE LA ENCUESTA REALIZADA



