



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores en la
empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura -
2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

AUTOR:

Chunga Benavides, Darío Eduardo (ORCID: 0000-0002-9649-2956)

ASESOR(A)

ING. García Juárez, Hugo Daniel (ORCID: 0000-0002-4862-1397)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre, Marita Benavides por el apoyo brindado a lo largo de mi carrera por la comprensión y la preocupación que siempre tuvo, por sus consejos y sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi padre, Ernesto Chunga quien me ha apoyado en todo momento y lucha día a día por mi bienestar, por las grandes charlas obtenidas, consejos y lecciones de vida también por guiarme por el camino de bien para ser un buen profesional y persona.

A mis hermanos, Dany, Diego y Denise quienes siempre me ayudan en todo lo que necesito, por todos los recuerdos y ocurrencias vividas al lado de ellos que me han ayudado a ser una gran persona y hermano.

A mi tía Doris Benavides por el apoyo que siempre me brindo desde pequeño, por la comprensión y preocupación que siempre tuvo y hasta el día de hoy le agradezco por todo lo que me enseñó.

A mis tíos Juan Zeta y Carmen Pardo, y mis primos María Luisa, Lourdes y Yamil por su apoyo incondicional al permitirme estar en su casa en todos estos años. Quien siempre tuvo los mejores consejos y un abrazo cada vez que lo necesité.

A aquellas personas que se encuentran formando parte de mi día a día, y me apoyan tanto físicamente y mentalmente y también a las que se encuentran espiritualmente, esto es para ustedes.

Agradecimiento

En primer lugar, debo agradecer a Dios y a la Virgen María Auxiliadora por haberme permitido llegar hasta este punto de mi carrera y haberme dado salud.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

Al Ingeniero MBA. Gabriel Borrero Carrasco por aceptar ser mi asesor de tesis, por la comprensión y paciencia, por mostrar siempre preocupación en mis asesorías y estar disponible en ayudarme y orientarme en el transcurso de la investigación.

Índice de contenidos

Índice de contenidos	3
I. INTRODUCCION.....	7
Justificación	11
II.MARCO TEÓRICO	13
Marco teórico de las variables.....	14
III. METODOLOGÍA	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	28
IV.RESULTADOS.....	29
V. DISCUSION	35
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII.RECOMENDACIONES.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población, muestra y muestreo	26
Tabla 2: Técnicas e instrumentos.....	28
Tabla 3: Nivel de satisfacción colaboradores por dimensión	30
Tabla 4: Nivel de satisfacción de colaboradores por indicador	30
Tabla 5: Nivel de satisfacción de los colaboradores.....	31
Tabla 6: Nivel de la gestión de almacén por dimensión.....	31
Tabla 7: Nivel de gestión de almacén por indicador	32
Tabla 8: Nivel de gestión de almacén	32
Tabla 9: Matriz de correlaciones de las dimensiones	33
Tabla 10: Matriz de correlación de variables	34

Resumen

El presente estudio se realizó en la ciudad de Piura, en la empresa Diaz Acarreos Generales con la finalidad de determinar el grado de relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción laboral. La empresa cuenta con más de 35 años en el mercado ofreciendo servicios de transporte; dentro de ésta empresa se han presentado inconvenientes en la gestión del almacén a pesar que la empresa cuenta con las herramientas de gestión necesarias para la correcta gestión, razón por la cual se buscó determinar si la gestión se encuentra relacionada con la satisfacción de los colaboradores.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, teniendo como variables la satisfacción de los colaboradores y la gestión del almacén. La población estuvo conformada por 32 trabajadores de la empresa a los cuales se les aplicó un cuestionario haciendo uso de la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario sobre gestión y satisfacción en una escala de Likert. Los datos recopilados se analizaron para determinar los estadísticos descriptivos y la matriz de correlaciones.

Los resultados obtenidos acerca los niveles de satisfacción dentro de la satisfacción de los colaboradores fueron que la empatía fue de 56.9% representando el valor más bajo; y respecto a la gestión de almacenes se obtuvo la capacitación con un nivel de 67.2% y los procedimientos con 74.3% siendo estos los valores más bajos. Se concluye el trabajo indicando que no existe un grado de correlación significativa entre la satisfacción de los colaboradores y la gestión del almacén, recomendando que se debe indagar otros factores de influencia en la gestión.

Palabras clave: gestión almacén, satisfacción laboral

Abstract

This study was carried out in the city of Piura, in the company Diaz Acarreos Generales in order to determine the degree of relationship between warehouse management and job satisfaction. The company has more than 35 years in the market offering transportation services; Within this company there have been problems in the management of the warehouse despite the fact that the company has the necessary management tools for proper management, which is why it was sought to determine if the management is related to the satisfaction of the collaborators.

For the development of the research, a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design was used, having as variables the satisfaction of the collaborators and the warehouse management. The population consisted of 32 company workers to whom a questionnaire was applied using the survey technique and the instrument was the questionnaire on management and satisfaction on a Likert scale. The collected data were analyzed to determine the descriptive statistics and the correlation matrix.

The results obtained about the levels of satisfaction within the satisfaction of the collaborators were that empathy was 56.9% representing the lowest value; Regarding warehouse management, training was obtained with a level of 67.2% and procedures with 74.3%, these being the lowest values. The work is concluded indicating that there is no significant degree of correlation between employee satisfaction and warehouse management, recommending that other management influence factors should be investigated.

Keywords: warehouse management, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional El petróleo es el combustible de la industria mundial, una gran fuente de energía para los procesos productivos, y echa a andar máquinas para mejorar la productividad de las actividades económicas, pasando por la agricultura hasta el sector servicios. El mercado del petróleo está liderado por los países que conforman la Organización de Países Exportadores de Petróleo – OPEP; y para ellos representan ingresos significativos respecto del PBI.

En la Figura 1 se observa que los países de la OPEP tienen generosas del petróleo, y Kuwait lidera el grupo, pues por mucho tiempo ha tenido una rentabilidad superior en comparación a los otros países. Cabe mencionar que, la mayor rentabilidad la tuvo Arabia Saudita en 89% durante 1979, y a menor rentabilidad la ha tenido Irán en 3.9% durante 1986 (BANCO MUNDIAL, 2020). Por las estadísticas descriptivas de las series se observa que la rentabilidad de Iraq ha variado en mayor cuantía ($sd=13.69$), y la rentabilidad de Venezuela ha variado alrededor con una desviación estándar de 6.76 siendo la menor en variación en comparación a los otros países (BANCO MUNDIAL, 2020).

En la Figura 2., se observa la rentabilidad de países sudamericanos, y Ecuador ha tenido una rentabilidad mayor en comparación a los otros países; mientras que Chile se mantiene por debajo de todas las rentas del petróleo. Adicionalmente, se verifica, por la desviación estándar de 4.16, que las series de las rentabilidades de Ecuador ha tenido la mayor variación; por el contrario, Brasil ha tenido rentas menos oscilantes, dado que su desviación estándar ha sido de 0.69.

El petróleo involucra un sinnúmero de actividades económicas, incluidas el transporte del mismo elemento, una actividad peligrosa dado lo nocivo que es con la vida animal, e inflamable que es. Dado que el transporte terrestre del petróleo depende de diferentes factores, y la actual situación ha reducido las expectativas de crecimiento, pues estimaron un crecimiento anual del 2% a nivel mundial (MARTINEZ, 2020).

A nivel nacional, el transporte de mercancías es una actividad importante para el comercio en general, puesto que permite expandir las ventas a mayor escala, y en zonas más alejadas. Entre las mercancías que se transportan, destacan los

hidrocarburos con su amplia utilidad en la vida actual, como combustibles para el transporte, industria, generación de electricidad; adicionalmente se usa en la fabricación de derivados del petróleo, y la de plásticos, detergentes, fibras de tela, e insecticidas (PETROPERU S.A., 2020).

Para el 2023, El ministro de Energía y Minería prevé que, teniendo en cuenta la recuperación de la industria el año pasado, el Perú logrará una producción diaria de petróleo de 100.000 barriles. (Juan Carlos Liu).

El Perú ha alcanzado una cifra que no existía hace unos años, nuestra producción diaria de petróleo ha alcanzado los 63.000 barriles, mientras que el nivel promedio es de 53.000 El Perú consume 250.000 barriles de crudo al día.

Aunque la producción aumentará en los próximos años, aún habrá grandes diferencias debido al aumento de la demanda local. (Diario oficial el peruano).

Dejando claro el papel del transporte hidrocarburos, esta actividad se ha venido sofisticando a lo largo del tiempo, actualmente existen dos formas de trasladar el hidrocarburo, son: por medio de cisternas por carretera, y los ductos. En el Perú, coexisten ambas formas de transporte, predominando el transporte de carga, dado que la flota de vehículos ha crecido de 9983 en el 2001, hasta 287938 vehículos en el 2017 (INEI, 2020).

A nivel local, Las empresas que prestan servicios de transporte de este material deben tener incluidos, procesos de almacén adecuados que les permita identificar la mercadería, y este además cumpla con las disposiciones legales vigentes. En el caso específico de la Empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C., clasificado como la actividad económica del CIU 4923, tiene problemas con el almacenamiento del producto que transporta, herramientas, repuestos de vehículos, y los EPP (Ver Anexo 3.).

Conociendo que la gestión en almacén es un punto importante en una organización de transporte y carga, y más aún para el caso específico de Díaz Acarreos Generales S.A.C., dado que ofrece un servicio de calidad; sin embargo, el desorden en almacén puede afectarles en retrasos en sus procesos, confusiones y pérdidas de los repuestos de vehículos, y el peligroso almacenamiento de hidrocarburos sin tener en cuenta las disposiciones legales que se exponen en el DS 043-2007-EM (MEM, 2007) donde se aprueba el reglamento de seguridad para las actividades de

hidrocarburos.

La empresa en estudio se fundó en 1985, ya tiene 35 años en el mercado nacional fundado y dirigido por Alfredo Díaz, ofreciendo sus servicios a grandes empresas, como PETROPERU, Yanacocha, Caña Brava, entre otras (TRANSPORTES DAG S.A.C., 2020). En sus años de operación la empresa ha venido mejorando sus procesos de transporte, capacitando a su personal en general. Su compromiso es brindar un servicio de 24 horas y todos los días de la semana; con choferes altamente capacitados. Sin embargo, ha dejado de lado un aspecto muy importante dentro de su rubro; la gestión en su almacén, tal como se observa en el Grafico 1

Según el diagrama de Pareto, el 80% de los problemas en almacén están en el desabastecimiento del stock, aceite y filtros; no hay control de inventarios; demora en la entrega de pedidos; falta de personal exclusivo para almacén; desconocimiento de gestión de almacén; desorden de materiales; desorden de materiales. El 20% de los problemas de almacenes se encuentra en: no hay orden para almacenar; entregas fuera de tiempo; falta de orden y limpieza, estantes dañados. A pesar de que la empresa cuenta con procedimientos establecidos con el uso de herramientas de gestión de almacenes se siguen teniendo problemas de gestión que podrían deberse a satisfacción de los colaboradores

De continuar teniendo esta forma deficiente de gestionar su área de almacenamiento, podría sufrir una multa administrativa por parte de OSINERMIN (MEM, 2007); sufrir accidentes laborales por la caída de alguna herramienta, además de ser peligroso guardar cilindros llenos y vacíos en una misma zona del almacén, tanques que no tiene pegatina distintiva acerca del tipo de combustible que contiene, entre otros.

La presente investigación tuvo como formulación del problema su pregunta general, la cual es la siguiente: ¿cuál será el nivel de relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los colaboradores en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura?, Conteniendo también las siguientes preguntas específicas: ¿cuál será el nivel de satisfacción de los colaboradores en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura?, como segundo pregunta específica : ¿cuál será el nivel de gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura?, como tercer pregunta específica: ¿Cuál es el nivel de

relación que existe entre la satisfacción y la gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura?.

Justificación

Como justificación teórica La investigación se justifica por diferentes aspectos. Así, se justifica de forma teórica, ya que esta investigación permite recopilar y sintetizar una amplia información documental referido a la gestión de almacenes, a la actividad del transporte de carga, la normativa legal en la que se enmarca esta actividad, entre otros, por consiguiente este estudio será útil y beneficioso para estudios y/o investigaciones futuras que estén direccionadas en este tema investigaciones, además generará conocimiento sobre la forma como las empresas de transporte de carga suelen gestionar su almacén. Se justifica de forma práctica, porque pretende solucionar el problema de gestión de almacén en la empresa Díaz Acarreo Generales S.A.C., además, porque la información obtenida, la propuesta que se planteará, y los resultados de la misma, será útil para los profesionales que laboran en diferentes empresas transportadoras de carga u otros sectores, la cual puede ayudarles en la toma de decisiones estratégicas para mejorar la gestión de almacén en la empresa donde laboran. Se justifica metodológicamente, ya que podrá ser tomada como un antecedente para las próximas investigaciones realizadas sobre este tema, más aún porque el instrumento de recolección de datos que se emplea podrá ser tomado como modelo para ser implementado por otras investigaciones, al igual que la propuesta. Por otro lado, también tiene una justificación social, ya que la investigación brindará herramientas y aspectos claves para los funcionarios o administradores de la empresa en estudio, para que realicen una mejor gestión del almacén, soluciones las deficiencias y eviten riesgos, salvaguardando así la vida e integridad de las personas que laboran allí; y por último tenemos la justificación económica la investigación será de utilidad para la empresa ya que busca reducir sus costos, lograr la mejor ventaja en la solicitud de los clientes atendidos, y aumentar el nivel de servicio de los clientes. Para ello la gestión de almacenes es la base principal para la logística, de esta manera, la ejecución efectiva de un procedimiento de almacenamiento es extremadamente aplicable para las organizaciones, en caso de que se logre una estrategia adecuada y una técnica en la gestión de almacenes, la organización obtendrá una mayor de demanda de clientes. Además, es esencial, se desarrollará en su intensidad, y a largo plazo

El objetivo general del proyecto de investigación fue el siguiente: Determinar el nivel de relación entre la gestión de almacenes y la satisfacción de los colaboradores en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura. Asimismo, consta de tres objetivos específicos, los cuales son: el primer objetivo específico es, Describir el nivel de satisfacción de los colaboradores en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura; el segundo objetivo específico es, Describir el nivel de gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura; tercer objetivo específico es Determinar el índice de relación entre la satisfacción de colaboradores y la gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura

La hipótesis general que se planteó en la presente investigación fue: Existe relación entre la satisfacción de los colaboradores y la gestión de almacenes de la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C de la ciudad de Piura.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se exponen los siguientes antecedentes relacionados con la investigación planteada.

(JUAREZ, 2020) realizó un trabajo de investigación en la empresa TXI con la finalidad de determinar como el desempeño laboral influye en la gestión de almacén de la empresa. la investigación fue de tipo básica con un nivel descriptivo y una población de 21 trabajadores, utilizó como técnicas la encuesta a través de un cuestionario como instrumento. Como resultados obtuvo una correlación 0.809 entre las variables estudiadas con lo que concluye que existe una correlación positiva entre el desempeño y la gestión de almacén en la empresa TXI

(CONTRERAS, 2019), presentó un estudio para encontrar el nivel de influencia de la de Gestión de almacén en la Satisfacción del Cliente en una empresa de Huancayo, fue un análisis descriptivo enfocado en la mejora de gestión de almacén para luego presentar una propuesta y mejora. El autor llegó a concluir que existe influencia en la gestión de almacén y la satisfacción al cliente; y que la mejora en la gestión podría repercutir en un buen almacén con alta disponibilidad y que no afecte las ventas y esto mejorará satisfacción en sus usuarios.

(NATESAN, 2020) presentó un artículo con la finalidad de explorar e identificar los factores clave que podrían influir en la implementación exitosa de gestión de almacenes. En la investigación realizó un estudio de caso en una de las principales Proveedor de servicios de logística y cadena de suministro para comprender y evaluar aquellos factores críticos que están contribuyendo a una implementación exitosa de Gestión de Almacén. Concluyendo determinando los factores clave que contribuyen a una implementación exitosa de gestión de almacenes y los datos sobre el flujo de trabajo antes y después de una implementación exitosa.

(GURPRERT, 2018) publicó un artículo con el objetivo de identificar los factores clave que influyen en la satisfacción laboral de empleados de una empresa agrícola. Recopiló datos primarios de 414 empleados del almacén con un muestreo por conveniencia. Los datos de la encuesta los analizó mediante análisis factorial. Y como resultados identificó 9 factores que influyen en el trabajo de los empleados del almacén agrícola. Como: oportunidad de formación, seguridad laboral, salario y planes de incentivos. Concluye indicando que los hallazgos serán útiles para las

empresas creen un entorno de trabajo que aumentará la satisfacción.

D'mare (2018) "Aplicación de las 5S del almacén de piezas de coches", en donde su objetivo fue la implementación de la metodología 5S para un almacén de autopartes, su base teórica estuvo en el *Lean Manufacturing*, gestión de almacén, gestión visual y la metodología 5S. La aplicación de la metodología 5S, inicia con el diagnóstico de la situación inicial de almacén, donde encuentra obstaculizaciones en los pasillos, desorden, piezas perdidas, suciedad, etiquetas de los contenedores desactualizadas, entre otros; la aplicación de las 5S permitió la identificación y clasificación total de las piezas de autos, limpieza general de los sectores, señalización de almacén, orden, marcas en el piso.

Sosa (2019) "Aplicación de técnicas y metodologías para la mejora del área de almacén de la empresa CALUFE S. DE R.L.MI" tuvo como objetivo la aplicación de diferentes técnicas y metodologías para la mejora del área de almacén en la empresa; su base teórica estuvo relacionada con el almacén considerado como la parte integral de una empresa. La investigación se enmarcó en un diseño analítico y de enfoque cuantitativo, y experimental; puesto que aplicó mejoras en almacén y posteriormente midió los procesos con las mejoras. En el diagnóstico de almacén se encontró almacenadas mermas, que ocupa espacio que bien puede utilizarse para otros productos, obstrucciones en pasillos, el espacio de almacenamiento del producto terminado es muy reducido, no cuenta con un Lay-out, confusión de las ordenes de pedidos, según el inventario realizado se clasificó en ABC, se planteó la distribución del almacén, y se observó una reducción de tiempos para el despacho de pedidos; adicionalmente la empresa redujo la inversión inventariada en 1,242,480.5 dólares. Concluye que, la metodología 5's mejoró la gestión en almacén permitiendo ahorros de recursos económicos y espacio en almacén.

Cubillos (2018) "Aplicación de modelo ABC para la gestión de inventarios del almacén de materia prima de flores san juan" se planteó como objetivo la aplicación del modelo ABC para la gestión de inventarios de materias primas en una empresa; teniendo como base teórica el sistema ABC. Utilizó una metodología descriptiva, con enfoque cuantitativo del tipo de campo, documental y un estudio de caso. Los resultados muestran que, los plásticos y las cajas son los que mayor diferencia presentan; sin embargo, el combustible y las etiquetas son las que menos diferencia presentan al final del periodo; en la metodología ABC, el primer grupo sería

calificado como A, y el segundo como C, mientras que el resto sería considerado como B. Concluye que, la identificación de los inventarios permite controlar los productos y sus entradas y salidas, planificar compras y estimar las ventas.

Bernardini (2017) "Propuestas de mejoras en la gestión de almacenes para INTERCAP S.R.L." tuvo como objetivo proponer mejoras para la gestión de almacén, respecto a la distribución, un sistema de medición para procesos logísticos, planteamiento de instructivos logísticos; su base teórica fue el *supply chain management*, metodología 5S, método ABC, entre otros. Utilizó una metodología mixta y predominantemente del tipo cualitativa, por su objeto de estudio es de campo, un estudio de caso, y con un diseño experimental. Después de la aplicación del método ABC y la respectiva clasificación de mercancías y productos; plantea instructivos de medición de tiempos de procesos logísticos, quedando demostrada la importancia de la gestión del inventario, y la información que se reporta por estas operaciones son importantes para la toma de decisiones de la alta dirección.

Martínez y otros (2017) "Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa TRANSCUPET, UEB Centro", tuvieron como objetivo plantear y aplicar mejoras en almacén, teniendo como base teórica la gestión de almacenes. Su metodología tuvo un diseño experimental, siendo la unidad de análisis los insumos que se almacenan y las operaciones que se realizan. En el diagnóstico se encuentra que existen irregularidades en almacén puesto que hay productos vencidos, no se separa adecuadamente los productos, no hay buena iluminación; la aplicación constó de un nuevo sistema de iluminación, reordenamiento de local. Concluye que, las mejoras le permitirán a la empresa incrementar su productividad.

Yauris (2017) "Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa supply chain Managent-Central RM-09- Ate, 2017" El propósito de esta investigación es demostrar que la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio utilizado internamente por el centro de gestión de la cadena de suministro de la empresa RM09. Un método cuantitativo, un método de diseño cuasi-experimental. Debido al tiempo de desarrollo de este estudio, esta muestra también es una muestra no probabilística, por lo que es igual a la población. Como resultado, la gestión del almacén aumentó el nivel de servicio en un 37% en promedio antes y después de la aplicación, el tipo de entrega aumentó en un 33,86% y la entrega

perfecta aumentó en un 4,46%. Llego a la conclusión de que la gestión del almacén mejoró el nivel de servicio de la empresa.

Acevedo (2018) “Aplicación de gestión de inventario para mejorar la productividad en almacén de la empresa AQP PERU S.A.C., Lurigancho–2018” tuvo como objetivo aplicar la gestión de inventarios para mejorar la productividad en almacén; tuvo como base teórica la gestión de inventarios, clasificación ABC de inventarios, y la metodología 5S. Mediante la aplicación de la metodología con diseño experimental y cuasi experimental, la población de estudio son los movimientos de almacén de la empresa; la muestra será igual a dieciséis (16) semanas de movimientos en almacén. Los resultados muestran que, la aplicación de la gestión de inventarios mejora la productividad en 39.43% en el área de almacén en la empresa. Concluye que, la productividad en almacén mejora con la aplicación de la gestión de inventarios, en conjunto con la clasificación ABC y la metodología 5S, con una mejora de 29.44% ($p=0.00$).

Ccorahua y Mayta (2018) en su tesis titulada “Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar la productividad en los despachos del área de almacén en la empresa Ascensores soluciones S.A.C. - Chorrillos, 2018”, tuvieron como objetivo evidenciar que la aplicación de gestión de inventarios mejora la productividad del área de almacén en la empresa; su base teórica fue la clasificación de inventarios ABC, y la metodología 5'S. Los autores emplearon una metodología de enfoque cuantitativo, con un método hipotético – deductivo, fue del tipo aplicada, con nivel explicativo y con diseño cuasi experimental; estudiaron el movimiento de los productos en almacén registrados durante treinta (30) días. La propuesta de mejora plantea flujogramas para las actividades de almacén, se plantea la implementación de una hoja de cálculo que permitan medir la eficiencia, eficacia y productividad por cada actividad; plantearon y aplicaron mejoras en relación a las 5'S, mejorando visiblemente la organización de almacén, con ello la eficacia promedio ascendió de 78% a 96%, la eficiencia de 72% a 96%, y la productividad de 62.6% a 92%; razón por la cual determinan que la gestión de inventarios mejora la productividad de la empresa.

Huacachi (2018) en su tesis titulada “Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad en el almacén de la empresa CESCORP, Barranco, 2018”, tuvo como objetivo mejorar la productividad de almacén de la empresa; teniendo como base teórica, la eficiencia, eficacia, organización de almacén entre otros. Usó

una metodología de enfoque cuantitativo, por su finalidad fue aplicada, de nivel explicativo y diseño experimental. La población fueron las notas de pedido de los días laborables; por lo tanto, la unidad de análisis serán las notas de pedido, y la muestra fue intencionada y no probabilística, dado que se tomarán las de 30 días antes de la aplicación de gestión de almacén, como pre test, y las de 30 días después de la aplicación de almacén, como resultados post test; la técnica fue de observación, como instrumento se tuvo a formatos elaborados para determinar las dimensiones de las variables. Los resultados encuentran que, la aplicación de la gestión de almacenes mejoró la productividad, en cuanto a la eficiencia incrementó en 5%, y la eficiencia en 20%. Concluyó que las mejoras implementadas contribuyen a una mejor distribución del área de almacén y mejora en la productividad de las operaciones de trabajo.

Quispe (2018) en su tesis titulada “Aplicación de la gestión del almacén para incrementar la productividad del Almacén de Materia Prima de la empresa Santiplast S.R.L.– S.J.L., en el año 2018”, se planteó como objetivo identificar las mejoras para incrementar la productividad en almacén de la empresa; su base teórica estuvo relacionada a la gestión de almacén, las 5S y la clasificación de inventarios ABC. La metodología que usó fue experimental, del tipo aplicada, descriptiva y documental; siendo la unidad de análisis veinticuatro (24) semanas de movimientos de los artículos en almacén. Los resultados señalan que la productividad en cada una de las actividades de la empresa mejoró con la implementación de propuestas, el almacenamiento pasó de 67.1% a 95.3%, los registros sin errores también se incrementaron de 67.3% a 93.3%; la productividad promedio por áreas pasó de 65.1% a 88.3%.

Villanueva (2018) “aplicación de gestión de almacenes para aumentar el nivel de servicio de la empresa transportes S&R S.R.L. San Antonio, 2018”, su objetivo fue como la aplicación de gestión de almacenes aumenta el nivel de servicio en la línea de producción de cilindros de la empresa. La metodología del estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño cuasi experimental, ya que los datos son obtenidos mediante observación de fenómenos que serán condicionados mediante la manipulación de la variable. Al analizar los resultados se obtuvo que, al aplicar la metodología de la gestión de almacenes se logró aumentar el nivel de servicio de la empresa de transportes S&R S.R.L a un 61% cuando anteriormente solo llegaba a un 26%, incrementados a un 35%. Se recomienda realizar estrategias de mejoras

continuas para que los procesos que se efectúen mediante la gestión de almacenes sean eficientes, lo cual contribuirá al crecimiento de las diferentes actividades con la finalidad de aumentar el nivel de servicio.

Távora (2014) “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”, tuvo como objetivo mejorar las operaciones de almacén en la empresa comercial Piura; su base teórica estuvo relacionada a gestión de almacenes, productividad y la teoría de la organización. La metodología fue mixta, del tipo aplicada; usó como técnica la observación y como instrumento fichas de observación; la muestra es el almacén de la empresa con información documentada de 30 días. Los resultados muestran que, la propuesta de gestión de almacén mejora las capacidades estratégicas, productivas y comerciales del negocio, elevando la competitividad del mercado.

Stoll(2014) “análisis y propuesta de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico “. Su objetivo principal fue aplicar un sistema de gestión de almacenes para la empresa de retail, que incluye el almacenaje de mercaderías y la correcta distribución de esta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. Su metodología fue de diseño experimental. Los resultados fueron que se consiguió desplegar actividades logísticas de la compañía como: el buen abastecimiento en un 45%, y el nivel de cumplimiento de los despachos en un 53%. Asimismo, tiene como ventajas legitimar nuevos proveedores, amainar niveles de repertorio, agilizar molinete mercaderías, exponer rutas óptimas de estructuración, encarrilar realmente recursos, espacios, personales, entre otros. El autor concluyo que mediante la evaluación costo/beneficio, la propuesta es viable y que se debe ejecutar ya que a través de una adecuada catalogación de los índole facilita la identidad de los mismos y con ello se reducen los tiempos de transacción exigido a que los operarios identifican fácilmente los artículos optimizando las operaciones en la concierto interna del operador logístico (almacenamiento, despachos, aclimatación, reubicación, abastecimiento de stocks y el picking), y tutela con los clientes.

Marco teórico de las variables

La satisfacción laboral se define como la medida en que un empleado se siente motivado, contento y satisfecho con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. Esto implica que el empleado se siente satisfecho en

el trabajo, ya que el trabajo cumple con las expectativas del individuo. (ARVIND, 2018)

Importancia de la satisfacción laboral, Un empleado satisfecho siempre es importante para una organización, ya que su objetivo es ofrecer lo mejor de su capacidad. Todos los empleados desean un sólido crecimiento profesional y un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. Si un empleado se siente feliz con su empresa y su trabajo, buscará retribuir a la empresa con todos sus esfuerzos. (ARTI, 2018)

Factores de satisfacción laboral, La satisfacción laboral está relacionada con la psicología de un empleado. Un empleado feliz y contento en un trabajo siempre está motivado para contribuir más. Por otro lado, un empleado insatisfecho está letárgico, comete errores y se convierte en una carga para la empresa. Los elementos y factores que contribuyen a la satisfacción laboral son: Compensación y condiciones laborales, Equilibrio entre el trabajo y la vida, Respeto y reconocimiento, Seguridad laboral, Desafíos, Crecimiento profesional. (BAL, 2020)

Medir la satisfacción laboral, Es fundamental para cualquier empresa medir la satisfacción laboral, ya que de ello depende la eficiencia, la productividad y la lealtad de un empleado. Las empresas pueden realizar encuestas con cuestionarios preguntando a los empleados sobre sus comentarios y saber si están satisfechos o insatisfechos con su trabajo. Las empresas pueden hacer las siguientes preguntas para medir la satisfacción laboral y pueden ofrecer múltiples opciones como Satisfecho, algo satisfecho, neutral, algo insatisfecho, insatisfecho. (SESSA, 2020)

El almacén es el “espacio debidamente dimensionado que la empresa destina para la ubicación y manipulación eficiente de sus materiales y mercancías” (BRENES, 2015 pág. 28). Por ello, es importante tener una gestión que optimice las actividades internas de la empresa, evitando errores y pérdidas de tiempo por despachos.

La gestión de almacén hace referencia al control unitario de los productos, con una ubicación correcta para disminuir el máximo tiempo posible en las operaciones de mantenimiento, errores y tiempo dedicado al despacho, determinando un espacio y tiempo preciso para el almacenamiento de cada producto (FLAMARIQUE, 2019).

Un término relacionado es la gestión de stock, que se puede entender como “la función del mantenimiento del volumen de stock al más bajo nivel compatible con la alimentación regular de las necesidades de la empresa” (FERRÍN, 2007 pág. 121).

La gestión de almacén, se refiere a las actividades y operaciones que se realizan en favor de organizar el almacén al fin de mejorar la recepción y despacho de pedidos; en este proceso es importante la documentación y generación de información, cada vez más sistematizada y virtual para un manejo eficiente y eficaz.

Según Flamarique (2019) la gestión de almacén tiene como objetivos reducir los

tiempos de entregas, controlando los niveles de abastecimiento; tener exactitud acerca de las cantidades y ubicaciones de los productos en almacén, optimizar el espacio de ubicaciones de los productos, minimizar las operaciones de conservación de los productos. Adicionalmente señala que la eficiencia de la gestión en almacén puede traer tres beneficios principales: la reducción de tareas administrativas, estimular la eficiencia en el desarrollo de otros procesos, y optimizar el nivel de productos en almacén lo que favorecería a la inversión y ganancias de la empresa.

El autor Gómez (2013) define Picking que: “es el proceso mediante el cual el almacén selecciona y recolecta los productos del almacén y luego los transporta al área de consolidación para entregar los pedidos realizados por los clientes”

Begoña (2015) define que es la colectividad de tareas destinadas a separar y adaptar justamente aquellas cantidades que satisfacen las exigencias de los clientes de la nave, expresadas a través de sus órdenes de pedido. El picking es el proceso que se ocupa de separar las unidades con la finalidad de reagruparlos en un lugar específico antes de que sea entregados a los clientes. Se calcula de la siguiente formula.

$$= \frac{\text{Nº de picking efectuados} * 100}{\text{Nº de picking requeridos}}$$

El Nivel de stock es el control óptimo de mercancías, para evitar la venta perdida o costo de oportunidad, así como el exceso de productos. Para lograr un nivel de inventario optimo.es necesario tener un alto nivel de confiabilidad y sincronizar con las áreas de la empresa. (BRIND,2009)

El Nivel de abastecimiento son todas aquellas actividades que hacen posible la correcta identificaron y compra de los bienes y servicios que nuestra empresa necesita para desarrollar sus funciones comerciales, si fallamos en el abastecimiento fallaremos con nuestros clientes y por eso debemos de fortalecer nuestro abastecimiento (JULIAN PEREZ PORTO, 2018)

$$\frac{\text{Unidades Disponibles}}{\text{Stock de seguridad}}$$

El Nivel de **merma**, es la diferencia entre el **nivel** de stock en sistema de un producto (inventario teórico) - el **nivel** real (inventario físico). Esta diferencia también se conoce como inventario fantasma y representa una pérdida para el negocio.

Como último concepto del presente, cabe mencionar el nivel de servicio, que es el vínculo que hay entre los productos hábiles en almacén o en exhibición y los que el cliente espera hallar disponibles al momento de su compra. (ESCUADERO, 2013) para medir el nivel de servicio se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{nivel de servicio} = \frac{\text{ventas} * 100}{\text{demanda}}$$

El nivel de servicio relacionado con la disponibilidad de material se enfoca en satisfacer a los clientes satisfaciendo la demanda, asegurando así que los productos se puedan entregar sin dificultad siempre que haya un pedido. Esto provoca que la empresa mantenga una determinada cantidad de material en inventario, reduciendo así la posibilidad de no tener la cantidad de producto solicitada por el cliente. Sin embargo, existe una relación directa entre una cierta cantidad de inventario y los costos resultantes, porque a medida que aumenta el inventario, los costos de logística de la empresa también aumentarán. (ZAPATA, 2014).

Requerimientos atendidos según Mora (2014) indicó que: “Los requerimientos atendidos es cuando la entrega es completa, la fecha de entrega es estipulada por el cliente, la documentación es completa y exacta, los artículos se encuentran en perfectas condiciones físicas y el equipo de transporte utilizado es el adecuado en la entrega al cliente.” (p. 62). La fórmula del indicador es:

$$\frac{\text{Requerimientos atendidos} * 100}{\text{Requerimientos solicitados}}$$

Así también Pérez (2013) define que los requerimientos rechazados son ante todo un parecer de generalidades de operaciones que tiene el propósito de reafirmar que la compañía esta obtenida la cantidad, calidad y valor de posesiones demandadas en el formato de pedidos. La recepción es uno de los primeros procesos más importantes ya que ve la transferencia entre el proveedor y el cliente. Es la fase que verifica el cumplimiento de la mercancía antes de su ingreso en la existencia de la organización. Se calcula de la siguiente forma.

$$\frac{\text{requerimientos rechazados} * 100}{\text{requerimientos solicitados}}$$

El “tiempo de primera respuesta”, First Response Time o FRT es la cantidad de tiempo que le toma a alguien del equipo de atención al cliente de una empresa responder a una consulta hecha por un cliente potencial.

Con respecto al almacenamiento, Gómez (2013) define que: “Se trata de un conjunto de actividades diseñadas para mantener activos los materiales y productos, lo que permite mover y mover mercancías en el almacén, y esto se refleja en los operadores asignados al almacén

El concepto de disponibilidad se utiliza en diversos ámbitos y esferas para hacer referencia a la posibilidad de que algo, un producto o un fenómeno, esté disponible de ser realizado, encontrado o utilizado. La disponibilidad significa que esa cosa o producto.

Asimismo, Escudero (2014) define que acotar los bienes en la zona más idónea del almacén con el fin de acceder a ella y determinar desde luego con factibilidad. El almacenamiento hace referencia a la utilización óptima de un espacio asignado en donde realizan actividades de manipulación de existencias para su ordenamiento y el buen estado de las existencias. Tenemos la siguiente fórmula.

$$\frac{\text{Total Disponible}}{\text{Total Solicitado}}$$

Con respecto a despacho, Gómez (2013) define que: La función del proceso de despacho es asegurar que el producto terminado sea entregado correctamente al cliente de acuerdo con las condiciones alcanzadas, de manera de mantener la satisfacción de la empresa en el mercado al mejor nivel”

El despacho es el proceso donde se realiza la entrega de los productos. Por lo tanto, el indicador va a medir. Se calcula de la siguiente forma.

$$= \frac{\text{NUMERO DE DESPACHOS CUMPLIDOS} * 100}{\text{TOTAL DE PEDIDOS DESPACHADOS}}$$

conciencia de un trabajo ordenado, con menos desperdicios, menos errores, fluidez en el trabajo y la comunicación CHOURASIA y ARCHANA, 2016).

Las devoluciones son el proceso mediante el cual el cliente que ha comprado una mercadería previamente la devuelven, también deben de tener en cuenta el producto que vamos a recibir y este en óptimas condiciones. Son varios los factores podría ser deficiencia del producto, insatisfacción personal, compra equivocada. (Gómez, 2013)

III. METODOLOGÍA

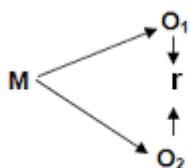
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se desarrollará se ubica dentro del tipo aplicado que son aquellas en las cuales se da solución a problemas con el la utilización de herramientas ya existentes, en el caso específico de la investigación se utilizará la relación entre gestión de almacenes y satisfacción laboral en la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C. (HERNANDEZ E, y otros, 2018)

Asimismo, esta investigación es de un diseño descriptivo exactamente correlacional, debido a que durante el desarrollo de los trabajos se medirá la relación entre dos variables; como la investigación será desarrollada en un periodo corto de tiempo entonces será un estudio transversal. (SOLIS PLATA, 2019)

A manera de esquema la presente investigación se representa así:

Ilustración 1: Esquema de la investigación



En donde:

M: Trabajadores de la empresa Díaz Acarros Generales S.A.C.

O1: Observación de la satisfacción laboral

O2: Observación de la gestión de almacenes

r: nivel de correlación entre satisfacción laboral y gestión de almacenes

3.2. Variables y operacionalización

La operacionalización de las variables viene a ser una representación matricial donde se consignan las definiciones conceptuales y operacionales de las variables del estudio además de consignar los indicadores y dimensiones de ser el caso para realizar una mejor representación y comprensión de las variables. (KEMBER, y otros, 2018)

Para la investigación a desarrollar las variables son las siguientes:

Variable dependiente: Gestión de almacenes

Variable independiente: Satisfacción laboral

En el anexo 01 se muestra la matriz de operacionalización de variables completa.

3.3. Población, muestra y muestreo

El total de individuos que conforman un estudio y que deben analizarse se les denomina población, estos individuos pueden estar conformados por registros, personas, procesos, procedimientos, catálogos, documentos, etc. (DEVI, 2017). La población del presente estudio está conformada por los trabajadores de la empresa.

La muestra es una parte que es extraída de la población, es decir, es un subconjunto de ella y tiene la función de representar estadísticamente a toda la población, es decir, no es necesario tomar los datos de la población sino solo a una porción de ella, y esto se logra a través de la muestra. (MUKHERJEE, y otros, 2018). El presente proyecto de investigación conforma la muestra que se analizará con un total de trabajadores de la empresa que son 32

Existen varias formas de seleccionar a los sujetos que se utilizarán en el estudio, es decir, que se pueden seleccionar de una población a los sujetos que conforman la muestra que se analizará de varias maneras; a esto se le denomina muestreo, la forma más usada es la probabilística, cuando todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. (ÑAUPAS P, y otros, 2019). En esta investigación no fue necesario aplicar muestreo por que se trabajara con toda la población debido a que es pequeña

En la tabla 1 se puede encontrar de manera detallada la población, muestra y muestreo de cada indicador que se empleará para el desarrollo de la investigación.

Tabla 1: Población, muestra y muestreo

Indicador	Unidad de análisis	Población	Muestra	Muestreo
<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de distribución - Nivel Estrategia - Nivel coordinación - Nivel procedimientos - Nivel Calidad - Nivel productividad - Nivel formación - Nivel habilidades - Nivel conocimiento 	Trabajadores	32 Trabajadores	32 Trabajadores	No aplica
<ul style="list-style-type: none"> - Nivel ambiente laboral - Nivel trabajo en equipo - Nivel remuneración - Nivel inteligencia 	Trabajadores	32 Trabajadores	32 Trabajadores	No aplica

emocional - Nivel capacidad escucha - Nivel bienestar - Nivel eficiencia - Nivel eficacia - Nivel motivación				
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recopilación de datos en una investigación están ligados a la técnica que se empleará para medirlos u observarlos; la técnica entonces es la forma como se realiza la métrica del dato que se quiere evaluar, mientras que el instrumento vendría a ser el formato donde se registran los datos adquiridos. (GANESAN, 2019). Para el estudio que se desarrollará las técnicas a utilizar serán la observación directa a través de una encuesta. Como instrumentos se utilizarán un cuestionario para medir los indicadores de las variables del estudio.

La validez de los instrumentos esta relacionada con la conformidad de que el instrumento a utilizar es acorde con los objetivos e indicadores del trabajo; asimismo la confiabilidad de un instrumento se emplea para asegurar que éste instrumento no falle al momento de analizar los datos recogidos y solamente se puede realizar confiabilidad a encuestas que tengan preguntas que admitan respuestas en una escala de Likert. (STACEY, 2019). Los instrumentos que se utilizarán en la investigación es un cuestionario por lo que la confiabilidad se determinará por alfa de Cronbach y la validez de los mismo de determinará por juicio de expertos en la cual tres profesionales ingenieros de la rama expresaron la conformidad a cada uno de los instrumentos utilizados, las validaciones se encuentran en el anexo 03. En la tabla 2 se muestra el detalle de las técnicas e instrumentos utilizado para

recopilar la información de cada indicador de la presente investigación.

Tabla 2: Técnicas e instrumentos

Indicador	Técnica	Instrumento
<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de distribución - Nivel Estrategia - Nivel coordinación - Nivel procedimientos - Nivel Calidad - Nivel productividad - Nivel formación - Nivel habilidades - Nivel conocimiento 	Encuesta	Cuestionario de gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores (Anexo 2)
<ul style="list-style-type: none"> - Nivel ambiente laboral - Nivel trabajo en equipo - Nivel remuneración - Nivel inteligencia emocional - Nivel capacidad escucha - Nivel bienestar - Nivel eficiencia - Nivel eficacia - Nivel motivación 	Encuesta	Cuestionario de gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores (Anexo 2)

Fuente: elaboración propia

3.5. Procedimientos

El autor del presente proyecto a la fecha trabajan en el almacén de la empresa Diaz Acarreos Generales SAC y tienen total acceso a todos los procesos e información del área y asimismo a la aplicación de instrumentos; el proceso para el desarrollo de la presente investigación consistirá en realizar una encuesta a los trabajadores, los datos recopilados analizarán para determinar el nivel de relación de variables e indicadores

3.6. Métodos de análisis de datos

La selección de las técnicas e instrumentos de recopilación de datos deben ir

acompañadas de herramientas que sean útiles para realizar el análisis respectivo, el análisis de los datos es sumamente importante ya que a partir de ellos se obtendrán los resultados del trabajo y debe garantizarse la calidad de estos resultados para cada objetivo. (BURKHOLDER, y otros, 2019)

Los métodos de análisis que se emplearán en la presente investigación serán estadísticos descriptivos simples como promedio, varianza, desviación típica o estándar, y además se utilizará estadística inferencial para realizar la comprobación de hipótesis haciendo uso de coeficiente de correlación de spearman para determinar el grado de relación. Y como herramientas computarizadas se hará uso de hojas de calculo en Microsoft Excel y SPSS para las estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

El autor declara que en el desarrollo del presente estudio se cumplirá con la ética profesional, principios morales de la universidad. Se respetarán las normas y leyes dentro del contexto que abarca la investigación principalmente con no divulgar la información de carácter confidencial de la empresa, y también respetar los derechos de propiedad intelectual de autores e investigadores reconociendo la autoría de los mismos a través de citas en el documento. Finalmente, los autores declaran que la investigación es original y no una copia o autocopia.

IV. RESULTADOS

Como primer objetivo del trabajo de investigación realizado se tuvo el de realizar una descripción del nivel de satisfacción de los colaboradores en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura, para lo cual se aplicó una encuesta a 32 trabajadores de la empresa (Anexo 06) y de la cual se obtuvieron los resultados de tres dimensiones y nueve indicadores los cuales se describen en la tabla 3.

Tabla 3: Nivel de satisfacción colaboradores por dimensión

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Condiciones de trabajo	32	2,33	4,00	3,2865	,43220
Empatía	32	2,00	3,50	2,8490	,36505
Productividad	32	2,67	3,67	3,0781	,24679
N válido (por lista)	32				

Fuente: Anexo 07

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla 3 se puede apreciar que el valor más bajo es el de la dimensión de Empatía y porcentualmente representa un 56.9% de satisfacción; teniendo en cuenta que 5 es el valor máximo. De acuerdo a este resultado indica que el tema de confianza con el resto del equipo no es muy bueno en la empresa. el mejor nivel de satisfacción en cuanto a los colaboradores se da en la dimensión de Condiciones de trabajo que porcentualmente representa un 65.73% de satisfacción, lo que quiere decir que por parte de la empresa se está brindando un adecuado compromiso hacia los trabajadores. También se realizó un análisis de acuerdo a los indicadores relacionados a la satisfacción de los trabajadores, los cuales se muestran en la tabla 4

Tabla 4: Nivel de satisfacción de colaboradores por indicador

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Ambiente laboral	32	2,00	4,50	3,5156	,79803
Trabajo en equipo	32	3,00	5,00	4,0625	,56440
Remuneración	32	1,00	3,50	2,2813	,82244
Inteligencia emocional	32	1,50	4,00	2,6875	,71561
Capacidad de escucha	32	1,50	4,00	2,9219	,62359
Bienestar	32	2,00	4,00	2,9375	,65685
Eficiencia	32	2,50	4,50	3,2656	,62197
Eficacia	32	1,50	4,00	2,8125	,69270
Motivación	32	2,00	4,50	3,1563	,73438
N válido (por lista)	32				

Fuente: Anexo 08

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla 4, se verifica que los aspectos de satisfacción más bajos corresponden a los indicadores de Remuneración con 45.62%; este indicador corresponde a la dimensión de Condiciones de trabajo la cual tiene un nivel aceptable de acuerdo a la tabla 3; luego tenemos los indicadores de Inteligencia emocional, Capacidad de escucha y Bienestar con valores porcentuales de satisfacción de 53.75%, 58.43% y 58.75% respectivamente, estos tres indicadores corresponden a la dimensión de Empatía la cual tiene un nivel de satisfacción bajo de acuerdo a la tabla 3; finalmente se puede apreciar el indicador de eficacia con 56.25% de satisfacción y que corresponde a la dimensión de productividad que se encontraba en un nivel aceptable según la tabla 3. De acuerdo a los resultados de satisfacción por indicador se debe mejorar los aspectos de Inteligencia emocional, Capacidad de escucha y Bienestar. En la tabla 5 se muestra el nivel de satisfacción en general de los colaboradores de la empresa

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los colaboradores

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Satisfacción de los Colaboradores	32	2,61	3,50	3,0712	,21504
N válido (por lista)	32				

Fuente: Anexo 09

De acuerdo a la tabla 5 el nivel de satisfacción de los trabajadores es en promedio del 61.42%, teniendo en cuenta que la calificación máxima es de 5 y el resultado obtenido de 3.07, resultado que podría mejorar subiendo los indicadores de empatía.

En el segundo objetivo desarrollado que fue la descripción del nivel de gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura, se realizó al igual que en el primer objetivo, una encuesta a 32 trabajadores de la empresa cuyos resultados descriptivos se encuentran en el anexo 06, del mismo modo que el primer objetivo, las preguntas realizadas estaban relacionadas a 9 indicadores y 3 dimensiones de la gestión de almacenes. En la tabla 6 se muestran los resultados promedio por cada dimensión evaluada.

Tabla 6: Nivel de la gestión de almacén por dimensión

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Planificación	32	3,33	4,50	3,8906	,28901
Procedimientos	32	3,00	4,33	3,7135	,30887
Capacitación	32	2,67	4,00	3,3594	,32821
N válido (por lista)	32				

Fuente: Anexo 07

En la tabla 6 se puede apreciar que el punto más bajo dentro de la gestión del almacén corresponde a la dimensión de Capacitación porcentualmente representado por el 67.2% de satisfacción, esto quiere decir que la empresa debe reforzar los temas de capacitación

respecto a la gestión de almacén en la empresa; asimismo se aprecia que la dimensión de procedimientos alcanzó un 74.3% de nivel de satisfacción por lo que la empresa deberá realizar un replanteo de los procedimientos a realizar dentro del almacén. Del mismo modo se analizaron los niveles de satisfacción alcanzado por todos los indicadores referidos a la gestión del almacén mostrando los resultados en la tabla 7.

Tabla 7: Nivel de gestión de almacén por indicador

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Distribución	32	3,00	4,50	3,7500	,42121
Estrategia	32	2,50	4,50	3,4063	,65300
Coordinación	32	4,00	5,00	4,5156	,39112
Manual de procedimientos	32	3,00	5,00	3,9687	,49084
Calidad	32	2,00	4,50	3,0938	,70066
Productividad	32	3,00	5,00	4,0781	,56951
Formación	32	2,00	4,00	3,2188	,47413
Habilidades	32	2,50	4,50	3,4531	,58695
Conocimiento	32	2,50	4,50	3,4063	,57414
N válido (por lista)	32				

Fuente: Anexo 08

Realizando el análisis de la tabla 7, se puede encontrar que los valores más altos alcanzados corresponden a los indicadores de Coordinación y Productividad, lo que indica que en la empresa se trabaja de manera coordinada con las áreas y además que la productividad se logra alcanzar a pesar de las limitaciones que podrían existir; sin embargo, los indicadores más bajos corresponden a Calidad y Formación con niveles alcanzados de 61.9% y de 64.4% respectivamente, la Formación está relacionada a la dimensión de capacitación por lo que el tema de adiestramiento de los colaboradores deber ser prioritario en la empresa; mientras que el nivel obtenido de Calidad se relaciona a malos procedimientos los cuales la empresa deberá analizar para mejorarlos. Por último, en la tabla 8, se analizó el nivel de satisfacción de la gestión de almacén en la empresa.

Tabla 8: Nivel de gestión de almacén

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Gestión de Almacenes	32	3,39	3,89	3,6545	,14163
N válido (por lista)	32				

Fuente: Anexo 09

En la tabla 8 se aprecia que el nivel de la gestión de almacén en la empresa se encuentra en promedio en el 73%, valor superior al de satisfacción de los colaboradores, sin embargo éste nivel de gestión se puede incrementar mejorando los aspectos de formación y calidad.

Dentro del último objetivo del trabajo de investigación, el cual consistió en determinar el

índice de relación entra la satisfacción de colaboradores y la gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura, se hizo uso de estadística inferencial con la finalidad de encontrar la matriz de correlaciones de las dimensiones analizadas y posteriormente se analizó la matriz de correlaciones entre las variables de gestión de almacén y satisfacción laboral, para lo cual se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia entre 0.01 y 0.05, en la tabla 9 se muestra la matriz de correlaciones de las dimensiones analizadas.

Tabla 9: Matriz de correlaciones de las dimensiones

		Planificación	Procedimientos	Capacitación	Condiciones de trabajo	Empatía	Productividad
Planificación	Correlación de Pearson	1	-,272	-,309	,273	-,238	-,128
	Sig. (bilateral)		,132	,085	,130	,189	,486
	N	32	32	32	32	32	32
Procedimientos	Correlación de Pearson	-,272	1	,005	-,117	-,150	-,120
	Sig. (bilateral)	,132		,977	,523	,413	,513
	N	32	32	32	32	32	32
Capacitación	Correlación de Pearson	-,309	,005	1	,148	,094	-,004
	Sig. (bilateral)	,085	,977		,419	,610	,984
	N	32	32	32	32	32	32
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	,273	-,117	,148	1	-,120	,254
	Sig. (bilateral)	,130	,523	,419		,512	,161
	N	32	32	32	32	32	32
Empatía	Correlación de Pearson	-,238	-,150	,094	-,120	1	,105
	Sig. (bilateral)	,189	,413	,610	,512		,566
	N	32	32	32	32	32	32
Productividad	Correlación de Pearson	-,128	-,120	-,004	,254	,105	1
	Sig. (bilateral)	,486	,513	,984	,161	,566	
	N	32	32	32	32	32	32

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores mostrados en la tabla 9 se puede apreciar que no existe ningún índice de correlación significativa ($\text{sig} < 0.05$) entre las dimensiones de satisfacción laboral y la gestión de almacenes, por lo que no se puede afirmar que exista influencia entre las dimensiones analizadas. Del mismo modo se determinó la matriz de correlaciones para las variables la cual se muestra en la tabla 10.

		Gestión de Almacenes	Satisfacción de los Colaboradores
Rho de Spearman	Gestión de Almacenes	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	32
	Satisfacción de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	-,035
		Sig. (bilateral)	,847
		N	32

Tabla 10: Matriz de correlación de variables

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos mostrados en la tabla 10 se puede afirmar que al igual que en el análisis por dimensiones, en las variables de gestión de almacenes y satisfacción de colaboradores tampoco existe un índice de correlación significativa. Es importante mencionar que la única tendencia hacia una correlación se encuentra entre las dimensiones de Planificación y capacitación con un nivel de significancia de 0.08.

V. DISCUSIÓN

En el primer objetivo de describir el nivel de satisfacción de los colaboradores en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura se realizó una encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa, encuesta en la que se medían los niveles de satisfacción a través de 18 preguntas relacionadas a 3 dimensiones de la satisfacción laboral y 9 indicadores en un estudio de tipo descriptivo, en la revisión bibliográfica se encontró que (JUAREZ, 2020) realiza algo similar en un trabajo de investigación que realizó en la empresa TXI en la cual utilizó a 21 trabajadores para aplicar la encuesta y su estudio también fue del tipo descriptivo, del mismo modo también obtuvo los niveles de satisfacción por dimensiones e indicadores. De acuerdo a (ARTI, 2018) en su libro acerca de la satisfacción de empleados resalta la importancia de la satisfacción laboral para mejorar las capacidades de los empleados, por esta razón en la empresa Diaz Acarreos Generales se determinó que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel del 61.42%; del mismo modo (BAL, 2020) en su libro de satisfacción laboral y desempeño Indica los factores que influyen dentro la satisfacción laboral como condiciones laborales, compensación, crecimiento profesional, entre otros y en la investigación realizada se hace un análisis de éstos factores a través de dimensiones e indicadores.

Para el segundo objetivo de describir el nivel de gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura, también se realizó una encuesta a los mismos colaboradores de la empresa, la cual consistió en 18 preguntas que se relacionaban a dimensiones e indicadores referidas a la gestión, similar a (CONTRERAS, 2019) quien en un trabajo descriptivo utilizó una encuesta con la finalidad de encontrar el nivel de gestión de almacén en una empresa que requería un almacén de alta disponibilidad, Contreras en su estudio presentó los resultados de la encuesta mostrando los promedios obtenidos en cada dimensión; del mismo modo como se ha efectuado en la empresa en la cual además de los resultados de las dimensiones de planificación procedimientos y capacitaciones también se muestran los resultados de todos sus indicadores. (BRENES, 2015) en su libro relacionado a gestión de almacenes indica que una adecuada gestión debe optimizar todas las actividades internas de la empresa, tratando de evitar los errores; en el estudio realizado se ha determinado que se deben mejorar la calidad de las entregas como optimización y esto a través del adiestramiento de los colaboradores. Un enfoque similar tiene (FLAMARIQUE, 2019) quien indica que una ubicación correcta disminuye errores y disminuye el tiempo de despacho, por esta razón en el análisis de los indicadores se debe mejorar la dimensión de procedimientos en la empresa.

En el último objetivo se determinaron los índices de correlación entra la satisfacción de colaboradores y la gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C se realizó haciendo uso del software SPSS para determinar la matriz de correlaciones con el coeficiente de Spearman, de manera similar (NATESAN, 2020) en su estudio para determinar factores clave que influyen en la gestión del almacén, hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman llegando a determinar la existencia de los factores mas influyentes de acuerdo al índice de correlación; del mismo modo (GURPRERT, 2018) hizo uso de una matriz de correlación para encontrar factores clave que pueden influir en la satisfacción de los colaboradores, logrando identificar 9 factores con índice de correlación significativo. En la caso de la empresa Diaz Acarreos no se logró identificar índices de correlación significativos como Natesan y Gurprert, pero si se observó una

tendencia de correlación con las dimensiones de Planificación y Capacitación de la gestión de almacén. (SESSA, 2020) indica que es fundamental para cualquier empresa realizar mediciones sobre la satisfacción laboral como la realizada en el presente estudio donde con la aplicación de cuestionarios de determinó el grado de satisfacción de cada indicador.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al primer objetivo sobre describir el nivel de gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura, se concluye luego de aplicar una encuesta que el nivel de satisfacción de los colaboradores en general se encuentra en un 61.42% lo cual es regular; también se determinaron los resultados por dimensión (Tabla 3) concluyendo al respecto que la dimensión de Empatía fue la más baja con un 56.9% de satisfacción, la cual debe ser mejorada de acuerdo a sus indicadores de inteligencia emocional con 53.73%, capacidad de escucha con 58.43% y bienestar con 58.75% de niveles de satisfacción; mejorando éstos aspectos se incrementará de manera positiva la satisfacción general de los colaboradores.

Para el segundo objetivo de describir el nivel de gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura, se llegó a la conclusión que el nivel de gestión del almacén en la empresa se encuentra al 73% (tabla 8), lo cual es mejor que nivel de satisfacción de los colaboradores, sin embargo debería ser superior al 80%; en cuanto a las dimensiones se concluye que dentro de los valores a mejorar son la capacitación con 67.2% y procedimientos con 74.3% (tabla 6); en cuanto a la dimensión a capacitación se debe reforzar la formación que alcanzo el 64.4% y para la dimensión de procedimientos se debe mejorar la calidad con 61.9% de nivel alcanzado (tabla 7), éstos dos últimos aspectos específico significarían una mejora positiva de la gestión de almacén en la empresa.

En el último objetivo referido a determinar el índice de relación entra la satisfacción de colaboradores y la gestión de almacenes en la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura se concluye que no existe ningún grado de correlación significativa entre las variables estudiadas ni tampoco entre las dimensiones de cada una de las variables. Se observo que existe tendencia de correlación entre la dimensión de planificación y la dimensión de capacitación, lo que la adecuada capacitación a lo colaboradores lleva a una correcta planificación del trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de Recursos Humanos de la empresa desarrollar un programa para mejorar los niveles de satisfacción de la dimensión de empatía, que está relacionada con la confianza entre los colaboradores y hacia la empresa.

Se recomienda también al encargado del almacén realizar una revisión de los procedimientos internos con la finalidad que pueda mejorar la calidad de las atenciones y también ejecutar un programa de adiestramiento a los colaboradores del área sobre temas relacionados a la gestión de almacenes.

Asimismo, se recomienda al gerente de la empresa realizar un estudio para determinar otros factores que puedan estar afectando el desempeño de la gestión del almacén en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACEVEDO, Yonnell. 2018. *Aplicación de gestión de inventario para mejorar la productividad en almacén de la empresa AQP PERU S.A.C., Lurigancho–2018.* Universidad César Vallejo. Lima : s.n., 2018. (Tesis de licenciatura).

ARVIND, B. 2018. *The Future of Organizations: Workplace Issues and Practices.* CRC Press. ISBN 1351629042, 9781351629041

ARTI, S. 2018. *Employed Homemakers Job Satisfaction: Socio Economic Reference.* Educreation Publishing

An improved decision support system for ABC inventory classification. **ERASLAN, Ergün y İÇ, Yusuf. 2019.** 2019, *Evolving Systems* , Vol. 11.

Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). **ARRIETA, Juan. 2011.** 30, Medellín : s.n., Junio de 2011, *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, Vol. 16.

BANCO MUNDIAL. 2020. *Rentas del Petróleo (% del PBI).* [En línea] BANCO MUNDIAL, 2020. <https://kutt.it/T4unZK>.

BAL, S. 2020. *QUALITY OF WORK LIFE, JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE.* Ashok Yakkaldevi. ISBN 1926488881, 9781926488882

BERNARDI, Victoria. 2017. *Propuestas de mejoras en la gestión de almacenes para Intercap S.R.L.* Córdoba : s.n., 2017. (Tesis de Maestría).

BRENES, Pedro. 2015. *Técnicas de almacén.* s.l. : EDITEX, 2015.

BURKHOLDER, Gary J., y otros. 2019. *Research Design and Methods: An Applied Guide for the Scholar-Practitioner.* s.l. : SAGE Publications, 2019. ISBN 1544342373, 9781544342375.

CCORAHUA, Wendy y MAYTA, Mabel. 2018. *Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar la productividad en los despachos del área de almacén en la empresa Ascensores soluciones S.A.C. - Chorrillos, 2018.* Universidad César Vallejo. Lima : s.n., 2018. (Tesis de licenciatura).

CONTRERAS J., Y.L. 2019. *Mejora continua en la gestión de almacén y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa "Wander" S.A.C. - Huancayo, 2017.*

Tesis. Universidad Los Andes

CUBILLOS, Carlos. 2018. *Aplicación de modelo abc para la gestión de inventarios del almacén de materia prima de flores san juan.* Cundinamarca : s.n., 2018.

DESDÍN, Oleiny. 2019. *Aplicación de un procedimiento para la gestión de los inventarios ociosos y de lento movimiento en los almacenes UEB Torrefactora de Café de Holguín.* Universidad de Holguín. Holguín : s.n., 2019. (Tesis de licenciatura).

DEVI, Pagadala Suganda. 2017. *Research Methodology: A Handbook for Beginners.* s.l. : Notion Press, 2017. ISBN 1947752847, 9781947752849.

D'MARE, Karol. 2018. *Aplicación de las 5S del almacén de piezas de coches.* Valladolid : s.n., 2018.

FERRÍN, Arturo. 2007. *Gestión de stocks en la logística de almacenes.* Madrid : FUNDACIÓN CONFEMETAL, 2007.

FLAMARIQUE, Sergi. 2019. *Guía Práctica: Gestión de existencias en el almacén.* 2019.

FRANCISCO, Lorena. 2014. *Análisis y propuestas de mejora de un sistema de gestión de almacenes de un operador logístico.* Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima : s.n., 2014.

GANESAN, R. 2019. *Research Methodology for Engineers.* s.l. : MJP Publisher, 2019.

GURPREET, R. 2018. Factors Influencing Job Satisfaction of Agri Warehouse Employees. Paper. Prajnan.

Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios.

ELIZALDE, Letty. 2018. 2018, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

HERNANDEZ E, Arturo Andrés, y otros. 2018. *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.* s.l. : 3Ciencias, 2018. ISBN 8494825704, 9788494825705.

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, María. 2014.

Metodología de la investigación. Colonia Desarrollo Santa Fe : McGraw-Hill, 2014.

HUACACHI, Ida. 2018. *Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad en el almacén de la empresa CESCORP, Barranco, 2018*. Lima : s.n., 2018. (Tesis de licenciatura).

INEI. 2020. Series Nacionales - Económico: Transporte y Comunicaciones. *Series Nacionales*. [En línea] 2020. <https://kutt.it/8EYyQw>.

JIBAJA, Joe. 2017. *Aplicación de gestión de inventarios para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa SEN S.R.L., La Victoria, 2017*. Lima : s.n., 2017.

JUAREZ Z, M.C. 2020. Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima 2018. Tesis. Universidad las Américas.

KEMBER, David y CORBETT, Michael. 2018. *Structuring the Thesis: Matching Method, Paradigm, Theories and Findings*. s.l. : Springer, 2018. ISBN9811305110, 9789811305115.

LÓPEZ, Rodrigo. 2006. *Operaciones de almacenaje*. s.l. : Paraninfo, 2006.

MARTINEZ, Cody. 2020. Camino del mercado de transporte de combustible 2020, oportunidad de crecimiento explosivo, análisis regional por jugadores clave, estudio de investigación exhaustivo hasta 2023. *Motor Esfera*. [En línea] 23 de Septiembre de 2020. <https://kutt.it/hYCAbv>.

MEDINA, Jhonatan. 2017. *Aplicación de la gestión de inventarios de almacén para mejorar la productividad en la empresa Vend S.A.C., Bellavista, 2017*. Lima : s.n., 2017.

Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. **HUGUET, Joanna, PINEDA, Zuleiny y GÓMEZ, Ezequiel. 2016.** 17, Caracobo : s.n., 2016, Vol. V.

Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa TRANSCUPET, UEB Centro. **MARTÍNEZ, Gretel, PALMERO, Yunion y GONZÁLEZ, Lisbanys. 2017.** 2, Cienfuegos : s.n., 2017, Vol. 9.

- MEM. 2007.** *Aprueban reglamento de Seguridad para las Actividades de Hidrocarburos y modifican diversas disposiciones.* Lima : s.n., 2007.
- MOLINA, William y MORA, Adriana. 2019.** *Aplicación De Herramientas Lean Para La Mejora Del Sistema De Gestión Operativa Del Centro De Distribución De Almacenes Corona S.A.S Ubicado En Cali.* Cali : s.n., 2019.
- MUKHERJEE, S P, SINHA, Bikas K y CHATTOPADHYAY, Asis Kumar. 2018.** *Statistical Methods in Social Science Research.* s.l. : Springer, 2018. ISBN 9811321469, 9789811321467.
- Multicriteria ABC inventory classification using acceptability analysis.* **LI, Zhi, y otros. 2017.** 2017, International transactions inoperational research, págs. 1-14.
- NATESAN, A. 2020.** Factors Influencing the Successful Implementation of the Warehouse Management System (WMS). Artículo científico. IJAIS. USA.
- ÑAUPAS P, Humberto, y otros. 2019.** *Metodología de la Investigación cuantitativa cualitativa y redacción de la tesis.* s.l. : Ediciones de la U, 2019. ISBN9587628772, 9789587628777.
- OROZ, Silvia. 2019.** *Gestión de un almacén de piezas para prototipos.* Navarra : s.n., 2019.
- PETROPERU S.A. 2020.** Usos del petróleo. *Museo del Petróleo.* [En línea] 2020. <https://kutt.it/SJ5GUf>.
- QUISPE, Cleyver. 2018.** *Aplicación de la gestión del almacén para incrementar la productividad del Almacén de Materia Prima de la empresa Santiplast S.R.L.– S.J.L., en el año 2018.* Lima : s.n., 2018.
- REY, Francisco. 2005.** *Las 5S. Orden y limpieza en el puesto de trabajo.* Madrid : s.n., 2005.
- SESSA, V. 2020.** Essentials of Job Attitudes and Other Workplace Psychological Constructs. Routledge. ISBN 1000282856, 9781000282856
- SOLIS PLATA, Desiderio Javier. 2019.** *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica.* s.l. : Palibrio, 2019. ISBN 1506527205, 9781506527208.
- SOSA, Alejandra. 2019.** *Aplicación de técnicas y metodologías para la mejora del*

área de almacén de la empresa CALUFE S. DE R.L.MI. Puebla : s.n., 2019. (Tesis de licenciatura).

STACEY, Anthony. 2019. *ECRM 2019 18th European Conference on Research Methods in Business and Management.* s.l. : Academic Conferences and publishing limited, 2019. ISBN 1912764210, 9781912764211.

TARRILLO, Josmel. 2016. *Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el Hotel Casa Andina Piura, Año 2016.* Piura : s.n., 2016.

TÁVARA, Carmen. 2014. *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura.* Piura : s.n., 2014.
The significance of the integrated multicriteria ABC-XYZ method for the inventory management process. **STOJANOVIC, Milan y REGODIÉ, Dušan. 2017.** 5, 2017, Vol. 14.

TRANSPORTES DAG S.A.C. 2020. ¿Quiénes somos? [En línea]
TRANSPORTES DAG S.A.C., 2020. <http://www.dag.com.pe/index.html>.

TRILLO, Pablo. 2019. *Aplicación web para la gestión de grandes almacenes.* Coruña : s.n., 2019.

ZAVALETA, Robert y RAMÍREZ, Walter. 2019. *Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018.* Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto : s.n., 2019.

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable Dependiente: Gestión de almacenes	La gestión de almacén, se refiere a las actividades y operaciones que se realizan en favor de organizar el almacén al fin de mejorar la recepción y despacho de pedidos para un manejo eficiente y eficaz. (FLAMARIQUE, 2019)	Niveles determinados a través de la aplicación de un cuestionario en escala de Likert Items del 1 al 18	Planificación	- Nivel de distribución (1,2) - Nivel Estrategia (3,4) - Nivel coordinación (5,6)	Ordinal
			Procedimientos	- Nivel procedimientos (7,8) - Nivel Calidad (9,10) - Nivel productividad (11,12)	Ordinal
			Capacitación	- Nivel formación (13,14) - Nivel habilidades (15,16) - Nivel conocimiento (17,18)	Ordinal

Variable Independiente: Satisfacción Laboral	Medida en que un empleado se siente motivado, contento y satisfecho con su trabajo. Ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y equilibrio entre el trabajo y la vida. (ARWIND, 2018)	Niveles determinados a través de la aplicación de un cuestionario en escala de Likert Items del 19 al 36	Condiciones Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel ambiente laboral (19,20) - Nivel trabajo en equipo (21, 22) - Nivel remuneración (23,24) 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel inteligencia emocional (25,26,27) - Nivel capacidad escucha (27,28) - Nivel bienestar (29,30) 	Ordinal
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel eficiencia (31,32) - Nivel eficacia (33,34) - Nivel motivación (35,36) 	Ordinal

Fuente: elaboración propia

ANEXO 02: Cuestionario de gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores

VARIABLES: V1 GESTIÓN DE ALMACENES			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES
Planificación	Distribución	1 ¿Cree Ud. que la empresa planifica la distribución de un almacén?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
		2 ¿Considera Ud. que la distribución de los almacenes es la adecuada?	
	Estrategia	3 ¿Considera Ud. que la gestión de almacenes cuentan con estrategias de planificación?	
		4 ¿Cree Ud. que las estrategias implementadas ayudan a mejorar la gestión de almacenes?	
Coordinación	5 ¿Cree Ud. ¿Que los trabajos en los almacenes cuentan con una planificación y coordinación adecuada?		
	6 ¿Considera Ud. que la empresa realiza de manera idónea las coordinación con los proveedores?		
Procedimientos	Manual de procedimientos	7 ¿Cree Ud. que la empresa cuenta con manual de procedimientos en la gestión de almacenes?	
		8 ¿Cree Ud. que el manual de procedimientos implementados en la compañía cumple con los objetivos?	
	Calidad	9 ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con procesos que ayuden a mejorar la calidad en los productos?	
		10 ¿La empresa cuenta con estándares de calidad al momento de seleccionar un proveedor?	
Productividad	11 ¿Considera Ud. que los procedimientos mejoran la productividad en la gestión de almacenes?		
	12 ¿Considera Ud. que la mejora de procedimientos de almacenaje se puede ver reflejada en una variación de productividad?		
Capacitación	Formación	13 ¿Considera Ud. que la formación de los gestores de almacén es la más idónea?	
		14 ¿Considera Ud. que la formación implementada dentro de la empresa es la idónea para el cumplimiento de sus funciones?	
	Habilidades	15 ¿Cree Ud. que las capacitaciones ayudo a desarrollar sus habilidades?	
		16 ¿Cree Ud. que el personal encargado de almacenes cuenta con habilidades innatas para de desarrollo de su actividad?	
	Conocimiento	17 ¿Cree Ud. que las capacitaciones mejoran la gestión de almacenes?	
		18 ¿Cree Ud. que las capacitaciones se brindan de manera constante?	

VARIABLE: V2 SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES			
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Condiciones de trabajo	Ambiente laboral	19 ¿Cree Ud. que un buen ambiente laboral incrementa el nivel de satisfacción de los colaboradores?	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
		20 ¿Considera Ud. que las condiciones de su ambiente laboral es el óptimo?	
	Trabajo en equipo	21 ¿Cree Ud. que las condiciones laborales ayudan a mejorar el trabajo en equipo?	
		22 ¿Considera Ud. que el trabajo en equipo garantiza la satisfacción de los colaboradores?	
Remuneración	23 ¿Cree Ud. que las remuneraciones que brinda la empresa incrementa la satisfacción de los colaboradores?		
	24 ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con políticas de remuneraciones?		
Empatía	Inteligencia emocional	25 ¿Cree Ud. que la empatía en ayudar a sus compañeros aumenta su autoestima?	
		26 ¿Considera Ud. que la empresa se preocupa por la tranquilidad emocional de sus colaboradores?	
	Capacidad de escucha	27 ¿Considera Ud. que la capacidad de escucha de los jefes directos es activa dentro del ámbito laboral?	
		28 ¿Cree Ud. que con las políticas de RR.HH los colaboradores se sientan escuchados?	
Bienestar	29 ¿Considera Ud. que la empatía genera bienestar y satisfacción laboral en los colaboradores?		
	30 ¿Cree Ud. que las políticas de RR. HH están enfocadas en el bienestar de los trabajadores?		
Productividad	Eficiencia	31 ¿Considera Ud. que desarrolla sus labores de manera eficiente?	
		32 ¿Cree Ud. que la eficiencia se ve reflejada en el aumento de la productividad?	
	Eficacia	33 ¿Considera Ud. que se desarrolla de manera eficaz la productividad dentro de la compañía?	
		34 ¿Cree Ud. que la productividad se hace de manera eficaz?	
	Motivación	35 ¿Cree Ud. que la motivación influye en la productividad de sus actividades?	
		36 ¿Considera Ud. que se encuentra motivado dentro de la empresa?	

ANEXO 03: JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO 01: ING. JUAN DIEGO ZAPATA PASARA



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Ing. JUAN DIEGO ZAPATA PASARA

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Ingeniería de la UCV, en la sede Piura, promoción 2020 - II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Ingeniería Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Implementación de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en el almacén de la empresa Díaz Acarreo Generales S.A.C de la ciudad de Piura – 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

DARÍO CHUNGA BENAVIDES
DNI: 70506430

JOAN CLAVIJO V.
DNI: 74390018

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable dependiente: NIVEL DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA							
1	Porcentaje de requerimientos atendidos	X		X		X		
2	Porcentaje de requerimientos rechazados	X		X		X		
3								
4								
5								
6								
	DIMENSIÓN 2: TIEMPO							
1	Tiempo de respuesta	X		X		X		
2								
3								
4								
5								
6								
	DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD							
1	Disponibilidad del producto	X		X		X		
2								
3								
4								
5								
6								
	DIMENSIÓN 3: DEVOLUCIONES							
1	Porcentaje de retornabilidad del producto	X		X		X		
2								
3								
4								
5								
6								

EXPERTO 1: ING. JUAN DIEGO ZAPATA PASARA



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Ing. CLARISSA NOHELY SOCOLA RAMOS

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Ingeniería de la UCV, en la sede Piura, promoción 2020 - II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Ingeniería Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Implementación de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en el almacén de la empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C de la ciudad de Piura – 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Firma

DARIO CHUNGA BENAVIDES
DNI: 70506430

Firma

JOAN CLAVIJO V.
DNI: 74390018

XPERTO 03: ING. JASON SECLÉN SANCHEZ



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Ing. JASON SECLÉN SANCHEZ

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Ingeniería de la UCV, en la sede Piura, promoción 2020 - II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Ingeniería Industrial.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Implementación de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en el almacén de la empresa Díaz Acarreo Generales S.A.C de la ciudad de Piura – 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.


Firma

DARIO CHUNGA BENAVIDES
DNI: 70506430


Firma

JOAN CLAVIJO V.
DNI: 74390018

Anexo 04: Evidencia fotográfica del almacén de la Empresa Díaz Acarreos Generales S.A.C.



Anexo 05: Resumen de casos de encuesta

Trabajador	Items																																			
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32				
1	2	4	2	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	5	4	5	4	3	3	2	2	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	5	3
2	2	4	2	4	5	5	5	3	4	2	4	5	4	3	5	4	5	2	5	1	5	4	4	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2
3	3	5	2	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	1	4	5	3	3	2	2	2	4	5	1	4	3	2	3	4	1
4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	2	3	3	4	2	4	3	5	4	1	1	3	1	2	3	5	2	2	5	2	4	4	1
5	4	5	2	3	4	5	5	3	5	2	4	5	2	4	4	3	4	2	3	1	5	3	4	2	5	1	2	3	4	3	3	3	1	4	5	3
6	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	5	4	5	4	2	3	3	1	4	2	3	2	4	4	1	2	4	4
7	2	4	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	2	4	5	3	4	3	4	1	3	3	1	2	5	1	4	2	3	1	4	5	1	2	3	2
8	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	2	3	1	3	4	5	3	2	4	4	2	4	3
9	3	4	2	3	5	4	3	5	3	2	3	5	4	3	3	2	5	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	5	3	3	4	2	2	4	4
10	3	4	2	3	5	5	4	4	2	4	3	5	4	3	4	2	4	3	3	4	5	5	3	1	5	2	4	1	5	2	4	3	4	2	4	4
11	2	5	3	4	5	5	5	4	2	2	5	3	4	2	5	3	5	2	5	4	4	4	4	1	5	3	3	2	3	1	3	5	4	4	3	3
12	3	5	2	5	4	4	3	5	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	3	2	1	4	1	2	3	3	4	3	1
13	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3	5	3	1	1	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	1
14	2	5	4	5	5	4	4	5	3	2	5	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	1	2	3	2	4	5	2	4	4	1	4	3	1
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	1	2	1	2	2	5	1	3	3	1	4	4	4
16	4	4	4	3	5	5	5	5	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	2	2	3	5	3	2	4	3	2	4	1
17	3	4	4	3	5	5	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4	1	3	2	2	4	4	3	1	2	3	3	4	4	2
18	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	3	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	5	3	3	2	1	3	3	4	1	4	3	2	2	5	4
19	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	3	2	4	4	2	4	2	3	3	5	5	1	1	3	2	3	3	5	1	3	3	2	4	3	1
20	3	4	2	3	5	4	3	5	5	2	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	5	2	1	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	1
21	4	5	3	5	5	5	4	4	2	2	5	3	2	4	3	4	3	3	5	1	5	3	3	1	4	1	3	3	3	1	3	3	4	4	4	1
22	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	5	4	2	4	5	4	4	2	3	1	5	4	4	3	5	3	3	3	4	1	4	5	3	3	3	3
23	3	5	3	5	5	5	5	4	5	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	1	5	1	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4
24	2	4	4	4	4	5	5	3	4	2	5	5	4	3	5	3	4	3	3	2	4	4	1	3	3	3	2	3	5	2	2	4	3	2	3	3
25	2	5	4	4	5	4	4	3	3	2	5	5	4	3	4	3	3	2	5	4	5	3	3	3	2	1	2	2	4	1	3	4	3	2	5	2
26	3	5	3	3	4	5	4	4	2	3	3	3	2	4	5	2	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2	3	1	4	4	4
27	3	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	3	2	4	4	4	3	3	5	2	1	2	2	2	2	4	2	3	5	2	2	5	1
28	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	5	2	4	5	3	3	3	5	1	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	4	5	2
29	2	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	1	4	4	2	3	5	2	4	4	3	1	2	3	4	3	5	2
30	4	4	3	5	5	5	5	3	2	2	5	4	3	2	4	2	3	2	5	4	3	3	3	3	1	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	
31	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2	5	2	4	1	3	5	1	1	5	1	3	2	3	1	3	3	1	4	5	1
32	4	5	2	5	5	4	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	5	4	4	2	3	4	4	2	4	1	4	2	3	2	4	3	2	2	4	4

Anexo 06: Resultados Encuesta

¿Cree Ud. que la empresa planifica la distribución de un almacén?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	43,8	43,8	68,8
	De acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la distribución de los almacenes es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	56,3	56,3	56,3
	Muy de acuerdo	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la gestión de almacenes cuentan con estrategias de planificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	34,4	34,4	34,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	40,6	40,6	75,0
	De acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que las estrategias implementadas ayudan a mejorar la gestión de almacenes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	40,6	40,6	40,6
	De acuerdo	9	28,1	28,1	68,8
	Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. ¿Que los trabajos en los almacenes cuentan con una planificación y coordinación adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	40,6	40,6	40,6
	Muy de acuerdo	19	59,4	59,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la empresa realiza de manera idónea las coordinación con los proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	56,3	56,3	56,3
	Muy de acuerdo	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que la empresa cuenta con manual de procedimientos en la gestión de almacenes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	34,4	34,4	34,4
	De acuerdo	10	31,3	31,3	65,6
	Muy de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que el manual de procedimientos implementados en la compañía cumple con los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	14	43,8	43,8	75,0
	Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la empresa cuenta con procesos que ayuden a mejorar la calidad en los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	21,9	21,9	21,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	28,1	28,1	50,0
	De acuerdo	7	21,9	21,9	71,9
	Muy de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿La empresa cuenta con estándares de calidad al momento de seleccionar un proveedor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	53,1	53,1	53,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	84,4
	De acuerdo	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que los procedimientos mejoran la productividad en la gestión de almacenes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	37,5	37,5	37,5
	De acuerdo	8	25,0	25,0	62,5
	Muy de acuerdo	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la mejora de procedimientos de almacenaje se puede ver reflejada en una variación de productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	28,1	28,1	28,1
	De acuerdo	9	28,1	28,1	56,3
	Muy de acuerdo	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la formación de los gestores de almacén es la más idónea?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	34,4	34,4	34,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	21,9	21,9	56,3
	De acuerdo	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la formación implementada dentro de la empresa es la idónea para el cumplimiento de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	15,6	15,6	15,6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	34,4	34,4	50,0
	De acuerdo	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que las capacitaciones ayudo a desarrollar sus habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	10	31,3	31,3	62,5
	Muy de acuerdo	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que el personal encargado de almacenes cuenta con habilidades innatas para de desarrollo de su actividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	37,5	37,5	37,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	40,6	40,6	78,1
	De acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que las capacitaciones mejoran la gestión de almacenes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	13	40,6	40,6	71,9
	Muy de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que las capacitaciones se brindan de manera constante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	40,6	40,6	40,6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	34,4	34,4	75,0
	De acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que un buen ambiente laboral incrementa el nivel de satisfacción de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	18,8	18,8	18,8
	De acuerdo	11	34,4	34,4	53,1
	Muy de acuerdo	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que las condiciones de su ambiente laboral es el óptimo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	9	28,1	28,1	28,1
	En desacuerdo	3	9,4	9,4	37,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	21,9	21,9	59,4
	De acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que las condiciones laborales ayudan a mejorar el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	9	28,1	28,1	59,4
	Muy de acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que el trabajo en equipo garantiza la satisfacción de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	31,3
	De acuerdo	11	34,4	34,4	65,6
	Muy de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que las remuneraciones que brinda la empresa incrementa la satisfacción de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	7	21,9	21,9	21,9
	En desacuerdo	8	25,0	25,0	46,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	28,1	28,1	75,0
	De acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la empresa cuenta con políticas de remuneraciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	13	40,6	40,6	40,6
	En desacuerdo	6	18,8	18,8	59,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que la empatía en ayudar a sus compañeros aumenta su autoestima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	21,9	21,9	21,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	53,1
	De acuerdo	6	18,8	18,8	71,9
	Muy de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la empresa se preocupa por la tranquilidad emocional de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	43,8	43,8	43,8
	En desacuerdo	9	28,1	28,1	71,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la capacidad de escucha de los jefes directos es activa dentro del ámbito laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	34,4	34,4	34,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	34,4	34,4	68,8
	De acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que con las políticas de RR.HH los colaboradores se sientan escuchados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	10	31,3	31,3	37,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	68,8
	De acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la empresa cuenta con políticas de remuneraciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	13	40,6	40,6	40,6
	En desacuerdo	6	18,8	18,8	59,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que la empatía en ayudar a sus compañeros aumenta su autoestima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	21,9	21,9	21,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	53,1
	De acuerdo	6	18,8	18,8	71,9
	Muy de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la empresa se preocupa por la tranquilidad emocional de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	43,8	43,8	43,8
	En desacuerdo	9	28,1	28,1	71,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la capacidad de escucha de los jefes directos es activa dentro del ámbito laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	34,4	34,4	34,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	34,4	34,4	68,8
	De acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Cree Ud. que con las políticas de RR.HH los colaboradores se sientan escuchados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	10	31,3	31,3	37,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	31,3	31,3	68,8
	De acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que se encuentra motivado dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	11	34,4	34,4	34,4
	En desacuerdo	6	18,8	18,8	53,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	21,9	21,9	75,0
	De acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Anexo 07: Resultados de la encuesta por dimensión

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Planificación	32	3,33	4,50	3,8906	,28901
Procedimientos	32	3,00	4,33	3,7135	,30887
Capacitación	32	2,67	4,00	3,3594	,32821
Condiciones de trabajo	32	2,33	4,00	3,2865	,43220
Empatía	32	2,00	3,50	2,8490	,36505
Productividad	32	2,67	3,67	3,0781	,24679
N válido (por lista)	32				

Anexo 08: Resultados de la encuesta por indicador

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Distribución	32	3,00	4,50	3,7500	,42121
Estrategia	32	2,50	4,50	3,4063	,65300
Coordinación	32	4,00	5,00	4,5156	,39112
Manual de procedimientos	32	3,00	5,00	3,9687	,49084
Calidad	32	2,00	4,50	3,0938	,70066
Productividad	32	3,00	5,00	4,0781	,56951
Formación	32	2,00	4,00	3,2188	,47413
Habilidades	32	2,50	4,50	3,4531	,58695
Conocimiento	32	2,50	4,50	3,4063	,57414
Ambiente laboral	32	2,00	4,50	3,5156	,79803
Trabajo en equipo	32	3,00	5,00	4,0625	,56440
Remuneración	32	1,00	3,50	2,2813	,82244
Inteligencia emocional	32	1,50	4,00	2,6875	,71561
Capacidad de escucha	32	1,50	4,00	2,9219	,62359
Bienestar	32	2,00	4,00	2,9375	,65685
Eficiencia	32	2,50	4,50	3,2656	,62197
Eficacia	32	1,50	4,00	2,8125	,69270
Motivación	32	2,00	4,50	3,1563	,73438
N válido (por lista)	32				

Anexo 09: Resultados de la encuesta por variable

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Gestión de Almacenes	32	3,39	3,89	3,6545	,14163
Satisfacción de los Colaboradores	32	2,61	3,50	3,0712	,21504
N válido (por lista)	32				