



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Propuesta de Gestión de Almacén para mejorar la calidad del
servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Chiroque Valladares, Edward Jhonatan (orcid.org/0000-0003-1300-2411)
Vivas Bobadilla, Rosamaria de los Angeles (orcid.org/0000-0002-8742-1347)

ASESOR:

MSc. Seminario Atarama, Mario Roberto (orcid.org/0000-0002-9210-3650)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis principalmente a Dios, por permitirnos vivenciar esta oportunidad de crecimiento profesional y la fuerza necesaria para culminar esta meta. A nuestros padres, que con todo su amor incondicional y motivación estuvieron presentes en este proceso, por creer en nosotros desde el primer día, por cada sacrificio y el apoyo constante que han sido pieza fundamental en nuestro desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, que nos permite gozarnos de los resultados obtenidos producto de cada uno de nuestros sacrificios. Queremos expresar el más sincero agradecimiento a nuestro profesor y mentor por su apoyo inquebrantable, sus valiosos comentarios y sugerencias en cada etapa del proyecto. A nuestros compañeros de trabajo, por su colaboración en la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEMINARIO ATARAMA MARIO ROBERTO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023", cuyos autores son VIVAS BOBADILLA ROSAMARIA DE LOS ANGELES, CHIROQUE VALLADARES EDWARD JHONATAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 25 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEMINARIO ATARAMA MARIO ROBERTO DNI: 02633043 ORCID: 0000-0002-9210-3650	Firmado electrónicamente por: MSEMARIOA el 18-07-2023 07:33:24

Código documento Trilce: TRI - 0550223





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, VIVAS BOBADILLA ROSAMARIA DE LOS ANGELES, CHIROQUE VALLADARES EDWARD JHONATAN estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Propuesta de Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROSAMARIA DE LOS ANGELES VIVAS BOBADILLA DNI: 75620622 ORCID: 0000-0002-8742-1347	Firmado electrónicamente por: RVIVASB el 25-06-2023 11:04:38
EDWARD JHONATAN CHIROQUE VALLADARES DNI: 72318910 ORCID: 0000-0003-1300-2411	Firmado electrónicamente por: ECHIROQUEVAL el 25- 06-2023 10:59:06

Código documento Trilce: TRI - 0550225



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos... ..	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos... ..	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Listado de expertos.....	16
Tabla 2. Matriz de Vester.....	20
Tabla 3. Equivalencias para elaborar el Diagrama de Pareto.....	21
Tabla 4. Cálculos para elaborar el diagrama de Pareto.....	21
Tabla 5. Teorías Gestión de Almacén para la realización de la propuesta	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa	20
Figura 2. Diagrama de Pareto	22
Figura 3. Resultados del cuestionario respecto a los Elementos tangibles	23
Figura 4. Resultados del cuestionario respecto a la Fiabilidad.....	23
Figura 5. Resultados del cuestionario respecto a la capacidad de respuesta	24
Figura 6. Resultados del cuestionario respecto a la seguridad	25
Figura 7. Resultados del cuestionario respecto a la empatía	25

RESUMEN

La investigación titulada “Propuesta de Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023”, tuvo como objetivo principal, elaborar la propuesta de gestión de Almacén que mejora la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023. El diseño de investigación de este trabajo fue no experimental. La población estuvo conformada por los servicios atendidos en el almacén y 10 usuarios atendidos por la empresa durante los 6 últimos meses del año 2021, dos supervisores y seis operarios que se encuentran laborando en la empresa. Las técnicas empleadas consistieron en la observación directa, la encuesta y la revisión documental, mediante el uso de los instrumentos de la ficha de recolección de datos, el cuestionario y la ficha de revisión documental. Se elaboró la propuesta de Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara, se realizó con base en la teoría de Gestión de almacén y la problemática identificada en el área de almacén de la empresa CSM Talara. Concluye que la calidad de servicio del área de gestión de almacén es baja debido a que existe un 30% de reclamos por factores como la carencia de protocolos de apoyo al cliente, la idea del cliente es que siente que no recibe la atención necesaria, además que la respuesta a sus solicitudes es inmediata. Recomienda que la calidad de servicio puede ser medida mediante el instrumento del cuestionario SERVPERF, lo que brindaría constancia del estudio realizado desde otra teoría, para identificar el análisis de la realidad de la calidad de servicio del área de almacén en la empresa.

Palabras clave: Gestión de almacén, calidad de servicio, calidad

ABSTRACT

The research entitled "Warehouse Management Proposal to improve the quality of service to users in the company CSM Talara 2023", had as its main objective, to develop the Warehouse management proposal that improves the quality of service to users in the company. CSM Talara 2023. The research design of this work was non-experimental. The population was made up of the services served in the warehouse and 10 users served by the company during the last 6 months of 2021, two supervisors and six operators who are working in the company. The techniques used consisted of direct observation, the survey and the documentary review, through the use of the instruments of the data collection sheet, the questionnaire and the documentary review sheet. The Warehouse Management proposal was prepared to improve the quality of service to users in the CSM Talara company, it was carried out based on the Warehouse Management theory and the problems identified in the warehouse area of the CSM Talara company. It concludes that the quality of service in the warehouse management area is low because there are 30% of complaints due to factors such as the lack of customer support protocols, the idea of the customer is that they feel that they do not receive the necessary attention, in addition that the response to your requests is immediate. It recommends that the SERVPERF methodology can be applied for another analysis of the service quality management of the warehouse area in the company.

Keywords: Warehouse management, quality of service, quality

I. INTRODUCCIÓN

Años anteriores un almacén era considerado un espacio para la salvaguardia y almacenamiento de la mercancía dentro de una empresa, sin embargo, hoy en día se considera un elemento de importancia que agrupa elementos físicos y funcionales que pueden generar ahorro de costos e incremento de productividad (Salazar, 2018). Las empresas han venido dando mayor importancia al estudio de la logística, especialmente a la gestión de almacén, ya que se ha visto la posibilidad de incrementar la productividad mediante la resolución de problemáticas relacionadas a la gestión de almacén (Carranza, 2019). Para realizar una medición acertada del proceso de gestión de almacenamiento, se consideran los procesos de logística y el índice de desempeño en base a la eficiencia de las tareas del proceso, incluyendo transporte y comercio según el Banco Mundial.

En Europa durante año 2020 Alemania logró un 4.1% de Índice de Desempeño Logístico (IDL), con un 92.00% de importaciones cumpliendo con los parámetros de calidad establecidos en este país; esto difiere del resultado logrado en el 2018, en el que ocupó el primer lugar (Lepchak, & Voese, 2020). En Latinoamérica, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de Colombia realizó un estudio sobre la caracterización de la logística, tomando una muestra de 88 empresas de diferentes sectores empresariales, identificando que un 45.45% de las empresas encuestadas no utilizan Tecnología de la información y comunicaciones (TICs) en gestión de almacenes, lo que puede ser una oportunidad para promover su implementación. En Ecuador se ha determinado un desempeño de 72.50% en gestión de almacenamiento y un crecimiento de 35% en inversión de esta área (Parra, 2019).

En Perú, la regulación de la gestión de almacenes en el ámbito público estaba regida por el Instituto Nacional de Administración Pública; pero a partir de 1995, tras su disolución, se ha restado importancia a las actividades del rubro, por parte del Estado. Sin embargo, en el sector privado, según un estudio realizado por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) en el año 2019 el Perú se ubicó en el top 50 de las empresas que aplican la gestión logística, logrando un 30% de

incremento en inversión del sector (Doktoralina y Apollo, 2019).

A nivel local, el sector de hidrocarburos tiene alta presencia especialmente en el departamento de Talara, y representa uno de los sectores de más impacto en la economía peruana, según la Sunat las exportaciones de hidrocarburos sumaron \$ 6,151 millones en el año 2022. Respecto a la compañía de estudio, Consolidated Supply Management Ltd. CSM Talara, es una empresa escocesa con filial en Talara - Perú, dedicada a las Operaciones Logísticas y Cadenas de Suministro, teniendo entre sus principales clientes, industrias del petróleo, gas, minería y energía. CSM Talara es la operadora logística que tiene a su cargo el almacén de la empresa SAVIA, encargada de abastecer materiales a los diferentes usuarios en la provincia de Talara y sus distritos, en donde se realizan las operaciones principales de su cliente petrolero.

Los problemas identificados surgen en el área de almacén, la cual no presenta capacitación constante a sus trabajadores, tampoco presenta uso de tecnología para la optimización de las operaciones, y cuenta con una inadecuada distribución de espacios que ralentizan la ubicación de los materiales para su pronta entrega, esto ha ocasionado una baja calidad de servicio a sus usuarios, mostrando disconformidad con las entregas, algunos productos se encuentren en mal estado, se realizan despachos incorrectos. Se han presentado un total de 5% de reclamos al proveedor por cada 30 días de servicios, generando un cuello de botella en el proceso de trabajo programado por el cliente, debido a que el material debe ser devuelto a CSM Talara para su respectivo cambio. En algunos casos se anula la orden de compra, reiniciando el proceso de servicio, en promedio se han anulado 15% de notas de salida, durante los 6 últimos meses del año 2021. Si este problema de gestión de almacenamiento no logra ser solucionado lo más probable es que la calidad del servicio prestado tenga una mala calificación por parte de los usuarios y a futuro la petrolera SAVIA ya no requiera los servicios de la empresa CSM Talara, por lo que estarían optando por otra empresa que les preste mejor servicio; esto se traduciría en pérdidas económicas para CSM Talara.

En esta investigación se estudiaron las variables gestión de almacén y servicio de calidad y la pregunta que guía la presente investigación se formuló de la siguiente manera: ¿Cómo es la propuesta de gestión de Almacén que mejora la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023? Y para dar respuesta a esta pregunta se formularon las siguientes preguntas específicas: ¿cuál es la situación actual del área de almacén de la empresa CSM Talara? ¿cómo es la actual calidad del servicio de atención al cliente en la empresa CSM Talara 2023?, ¿qué teorías de gestión de almacén son necesarias para la elaboración de la propuesta?

El presente estudio, según se justifica económicamente ya que el almacén puede lograr un nivel competitivo en el que se llevan a cabo labores más complejas y de gran responsabilidad en el producto final (Bedoya, 2020), si se logra suprimir costos por las devoluciones de pedidos que se sintieron disconformes, de esta forma la empresa consiguió obtener mayores ganancias. Al mismo tiempo el buen servicio de la empresa atrajo mayores clientes y una posición en el mercado, también el trabajo se justificó metodológicamente, ya que se buscó la creación de un método de trabajo en el área de almacén con el objetivo de obtener mejores resultados para la compañía, planificando y controlando con para mantener un estándar en sus procedimientos. La justificación práctica surgió al buscar dar una solución a las falencias que se presentaban en los procesos realizados en el almacén, respecto a errores, demoras y espacios, lo que origina la demora en las respuestas a los usuarios, por lo que, mediante la gestión de almacenes, se buscaba la mejora del servicio de la compañía cumpliendo con los tiempos previstos, y conformidad en las entregas de los productos.

El objetivo general del trabajo de investigación fue, elaborar la propuesta de gestión de Almacén que mejora la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023. Y para ello se plantean los siguientes objetivos específicos: determinar la situación actual del área de almacén de la empresa CSM Talara, describir la calidad actual del servicio de atención al cliente en la empresa CSM Talara 2023, determinar las teorías de gestión de almacén que son necesarias para la elaboración de la propuesta.

II. MARCO TEÓRICO

En una investigación desarrollada en Cuba, se planteó como objetivo la elaboración de un plan de acción que mejore la gestión de almacenamiento en el centro de una distribución de medicamentos en la provincia de San José de Lajas. Mediante la aplicación de instrumentos como el cuestionario y la matriz de revisión de documentos, se consideró una población conformada por las actividades realizadas en el período comprendido entre enero 2018 y marzo 2020, concluyendo que la principal causa proviene de la inadecuada Gestión de Almacén es la ubicación de los materiales en áreas que no están reglamentadas, además de inadecuadas condiciones de almacenamiento, deficientes tecnológicas, existencia de áreas no marcadas y la desactualización de documentación del proceso. Determinando en sus resultados, un plan de acciones que contrarresta la situación, compuesto por 14 propuestas de mejora (Samá, Ortega, Valle, 2020)

En otra investigación realizada en Colombia se buscó analizar la variable de gestión de almacén en las empresas de este país, se aplicó la técnica de la observación directa y revisión documental, tomando una población de seis empresas colombianas, concluyendo que existe un bajo nivel de interés en inversión del capital humano, no hay capacitaciones en gestión de almacén, no cuentan con especialistas en planilla de las empresas que puedan brindar una solución rápida a problemáticas relacionadas, por lo que se determinó que las empresas presentan una disminución en los niveles de satisfacción de clientes, los cuales se quejan por la poca capacidad que tienen las empresas para cumplir con la entrega de mercancía de forma rápida y eficiente (Puelles y Rodríguez, 2019)

En la investigación desarrollada en Ecuador, se tuvo como objetivo identificar los factores de mayor incidencia en el manejo de inventarios de clínicas de la ciudad de Ibarra. La encuesta usada como instrumento, se aplicó a los administradores de 35 clínicas para identificar las incidencias en el control de inventarios. Llegando a concluir que el control de inventarios influye en la toma de decisiones de las empresas y la cadena de suministro debido a que permite medir de cuantitativa y cualitativamente, el

movimiento del inventario (Arciniegas y Pantoja, 2018)

En su estudio desarrolló la búsqueda para determinar la influencia de la calidad del servicio frente a la satisfacción del cliente en la banca privada de Bangladesh. El trabajo tuvo un enfoque descriptivo – correlacional, no experimental, y se aplicaron cuestionarios a 100 personas. Llegando a concluir que confiabilidad otorgada a la empresa es regular en un 36.00%, la respuesta es considerada buena con un 41.00.00% y la seguridad es regular en un 28%, de la misma manera la satisfacción en un 51.60 % (Al Karim, 2020).

Dentro de las investigaciones consideradas a nivel nacional se tiene un trabajo en el Perú el cual se desarrolló para precisar la relación existente de la gestión logística con la rentabilidad de empresas dedicadas al rubro de la construcción en Puno. El estudio fue correlacional, y se empleó el instrumento cuestionario a una población compuesta por 53 empresas del rubro de la construcción. Llegando a concluir que la gestión logística está relacionada de forma directa con la rentabilidad. Determinado un resultado de una correlación positiva entre las dos variables (Paricahua, 2022).

Por otro lado, un estudio desarrollado en Lima sobre un sistema de gestión de almacenamiento y distribución de una compañía ferretera, tuvo el objetivo de dar respuesta a la problemática sobre el stock de inventario en un Centro de Distribución, además se analizaron los peligros en el área de logística y los productos almacenados. Los autores consideraron las actividades realizadas y a los colaboradores del almacén de un centro de distribución, como población de estudio. Se utilizó una ficha de análisis de recorrido. Luego de realizar un diagnóstico de la realidad mediante el método IPISI, y de realizar una clasificación de los productos a través de la metodología ABC o análisis de Pareto, los autores determinaron que fue posible aumentar la productividad del personal operativo en un promedio de 20%, y de incrementar la calidad de despachos en un promedio de 10,5% con la implementación de esta investigación (Ortiz Lozada, 2021).

En una investigación desarrollada en la ciudad de Lima, precisaron relacionar la calidad de los servicios brindados y la satisfacción del usuario de la EPS de agua y saneamiento, conociendo los niveles de percepción del usuario, con el objetivo de crear un antecedente para la variable referida al servicio. Se aplicó la metodología cuantitativa relacional, tomando en cuenta 382 usuarios como población; llegando a concluir que el 64.1% considera que la calidad del servicio es regular, y el 55.0% si presenta una satisfacción de la calidad de servicio, esto se debe a la deficiente atención, quejas comerciales y por operaciones. Por lo que se determina la importancia de tomar medidas inmediatas y efectivas que mejoren la gestión e imagen del operador (Ascarza, 2020)

A nivel local en la provincia de Piura, se ha desarrollado una investigación mediante la técnica de la observación directa sobre la importancia de gestionar inventarios, y de implementar políticas, con la finalidad de mejorar la gestión de almacén, implementando y controlando estrategias de mínimos de stock, a fin de buscar soluciones, esto permite a futuro que se dé un crecimiento corporativo. Se llegó a determinar que la gestión de inventarios está presente en todas las empresas, concluyendo que esta influye directamente en la atención del cliente cubriendo o no sus necesidades (Cango, 2021)

Por otro lado, un trabajo de investigación desarrollado en la Universidad de Piura buscó realizar una descripción detallada de una población conformada por las actividades de la gestión de almacén en una compañía del rubro de la comercialización de equipos informáticos, con el fin de optimizar stocks y mantenerlos con recursos mínimos utilizados para cubrir la necesidad de la organización. Luego de hacer uso de la metodología de la observación, el autor llega a concluir que mediante la gestión de almacén se aseguró la disponibilidad de existencias, respuestas inmediatas a los pedidos y se garantizó la óptima atención a sus clientes. Además, el autor determinó que, mediante la implementación de la gestión de almacén, el área de logística logró organizar el proceso de inventarios, disminuyendo las cargas de trabajo y reduciendo el tiempo de respuesta a las órdenes de los pedidos de los clientes (Acosta, 2019)

Finalmente, en una investigación desarrollada en la Urb. El Bosque-Castilla, en Piura, con el objetivo de identificar características relevantes sobre la gestión de calidad y satisfacción al cliente en el rubro de restaurantes; considerando una población de 7 restaurantes de la zona, se hizo uso de la metodología de la observación directa para concluir que las características de la satisfacción del cliente son: servicio, diseño, pulcritud y la valoración de las expectativas de los clientes. Determinando en los resultados que, de no existir estos elementos, la satisfacción de clientes decrece y se traduce en una baja de productividad (Castro, 2020)

Luego de presentar los antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales, con la finalidad de profundizar sobre las variables desarrolladas en la presente investigación, se realizó una revisión bibliográfica con autores como Segura (2020) quién comenta que una gestión de almacén tiene la responsabilidad de planificar los cerramientos y accesos, además se enfoca en la reducción de accidentes y disminución de interferencias entre medios de carga, camiones, descarga y personal que circula caminando por las vías del servicio. Por otra parte, Calzado (2020) respecto a la gestión de almacenes determina que es un proceso en el que se realiza una función logística de distribución, encargada de almacenar, movilizar recibir, en un mismo almacén, al punto de distribuir de manera ordenada para un consumo, conformado por diferentes tipos de productos terminados, materia prima, o semielaborados.

Según Garcés (2019), una gestión de almacén tiene que ser rápida y disponer del activo de mayor salida en el menor tiempo posible, con las facilidades en accesibilidad de la maquinaria que lo retira como del personal que lo manipula. Además, afirman que, en el mapa de un proceso de gestión de almacén, se basa en fases como la planificación, la organización y el manejo de información, además tres subprocesos compuestos por la gestión de actividades y abarcando la recepción, el movimiento, el almacén.

Para Hernández (2015) citado por Aguinaga (2021), la gestión de almacén es una serie de procesos que sirven para la optimización del área de almacenamiento de materiales, garantizando que se identifiquen los productos correctamente, que el

inventario se traslade rápidamente, optimización de espacio, mínima manipulación de materiales, contar con conocimiento exacto de las existencias, garantizar puntualidad en entradas y salidas, incremento de la productividad y disminución de costos operativos.

Además, considera que la gestión de almacén tiene 5 dimensiones, conformadas por el requerimiento, abastecimiento, recepción, control y almacenamiento (Hernández, 2015 citado por Aguinaga, 2021). El requerimiento involucra el acto de pedir una determinada cosa, que una organización o una persona de manera necesaria para la adquisición de una sola propuesta. El abastecimiento busca realizar una promoción sobre todo lo que se necesita de una empresa, para poder cumplir en satisfacer de manera oportuna con las necesidades que se estén suscitando (Hernández, 2015 citado por Aguinaga, 2021). La recepción es el ingreso de la mercancía por parte de los proveedores, se da inicio a la clasificación, descarga y la comprobación de lo recibido (Hernández, 2015 citado por Aguinaga, 2021). El control es un conjunto de tareas que comprueban minuciosamente mediante las cuales son confirmadas la data sobre lo que se envía, coincide de manera cuantitativa y cualitativa con las necesidades de los clientes (Hernández, 2015 citado por Aguinaga, 2021). Respecto al almacenamiento ya es la ubicación de la mercancía en el almacén en espera de que sea requerida por los clientes (Hernández, 2015 citado por Aguinaga, 2021)

La gestión de almacén es un proceso que forma parte de la gestión logística de una empresa, y está encargado de la recepción, del movimiento de mercadería o materia prima, equipo o recursos de esta empresa, así como también de los movimientos interno y almacenamiento de cualquier material, como lo puede ser productos semielaborados, terminados, además se encarga del tratamiento de la información de estos datos generados (Rubio, 2019).

La Gestión de Almacén, según Morales (2019) vienen a ser todos los sucesos y actividades desarrolladas para el almacenamiento de los bienes y materiales necesarios ya sea para la producción o para la salida de un bien en venta, según el autor, el almacén es un espacio utilizado para colocar, maniobrar materiales, dentro

de un proceso de gestión de almacenes se toma en referencia actividades sistemáticas y físicas utilizadas en el área de recepción, almacenamiento y picking, según Mora (2012) citado por Morales (2019).

El almacén conlleva también un ciclo de operaciones que inicia en la recepción, es a partir de ahí que se consideran los indicadores que correspondan a procesos logísticos, para así obtener datos reales, para la medición de una correcta gestión de almacenamiento como sigue a continuación (Morales 2019, citando a Carreño, 2012). La recepción es una actividad en la que se recibe el material y colocan los productos en la ubicación que corresponde en el almacén, esto involucra el proceso de documentación del inventario, como órdenes de compra. Garantizando un debido almacenamiento. (Salazar, 2018) siendo el indicador de recepción

La conformidad de órdenes de compras recibidas queda determinada mediante la siguiente fórmula matemática:

$$\frac{N^{\circ} \text{OCA recibidas en buen estado}}{N^{\circ} \text{OCA recibidas}} \times 100$$

Dónde: OCA = órdenes de compra

Almacenamiento: en la que se realiza el depósito del material y permite mantener los productos ubicados de manera cercana, y listos para cuando sean requeridos en los centros de producción, garantizando su normal funcionamiento. (Salazar, 2018) siendo el indicador de almacenamiento.

(%) de utilización de espacio o posiciones de almacenamiento, la cual se determina mediante la siguiente fórmula matemática:

$$\frac{\text{Área ocupada } m^2}{\text{Área total } m^2} \times 100$$

Dónde: AO = Área ocupada AT = Área total

Picking, método de preparación de mercancías para llevar a cabo la entrega de los productos al cliente final. Se tiene el objetivo de disminuir movimientos, tiempos y costos de almacenamiento. La cual se determina mediante la siguiente fórmula matemática:

$$\frac{OCAC}{TO} \times 100$$

Dónde: OCAC = Órdenes de pedidos conformes

TO = Total de órdenes

Con respecto a la variable de calidad del servicio, Parra, et al., (2019) las empresas ofrecen y reflejan ser partidarias de brindar los esfuerzos a diferente programas dedicados al mejoramiento del entorno físico y social, originando estrategias para la atención del empleado, así mismo promueve que se desarrolle y crezca, y no solo se vean beneficiadas las comunidades internas sino también las externas, ello contribuye de positivamente a la opinión pública, en busca de aumentar indirectamente las ventas de los productos, la prestación de sus servicios y los beneficios a largo plazo. Según Aliaga y Paredes (2019), la calidad de servicio se encuentra en el interior de una empresa generando una considerable influencia en la confianza del usuario. Para Jiménez et al (2018) la calidad de servicio es determinada por las diferentes percepciones de un determinado cliente en relación con su necesidad, es en este punto donde debe existir una coherencia entre los mejores atributos ofrecido y los brindados al momento de interactuar con el cliente, ya sea por un producto demandado por él o por un servicio, con la finalidad de satisfacer una necesidad en el momento exacto.

Para Hernández, Prieto y Hernández (2019) desde un enfoque teórico, las dimensiones de la calidad de servicio más recurrentes incluyen los tangibles que acompañan, y apoyan al servicio, la habilidad para llevar cabo un servicio promedio, de manera cuidadosa y fiable, la capacidad para dar respuesta y la voluntad que tienen para poder brindar ayuda a los personas y también proporcionar un pronto servicio, mayor conocimiento, seguridad y la atención dadas por trabajadores, así como sus habilidades que pueden generar confianza y empatía a cada cliente.

Para la definición de la variable calidad de servicio, se considera a Escudero (2021), quién la define como una metodología utilizada por empresas privadas o públicas, con la finalidad de garantizar una satisfacción plena de los clientes externos e internos.

Para medir la calidad de servicio Escudero (2021) determina que la óptima planificación de un área de almacén, se debe realizar una gestión de recursos para prevenir la necesidad que los materiales o productos se encuentren siempre disponibles cuando se necesite retirar. Para ello hace uso de un modelo con una escala llamada SERVQUAL, este realiza una comparación entre las expectativas (lo esperado tener) y la percepción (lo que se recibió) del usuario y las 5 dimensiones de una calidad de servicio son las siguientes:

Los Elementos tangibles, son un conjunto de instalaciones, equipadas, y cuentan con herramientas y personal especialistas en comunicación que constituyen parte del negocio o empresa. La confiabilidad, es la capacidad con la que cuenta una compañía para ofrecer un servicio o producto de una manera honesta, fiable y cuidadosa. La capacidad de dar respuesta o sensibilizarse, incluyendo la atención y la disposición de parte de los colaboradores de la empresa. La seguridad, se refiere a la capacidad que posee la empresa para transmitir confianza e inspirar credibilidad al cliente. Y la empatía, la compañía tiene que entender los deseos de sus clientes, esforzándose en ofrecer un servicio que se acomode a sus necesidades.

Para el desarrollo del modelo SERVQUAL se consideró la norma ISO 9000, la cual involucra el análisis de los requisitos de la gestión de la calidad, y evidencia muchos aspectos comunes con los sistemas de producción ajustada, sugiriendo altas posibilidades de integración.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, considerando lo afirmado por Valderrama (2019), quién determina que una investigación aplicada se rige a un contenido teórico para brindar respuesta a determinados problemas y así poder realizar el mejoramiento de la actual problemática estudiada; en primer lugar, se tuvo un conocimiento de los fundamentos teóricos y después se consideran las medidas importantes para dar solución al problema. El alcance de la investigación es descriptivo, determinando una realidad problemática y describiendo los hechos tal cual se presenta en el área estudiada.

Diseño de investigación

La investigación se considera con un diseño no experimental, nace de la ausencia de manipulación deliberada, sobre las variables independientes del estudio; el investigador observó únicamente el fenómeno tal cual como se presenta, en condiciones naturales y luego poder llevar a cabo un análisis (Hernández, 2019). Tomando en cuenta esta afirmación, se puede decir que esta investigación es de un diseño no experimental, con enfoque transversal y correlacional, por lo que se reunió una cantidad de información necesaria, en un lugar y tiempo determinado.

Respecto a su enfoque, se puede decir que este es cuantitativo, debido a que se fundamentó en la medida de la productividad de la empresa, lo que llevó a la elaboración de un marco conceptual vinculado al problema estudiado; según Bernal (2019), un método de enfoque considerado cuantitativo busca normalizar y generalizar los resultados. El esquema de la investigación se detalla a continuación:

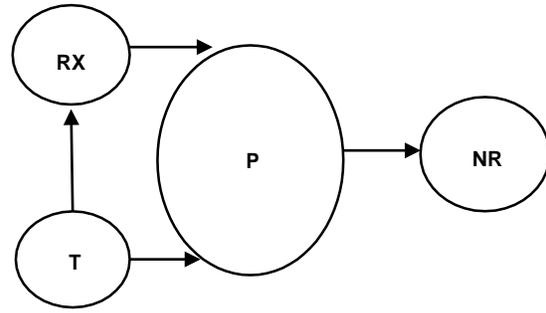
Dónde:

RX: Calidad de Servicio

P: Propuesta de gestión de almacén

T: Teoría sobre gestión de almacén

NR: Nueva realidad



3.2. Variables y operacionalización

En esta investigación se tomaron en cuenta las variables: “Gestión de Almacén” y “Calidad de Servicio” las cuales están descritas en la matriz de operacionalización (Anexo 1).

Gestión de almacén

Proceso que forma parte de la gestión logística de una empresa, y está encargado de la recepción, del movimiento de mercadería o materia prima, equipo o recursos de esta empresa, así como también de los movimientos interno y almacenamiento de cualquier material, como lo puede ser productos tanto terminados como semi elaborados, así mismo forma parte el tratamiento de información de cada uno de los datos generados (Rubio, 2019).

Calidad de Servicio

La calidad de servicio es determinada por las diferentes percepciones de un determinado cliente en relación a su necesidad, es en este punto donde debe existir una coherencia entre los mejores atributos ofrecido y los brindados al momento de interactuar con el cliente, ya sea por un producto demandado por él o por un servicio, con la finalidad de satisfacer una necesidad en el momento exacto (Jiménez et al. 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, et al., (2010), está conformado por un conjunto de todos los casos que coincide con una cantidad serial de características. Para este trabajo de investigación se consideró como población las actividades desarrolladas en el área de almacén en la empresa CSM Talara 2023, conformadas por los servicios atendidos en el almacén y 10 usuarios atendidos por la empresa durante los 6 últimos meses del año 2021, dos supervisores y seis operarios que se encuentran laborando en la empresa.

Criterio de inclusión

Actividades desarrolladas en el área de almacén en la empresa CSM Talara 2023, conformadas por los servicios atendidos en el almacén y 10 usuarios atendidos por la empresa durante los 6 últimos meses del año 2021. Incluyendo dos supervisores y seis operarios que se encuentran laborando en la empresa al momento de desarrollar el estudio.

Criterios de exclusión

Actividades desarrolladas en el área de almacén en la empresa CSM Talara 2023, conformadas por los servicios atendidos en el almacén y los 10 usuarios atendidos por la empresa fuera de los 6 últimos meses del año 2021. Incluyendo 2 supervisores y operarios que no se encuentran laborando en la empresa.

Muestra

Según Hernández, et al. (2010) existe un subgrupo de la población determinada, del cual es posible recopilar información de manera representativa a ésta. En este estudio, la muestra es la misma que la población, las actividades desarrolladas en el área de almacén en la empresa CSM Talara, conformadas por los servicios y 10 usuarios atendidos durante los 6 últimos meses del año 2021, dos supervisores y seis operarios que se encuentran laborando en la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Hernández, Fernández y Baptista, (2010) una técnica de recolección de datos consiste en realizar un registro de manera ordenada, válida y confiable sobre los comportamientos y las situaciones observables de un fenómeno, haciendo uso de un conjunto de categorías y subcategorías. Para este trabajo de investigación se aplicó la técnica de la observación, la técnica de la encuesta y la técnica de revisión documental. La primera aportó información sobre la situación y problemática de la primera variable dentro del área de almacén. Y a su vez, la revisión documental identificó factores y posibles causas del fenómeno estudiado para completar la información. Mientras que la encuesta fue aplicada a los clientes / usuarios de la empresa durante los 6 últimos meses del año 2021.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para esta investigación fueron, la ficha de revisión documental (Anexo 2), el cuestionario SERVQUAL (Anexo 2). La ficha de recolección de datos reunieron información específica que sirvió para medir ambas variables, ambas fichas reflejó el cumplimiento o incumplimiento de la gestión de almacén desarrollada en la empresa CSM Talara; el cuestionario recogió información sobre la percepción de los clientes frente a los productos adquiridos, basado en la herramienta Servqual y con la escala correspondiente del 1 al 7: muy en desacuerdo, en desacuerdo, algo en desacuerdo, indiferente, algo de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo.

Validez

La validación de los instrumentos de la presente investigación se realizó bajo el formato estándar validado por la ISO 19000, para lo cual el contenido de los ítems, si cumplen con el objetivo de recolección especializada de información. Además el cuestionario SERVQUAL, fueron validados por un juicio de expertos con los especialistas indicados en la Tabla 1.

Tabla 1. Listado de expertos

Nombre de experto	Especialidad	CIP
Mg. Gerardo Sosa Panta	Ing. Industrial	67114
Mg. Luis Roberto Larrea Colchado	Ing. Industrial	95200
Mg. Severin Fahsbender Céspedes	Ing. Industrial	32559

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

El análisis de confiabilidad en esta investigación se realizó al instrumento del cuestionario, se hizo uso del coeficiente Alfa de Cronbach, considerando como parámetro el rango entre 0.80 y 0.90, como una confiabilidad válida de la aplicación del instrumento, obteniendo la prueba piloto realizada un 0.857 según la aplicación del SPSS determinando si los ítems que lo componen se han elaborado adecuadamente para la recolección de información que apoyó en el desarrollo de la investigación. Se llevó a cabo una prueba piloto a 10 clientes de la empresa CSM Talara (Anexo 2).

3.5 Procedimiento

El presente trabajo se realizó bajo el permiso de la empresa para desarrollar el proceso de recolección de datos, para lo cual se llevó a cabo una reunión con el supervisor encargado del área, quién firmó la carta correspondiente. Luego de haber accedido a los permisos, se procedió con la aplicación de los instrumentos para la recopilación de información. El primero en aplicarse fue el cuestionario dirigido a los clientes, seguido se aplicó una entrevista no estructurada a dos supervisores y seis operarios del área de almacén, para realizar el llenado de la ficha de análisis documental. Luego de llevar a cabo este proceso de recopilación de información, se ingresaron los datos en un Excel para su posterior análisis, y partiendo de ello se elaboró el Diagrama de Ishikawa, el diagrama de Pareto y la Matriz de Vester, la cual ayudó con la elaboración de la propuesta sobre la aplicación de la gestión de almacenamiento para mejorar la calidad del servicio. Para elaborar la propuesta de gestión de almacén se tomaron en

cuenta los datos recopilados con los instrumentos, eligiendo el modelo de gestión de almacenes, para lo cual se realizó una revisión de literatura. Para ello previamente se realizó una revisión documental de artículos relacionados a gestión de almacenes e inventarios. A partir de esta fuente de información, los datos recopilados se ingresaron a Microsoft Excel, sumado a ello los investigadores se apoyaron de información de la empresa, para aumentar la importancia de los artículos y después identificar un adecuado modelo. Asimismo, una vez que se recopilaron los datos referentes a la variable de estudio, se plantea la mejora del sistema de gestión de almacén, mediante la evaluación de la problemática identificada, la aplicación del nuevo software y los costos de inversión para la nueva distribución de espacios de almacenamiento. Para finalmente desarrollar la propuesta de gestión de almacén con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, incrementando la cartera de clientes, y permaneciendo actualizada frente a la competencia, mediante la disminución de costos operativos de la empresa. La propuesta de gestión de almacén se divide en diferentes fases, la primera consiste en identificar las necesidades requeridas por parte del área en la empresa CSM, se realizó un estudio previo de la situación de los materiales, planteando luego las propuestas de mejora, como la aplicación de un nuevo software y mecanismo RFID, que permite una comunicación más inmediata entre los trabajadores del área, además permite una optimización de espacio. Se determinaron las funciones y características de cada una de las fases y se determinaron los costos necesarios para la aplicación de cada una de las fases, se realiza el cumplimiento del costo unitario de cada una de las necesidades, también se determina el costo total y el costo de posibles reubicaciones organizadas, se calculó la cantidad de stock de seguridad y el nuevo orden, para tener un mejor control de la gestión de inventario y almacén de la empresa.

3.6. Método de análisis de datos

Para poder realizar un análisis de los datos recopilados en esta investigación se utilizó la estadística descriptiva, la cual nos ayuda a describir ambas variables de este trabajo, como son: gestión de almacenamiento y calidad del servicio. Para lo que es la variable independiente y sus respectivos indicadores, las órdenes de compra; la conformidad

de órdenes de compra recibidas; el porcentaje de utilización de espacio o posiciones de almacenamiento; las áreas ocupadas, el área total; el porcentaje de exactitud de preparación de pedidos; las órdenes de pedidos conformes y el total de órdenes; se utilizaron tablas de frecuencia y porcentajes.

Mientras que para el análisis de la variable dependiente y sus indicadores; porcentaje de cumplimiento de elementos tangibles; porcentaje de cumplimiento de confiabilidad; porcentaje de cumplimiento de capacidad de respuesta; porcentaje de cumplimiento de seguridad; porcentaje de cumplimiento de empatía; se utilizaron diagramas de barras que sirven para comparar los datos y realizar su análisis en el software SPSS 28.0.1.

3.7. Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta diferentes principios éticos sobre la recopilación de datos de la realidad problemática, los autores se comprometen a reflejar información exacta y verídica, recogida en la empresa, datos que no han sido modificados de ninguna manera. Acevedo, (2002). Considerando que las problemáticas señaladas en esta investigación son verdaderas y reales, con evidencia fotográfica. De acuerdo con el principio de beneficencia, la investigación maximizó los beneficios y la disminución de los daños económicos, los participantes de la investigación tuvieron conocimiento sobre los beneficios o riesgos de su intervención en este trabajo. Además, mediante el principio de autonomía, los participantes involucrados en la investigación, no se han visto influenciados para formar parte de la misma. A través del principio de intencionalidad se considera que cada uno de los participantes tuvo la intención de formar parte de la investigación. Mientras que el principio de confidencialidad buscó recopilar datos con integridad científica, de manera veraz, y honesta, para poder realizar el análisis correspondiente a este documento, sin compartíroslos para fines ajenos al mismo.

IV. RESULTADOS

Para la determinación de la situación actual del área de almacén se utilizó la técnica del análisis documental, y la técnica de la observación directa haciendo uso de la ficha recolección de datos. En la figura 1 se determina el análisis de la situación actual del área de almacén de la empresa CSM Talara, haciendo uso de un diagrama de Ishikawa, Este trabajo de investigación ha identificado cada uno de los aspectos en la problemática dentro del área de almacén en la empresa CSM Talara 2023, mediante la metodología de las 6 M: metodología, medio ambiente, mano de obra, materiales, maquinaria, y medición.

Se determinó que las causas de la problemática se encuentran de inicio a fin del proceso de atención al cliente en el área de almacén y la manera en la que se está llevado a cabo, sobre la cual se presenta una opinión desfavorable por parte de los clientes según lo señalado líneas arriba. Respecto al ambiente presenta un entorno desordenado y la presencia de oficinas no está correctamente concatenada, encontrándose en diferentes espacios. Respecto a la mano de obra se ha identificado de igual manera, que los colaboradores no conocen los procesos fluidamente, debido a que se tardan en identificar los protocolos. La mano de obra ya involucra directamente el trato del personal con el cliente y las acciones derivadas de su interacción con el cliente mismo, lo cual también ha originado opiniones desfavorables del cliente. El medio ambiente hace referencia al contexto en el que se lleva a cabo el proceso en este caso se tiene tanto un contexto físico como remoto, el cliente ha identificado ambientes poco ordenados y confusión al momento de identificar y ubicar el área al que les corresponde ser atendidos. La medición viene a ser aquella categoría sobre las decisiones y acciones tomadas para desarrollar la atención al cliente, y pueden dar origen a la problemática, mientras que la maquinaria y los materiales determinan los equipos utilizados para llevar a cabo el proceso y los requerimientos y útiles considerados para el desarrollo de la actividad, en ambos casos los clientes identificaron problemáticas, considerando que los equipos no son los correctos ni están actualizados para llevar a cabo de manera idónea la atención al cliente.

Para determinar el proceso de gestión de almacén desarrollado por la empresa en estudio, se han realizado entrevistas no estructuradas realizadas al personal administrativo (dos

supervisores) y seis operarios (Anexo 2), se ha podido establecer el Diagrama de Ishikawa y la descripción del problema (Figura 1).



Figura 1: Diagrama de Ishikawa – Actual situación calidad de servicio.

Fuente: elaboración propia

De igual manera se llevó a cabo un análisis de Vester (Tabla 2) identificando las principales causas de la problemática determinada en el diagrama de Ishikawa.

Tabla 2. Matriz de Vester

COD	DESCRIPCIÓN	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	INFLUENCIA (x)
1	Los colaboradores no conocen los procesos fluidamente.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
2	Retraso en la atención.	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
3	Se tardan en identificar los protocolos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
4	Jefes inmediatos quienes no brindan el apoyo correspondiente a sus trabajadores.	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
5	La capacitación del personal no es constante	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	6
6	No se usa tecnológica como soporte	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	7
7	Los tiempos de traslado son excesivos.	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	5
8	El software es de lento funcionamiento	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
9	El cliente considera que no recibe la atención necesaria.	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	5

10	La ubicación del inventario es lenta.	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4
DEPENDENCIA (y)		8	3	4	3	2	2	3	4	3	7	39

Fuente: elaboración propia

Para verificar la influencia de las causas que originan el problema se realizó un diagrama de Pareto (Figura 2), considerándose las siguientes equivalencias en la Tabla 3.

Tabla 3. Equivalencias para elaborar el Diagrama de Pareto.

A	Los colaboradores no conocen los procesos fluidamente.
B	Retraso en la atención.
C	Se tardan en identificar los protocolos
D	Jefes inmediatos no brindan el apoyo correspondiente a sus trabajadores.
E	La capacitación del personal no es constante
F	No se utiliza la tecnología como soporte
G	Los tiempos de traslado son excesivos
H	El software es de lento funcionamiento
I	El cliente considera que no recibe la atención necesaria.
J	La ubicación del inventario es lenta.

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Cálculos para elaborar el diagrama de Pareto

Causas	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	FR	FA	FA%
F	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	7	7	17.95
E	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	6	13	33.33
G	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	5	18	46.15
I	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	5	23	58.97
J	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4	27	69.23
B	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	30	76.92
D	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	33	84.62
A	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	35	89.74
C	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	37	94.87
H	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	39	100

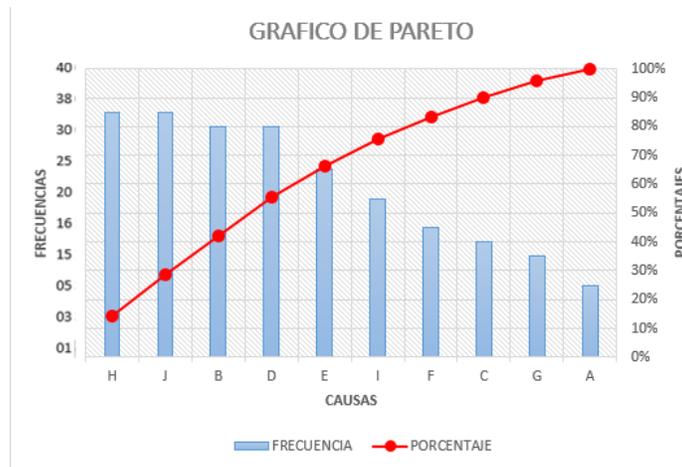


Figura 2: Diagrama de Pareto

Fuente: elaboración propia

El diagrama de Pareto verifica la matriz de Vester, las principales causas del origen de la problemática son: no se utiliza la tecnología como soporte, el proceso de capacitación no es constante, los tiempos de traslado son excesivos, demora en la identificación del inventario, demora en la respuesta a las solicitudes.

Para describir la calidad actual del servicio de atención al cliente en la empresa CSM Talara 2023, se desarrollaron cuestionarios basados en la teoría Servqual, donde se determinó que hay fallas en el servicio de atención al cliente en el área de almacén de la empresa CSM Talara 2023. Se puede apreciar que existe un 30% de reclamos debido a factores como la carencia de protocolos de apoyo al cliente, la idea que tiene es que siente que no recibe la atención necesaria, además que la respuesta a sus solicitudes no es inmediata. Este cuestionario ha dado información relevante de la percepción del cliente frente a la atención del área de almacén de la empresa CSM Talara, y se puede apreciar en la figura 3, figura 4, figura 5, figura 6 y figura 7 se muestran los resultados de las encuestas aplicadas respecto de las dimensiones SERVQUAL, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

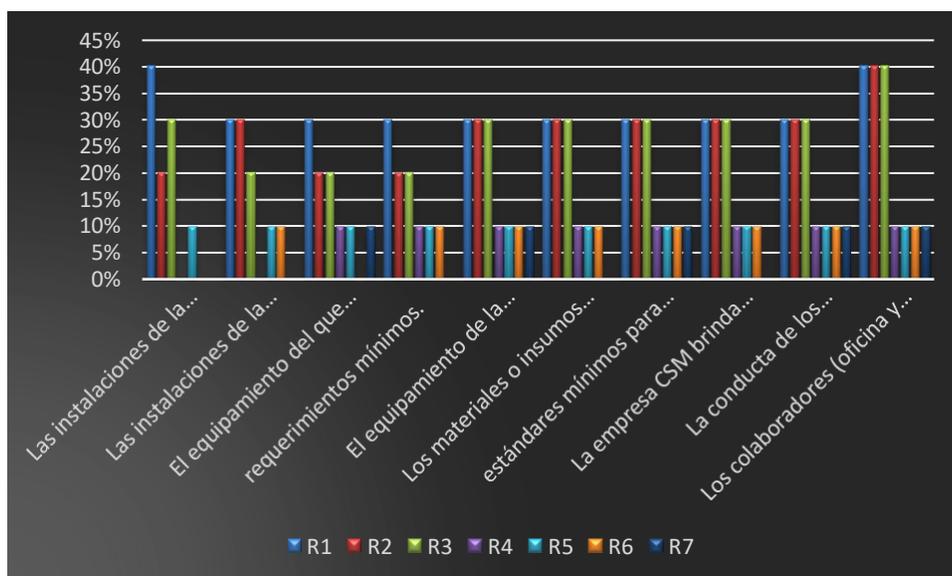


Figura 3. Resultados del cuestionario respecto a los elementos tangibles.

Fuente: elaboración propia

En la Figura 3, se muestran las respuestas del cuestionario en relación con la dimensión elementos tangibles (Ítems del 1 al 12), determinando que del ítem 2 al ítem 9, el 30% marcó la escala 1 (totalmente en desacuerdo), mientras que para el primer y décimo ítem, el porcentaje aumentó a un 40% de encuestados que indicó la escala 1 (totalmente en desacuerdo). Esto se traduce en una falta de satisfacción en la dimensión “elementos tangibles” mostrada en el área de almacén de la empresa CSM Talara.

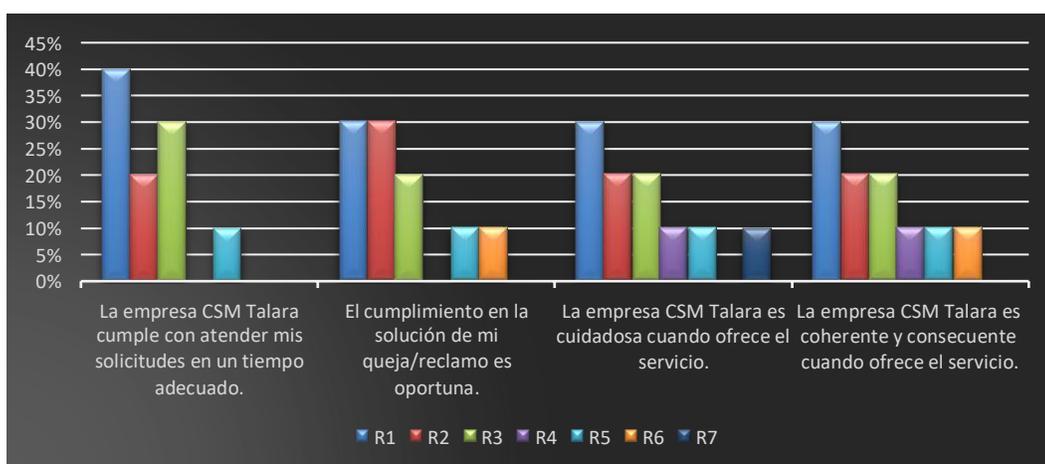


Figura 4. Resultados del cuestionario respecto a la Fiabilidad.

Fuente: elaboración propia

En la Figura 4, se muestran las respuestas del cuestionario en relación con la dimensión Fiabilidad (ítems del 13 al 16), determinando que para el ítem 1, el 40% optó por la escala 1 (totalmente en desacuerdo), para el ítem 2 el 30% optó de igual manera por la escala 1 (totalmente en desacuerdo), para el ítem 3 lo mismo, el 30% marcó la escala 1 (totalmente en desacuerdo) y finalmente para el ítem 4, el 30% de encuestados marcó la escala 1 (totalmente en desacuerdo). Esto indica que los encuestados muestran una falta de satisfacción en la dimensión fiabilidad del servicio mostrada en el área de almacén de la empresa CSM Talara.

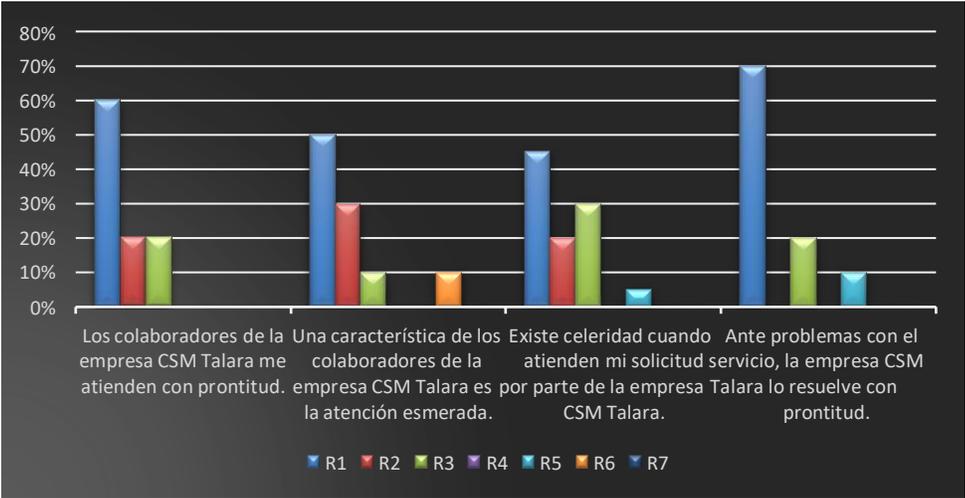


Figura 5. Resultados del cuestionario respecto a la capacidad de respuesta.

Fuente: elaboración propia

En la Figura 5, se muestran las respuestas del cuestionario en relación con la dimensión capacidad de respuesta (ítems del 17 al 20). Se determinó que para los ítems 1, 2, y 3, un 60% marcaron la escala 1 (totalmente en desacuerdo), 50% marcó la escala 3 (en desacuerdo) y un 45% de encuestados han optado por la escala 1 (totalmente en desacuerdo) respectivamente; para el ítem 4 el 70% de los encuestados optó por la escala 1 (totalmente en desacuerdo), esto demuestra lentitud en el proceso. Determinando una insatisfacción para la dimensión “capacidad de respuesta”.

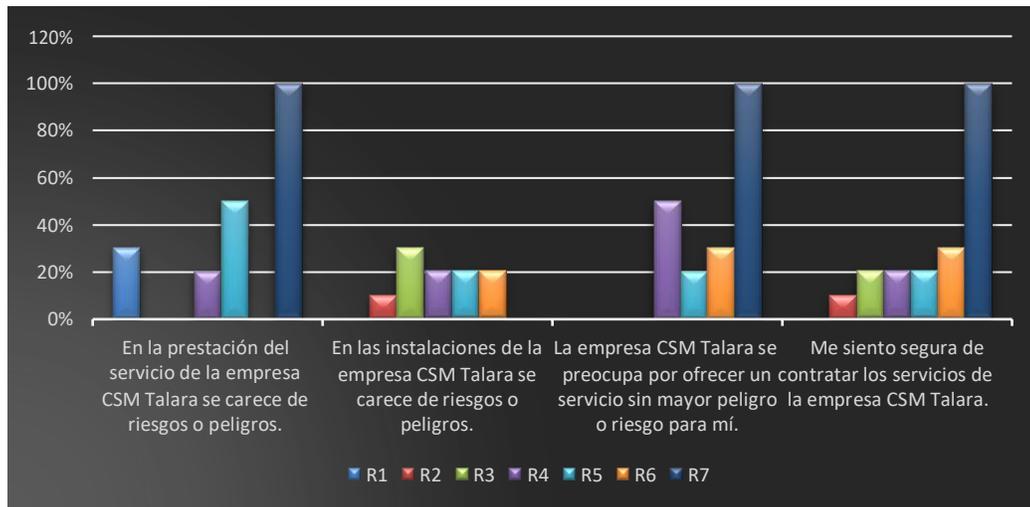


Figura 6. Resultados del cuestionario respecto a la seguridad.
Fuente: elaboración propia

En la Figura 6 se muestran las respuestas del cuestionario en relación con la dimensión seguridad (ítems del 21 al 24), determinando que para el ítem 1, el 100% de encuestados marcó la escala 7 (totalmente de acuerdo), y para el ítem 2, el 30% de encuestados marcó la escala 3 (algo en desacuerdo), mientras que para el ítem 3 y 4, el 100% marcaron la escala 7 (totalmente de acuerdo). Esto indica que existe buena recepción de la dimensión de seguridad en el área de almacén de la empresa CSM Talara.

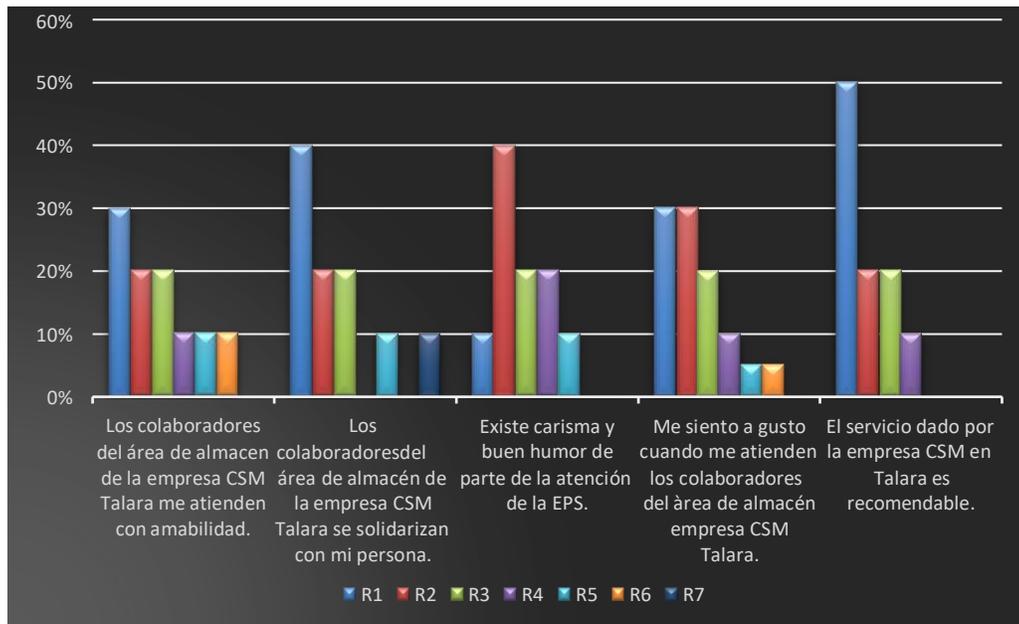


Figura 7. Resultados del cuestionario respecto a la empatía.
Fuente: elaboración propia

En la Figura 7, se muestran las respuestas del cuestionario en relación con la dimensión empatía (Ítems del 25 al 29), determinando que el 50% de los encuestados optaron por marcar la escala 1 (totalmente en desacuerdo) respecto al ítem 5. Para el ítem 4 se identificó una respuesta del 30% para las escalas más bajas 1 (totalmente en desacuerdo) y 2 (en desacuerdo); para el ítem 3 el 40% optó por la escala 2 (en desacuerdo), y para los ítems 2 y 1 se marcaron las escalas 1 (totalmente en desacuerdo), en un 40% y 30% respectivamente. Esto se entiende como que la mayoría de encuestados no consideran que exista alto nivel de empatía en el área de almacén de la empresa CSM Talara.

En el tercer objetivo se llevó a cabo la recolección de la teoría necesaria para elaborar la propuesta de gestión de almacén de la empresa CSM Talara 2023. Para ello se realizó una extensa revisión bibliográfica, considerando que las actividades desarrolladas en el almacén son importantes para el éxito de una cadena de suministro. Este trabajo identifica la relación que existe entre la estructura de gestión del almacén y el contexto en el que opera como vital impulsor de su rendimiento. La estructura de gestión de almacenes se ha operacionalizado como la amplitud con la que se planifican y controlan las operaciones de almacén (Fabe y Koster 2019). La propuesta de gestión de almacén considera un buen manejo de procesos de almacenamiento sobre una nueva tendencia de informatización, utilizando tecnología de automatización, inteligencia e información para integrar los recursos de manera efectiva (Mao, Xing, y Zhang, 2019).

Para la presente investigación se consideraron los resultados de Vester, considerando los siguientes puntos críticos para la elaboración de la propuesta: no se utiliza la tecnología como soporte, el proceso de capacitación no es constante, los tiempos de traslado son excesivos, demora en la identificación del inventario, demora en la respuesta a las solicitudes.

Tabla 5. Teorías Gestión de Almacén para la realización de la propuesta

Punto crítico	Autor / Teoría	Tema	Descripción	Objetivo
No se utiliza la tecnología como soporte	RFID (Carneiro, 2020)	Los Poka-yokes digitales.	Terminales de radiofrecuencia que cuentan con códigos de barras para mejorar la eficacia y eficiencia del picking. El Sistema de Gestión de Almacén (SGA) manda información útil a cada uno de los perfiles de usuario orientando al trabajador mediante un interfaz del terminal a cada momento.	Actualización de los procesos con la aplicación de software y nueva tecnología, para evitar errores y agilizar las operaciones.
El proceso de capacitación no es constante	Gestión de almacén para personal administrativo. (PARICAH UA, 2022)	Conceptos generales sobre la gestión de almacén.	Reforzamiento en conocimientos de gestión de inventario y almacén, para una mejor atención del cliente.	Desarrollo de la propuesta
		Desarrollo del concepto de gestión de almacén.		
		Características de un almacén.		
Los tiempos de traslado son excesivos	Systematic Layout Planning (SLP) Richard Muther (1981)	Proyección de lazos de dimensiones en el proceso de asignación.	Es en este momento en el que se lleva a cabo un proceso de exhibición espacial que asciende a dimensiones en base de las medidas relativas.	Establecer nuevas Fases de gestión de almacén
		Diagramas de vínculos entre actividades.	Se desarrolla un esquema visual de la exhibición de diferentes actividades, partiendo de los vínculos más importantes.	Establecer nuevas dimensiones de almacenamiento
		Disponer los requisitos de dimensiones.	Se definen las necesarias dimensiones en m2.	Establecer nuevas dimensiones de almacenamiento
Demora en la identificación del inventario	Distribución de Inventario Anaya, J., (2018).	Flujos de entrada y salida de materiales de acuerdo con la programación de trabajos establecida.	Tener la seguridad de la disponibilidad de equipos necesarios para la mantenimiento y las instalaciones considerandos en perfectas condiciones para el uso (limpieza, funcionamiento, revisiones técnicas, carga de baterías, etc.).	Actualización de los procesos con la aplicación de software y nueva tecnología.

Demora en la respuesta a las solicitudes	Distribución de Inventario Anaya, J., (2018).	Sistema de información de las actividades desarrolladas: como la conservación, la vigilancia de los inventarios.	Las operaciones desarrolladas siguiendo un mismo patrón de características se agrupan en sectores determinados.	Actualización de los procesos con la aplicación de software y nueva tecnología.
--	---	--	---	---

Fuente: elaboración propia

Para la realización de la propuesta de gestión de almacén para la empresa CSM, se han considerado las teorías planteadas anteriormente en conjunto con las problemáticas identificadas, este documento se puede revisar en el Anexo 7.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue elaborar la propuesta de gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio de los usuarios en la empresa CSM Talara 2023. Tamayo (2018) define la gestión de almacenes es un proceso que contiene actividades de la tarea logística, es responsable del correcto desempeño de la cadena de suministro, siendo una pieza que brinda valor añadido a la prestación de servicios o productos. Tomando en cuenta lo determinado por este autor, para cumplimiento de este objetivo se realizó la técnica de la observación, la encuesta y la revisión documental. Elaborando el documento en base al análisis de la situación real, programas de capacitación en estandarización de procesos, hacer uso de la tecnología como soporte, identificación rápida del inventario, mejorar la respuesta a las solicitudes y tiempos de traslado. Autores como Samá et. al. (2020) concluyen que una inadecuada gestión de almacén ocasiona la difícil ubicación de los materiales, inadecuadas condiciones de almacenamiento, deficientes tecnológicas, áreas no señalizadas y la desactualización de documentación, planteando una propuesta de gestión de almacén compuesta por 14 propuestas de mejora. La misma alternativa de solución la plantea Puelles y Rodríguez (2019) analizando la gestión de almacén de seis empresas colombianas, mediante la técnica de la observación directa y revisión documental, concluyendo que existe un bajo nivel de interés en inversión del capital humano, no hay capacitaciones en gestión de almacén, no cuentan con especialistas en planilla que puedan brindar una solución rápida a las problemáticas presentadas, como la disminución de los niveles de satisfacción de clientes, quejas por la poca capacidad que tienen las empresas para cumplir con la entrega de mercancía de forma rápida y eficiente.

El trabajo de investigación planteó el primer objetivo para describir la gestión de almacén de la empresa CSM Talara 2023. Según Rubio (2019) la gestión de almacén es un proceso que forma parte de la gestión logística de una empresa, y está encargado de la recepción, del movimiento de mercadería o materia prima, equipo o recursos de esta empresa, así como también de los movimientos interno y almacenamiento de cualquier material, como lo puede ser productos tanto terminados como semi elaborados, así mismo forma parte el tratamiento de información de cada

uno de los datos generados. Teniendo en cuenta lo expuesto por el autor y para el cumplimiento de este objetivo, se hizo uso del diagrama de Ishikawa considerando la división de las 6 M, medio ambiente, mano de obra, materiales, maquinaria, y medición; identificándose que las causas de la problemática, el ambiente se encuentra desordenado y las oficinas se encuentran en diferentes espacios, los colaboradores no conocen los procesos fluidamente, debido a que se tardan en identificar los protocolos; se cuenta ambientes poco ordenados y hay confusión al momento de identificar y ubicar el área al que les corresponde ser atendidos; los equipos no están actualizados para llevar a cabo de manera idónea la atención al cliente. Considerando así el trabajo de Samá et al. (2020) aplicaron al igual que en este trabajo, instrumentos como el cuestionario y la matriz de revisión de documentos, considerando una población conformada por las actividades realizadas entre enero 2018 y marzo 2020. Los autores concluyeron que la principal causa proviene de la inadecuada gestión de almacén, proponiendo un plan de acciones que contrarresta la situación, compuesto por propuestas de mejora. Comparando ambos resultados, se considera que la problemática de gestión de almacén identificada en este estudio presenta líneas en común con otros estudios, como la falta de capacitación, la demora en identificación de los materiales, y la demora en el cumplimiento de esta, proponiendo de igual manera un plan de gestión de almacén.

Se planteó el segundo objetivo, describiendo la calidad actual del servicio de atención al cliente en la empresa CSM Talara 2023. Para Jiménez et al, (2018), la calidad de servicio es definida por las diferentes percepciones de un determinado cliente en relación con su necesidad, es en este punto donde debe existir una coherencia entre los mejores atributos ofrecido y los brindados al momento de interactuar con el cliente, ya sea por un producto demandado por él o por un servicio, con la finalidad de satisfacer una necesidad en el momento exacto. Considerando el objetivo y la definición del autor, se hizo uso de cuestionarios basados en la teoría Servqual, las cuales han brindado información relevante de la percepción del cliente frente a la atención del área de almacén de la empresa CSM Talara. Se consideraron las dimensiones “elementos tangibles”, “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad”, “empatía”. Las respuestas del cuestionario en relación con la dimensión empatía

señalan que el 50% de los encuestados optaron por marcar la escala 1 (totalmente en desacuerdo) respecto al ítem 5. Para el ítem 4 se identificó una respuesta del 30% para las escalas más bajas 1 (totalmente en desacuerdo) y 2 (en desacuerdo); para el ítem 3 el 40% optó por la escala 2 (en desacuerdo), y para los ítems 2 y 1 se marcaron las escalas 1 (totalmente en desacuerdo), en un 40% y 30% respectivamente. Esto se entiende como que la mayoría de encuestados no consideran que exista alto nivel de empatía en el área de almacén de la empresa CSM Talara. Respecto a la dimensión seguridad, determinó que para el ítem 1, el 100% de encuestados marcó la escala 7 (totalmente de acuerdo), y para el ítem 2, el 30% de encuestados marcó la escala 3 (algo en desacuerdo), mientras que para el ítem 3 y 4, el 100% marcaron la escala 7 (totalmente de acuerdo). Esto indica que existe buena recepción de la dimensión de seguridad en el área de almacén de la empresa CSM Talara. Para la dimensión capacidad de respuesta se determinó que para los ítems 1, 2, y 3, un 60% marcaron la escala 1 (totalmente en desacuerdo), 50% marcó la escala 3 (en desacuerdo) y un 45% de encuestados han optado por la escala 1 (totalmente en desacuerdo) respectivamente; para el ítem 4 el 70% de los encuestados optó por la escala 1 (totalmente en desacuerdo), esto demuestra lentitud en el proceso; esto determina una insatisfacción para la dimensión “capacidad de respuesta”. En lo que respecta a la dimensión Fiabilidad se determinó que para el ítem 1, el 40% optó por la escala 1 (totalmente en desacuerdo), para el ítem 2 el 30% optó de igual manera por la escala 1 (totalmente en desacuerdo), para el ítem 3 lo mismo, el 30% marcó la escala 1 (totalmente en desacuerdo) y finalmente para el ítem 4, el 30% de encuestados marcó la escala 1 (totalmente en desacuerdo). Esto indica que los encuestados muestran una falta de satisfacción en la dimensión fiabilidad del servicio mostrada en el área de almacén de la empresa CSM Talara. Finalmente, en relación con la dimensión elementos tangibles, se tiene del ítem 2 al ítem 9, el 30% marcó la escala 1 (totalmente en desacuerdo), mientras que para el primer y último ítem, el porcentaje aumentó a un 40% de encuestados que indicó la escala 1 (totalmente en desacuerdo). Esto se traduce en una falta de satisfacción en la dimensión “elementos tangibles” mostrada en el área de almacén de la empresa CSM Talara. Considerando los trabajos de Ascarza (2020) se identificó que la calidad de la prestación de servicios y satisfacción del usuario de una empresa que brinda servicios de agua, concluyó que el 64.1%

considera que la calidad del servicio es regular, y el 55.0% si presenta una satisfacción de la calidad de servicio, esto se debe a la deficiente atención, quejas comerciales y por operaciones. También para Al Karim, (2020), aplicó un cuestionario a 100 personas. Concluyendo que la confiabilidad brindada por la empresa es regular en un 36%, la potestad de respuesta es buena en un 41% y la seguridad es regular en un 28%, de la misma manera la satisfacción es en un 51,6%. Además, se considera el trabajo de Castro, (2020) quién tuvo el objetivo de identificar características relevantes sobre la gestión de calidad y satisfacción al cliente en el rubro de restaurantes; considerando una población de 7 restaurantes de la zona, se hizo uso de la metodología de la observación directa para concluir que las características de la satisfacción del cliente son: servicio, diseño, pulcritud y la valoración de las expectativas de los usuarios. Determinando en los resultados que, de no existir estos elementos, la satisfacción decrece y se traduce en una baja de productividad. Comparando los resultados de este trabajo con el de los autores Castro (2020), Cango (2020) identificó en su trabajo de investigación, la carencia de programas estandarizados de procesos, la falta de inversión en programas de capacitación, y el incremento de quejas por parte de los clientes. Mientras que en este trabajo de investigación se han calculado que el 40% consideran que la calidad del servicio es baja y el 30% regular en la empresa CSM Talara. Se apreció además que existe un 30% de reclamos debido a factores como la carencia de protocolos de apoyo al usuario, la idea del cliente es que siente que no recibe la atención necesaria, además que la respuesta a sus solicitudes es inmediata. Estas estadísticas demuestran un problema de calidad del servicio del área de almacén están ligada directamente, ya que no hay capacitaciones, no cuentan con especialistas, como consecuencia se da una disminución en los niveles de satisfacción de atención al usuario, por lo que se determina la importancia de tomar medidas inmediatas y efectivas que mejoren la gestión de almacén.

Para el tercer objetivo se describieron las teorías necesarias para elaborar la propuesta de gestión de almacén de la empresa CSM Talara 2023. Según Hernández (2015) citado por Aguinaga (2021), la gestión de almacén es una serie de procesos que sirven para la optimización del área de almacenamiento de materiales, garantizando que se

identifiquen los productos correctamente, que el inventario se traslade rápidamente, optimización de espacio, mínima manipulación de materiales, contar con conocimiento exacto de las existencias, garantizar puntualidad en entradas y salidas, incremento de la productividad y disminución de costos operativos. Para el desarrollo de este objetivo se realizó una extensa revisión bibliográfica, considerando que las actividades de almacén son importantes para alcanzar el éxito de la cadena de suministro. Este trabajo identifica la relación que existe entre la estructura de gestión del almacén y el contexto en el que opera como vital impulsor de su rendimiento. La estructura de gestión de almacenes se ha operacionalizado como la amplitud con la que se planifican y controlan las operaciones de almacén (Fabe y Koster 2019). La propuesta de gestión de almacén considera un buen manejo de procesos de almacenamiento sobre una nueva tendencia de informatización, utilizando tecnología de automatización, inteligencia e información para integrar los recursos de manera efectiva (Mao, Xing, y Zhang, 2019). Otros autores como Segura (2020) quien comenta que una gestión de almacén tiene la responsabilidad de planificar los cerramientos y accesos, además se enfoca en la reducción de accidentes y disminución de interferencias entre medios de carga, camiones, descarga y personal que circula caminando por las vías del servicio. Por otra parte, Calzado (2020) respecto a la gestión de almacenes determina que es un proceso en el que se realiza una función logística de distribución, encargada de almacenar, movilizar recibir, en un mismo almacén, al punto de distribuir de manera ordenada para un consumo, conformado por diferentes tipos de productos terminados, materia prima, o semielaborados. Analizando lo propuesto por los mencionados autores para este tercer resultado, se infiere que La gestión de almacén es una teoría amplia de la cual, no todas sus dimensiones serán consideradas para este trabajo, están consideradas de acuerdo a las problemáticas identificadas la gestión de almacén que derivan en una baja calidad de servicio, los autores Calzado (2020) y Segura (2020) plantean que la gestión de almacenes determina que es un proceso en el que se realiza una función logística de distribución, es uno de los problemas fundamentales identificados en este trabajo de investigación, cuya resolución se propuso mediante la consulta de los autores Fabe y Koster (2019) y Mao, Xing, y Zhang, (2019).

VI. CONCLUSIONES

1. Se elaboró la propuesta de gestión de Almacén que mejora la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM, identificando las deficiencias que repercuten en la calidad de servicio, analizando la situación real, elaborando el proceso de capacitación de estandarización de procesos, apoyándose en la tecnología como soporte. Garantizando una reducción de tiempos de atención y una mejor calidad de servicio al cliente, mediante la mejora de las solicitudes de respuesta, y la reducción de los tiempos de traslado

2. Se determinó que la situación actual del área de almacén es ineficiente, mediante la técnica del análisis documental, y la observación directa, identificando en un Diagrama de Pareto que las principales causas son: no utiliza tecnología como soporte, el proceso de capacitación no es constante, los tiempos de traslado son excesivos, existe demora en la identificación del inventario, y las respuestas a las solicitudes son tardías.

3. Para describir la calidad actual del servicio de atención al cliente en la empresa CSM, se han desarrollado cuestionarios basados en la teoría Servqual, identificando que respecto a los “elementos tangibles” el 40% de encuestados demostró una falta de satisfacción; para la dimensión “fiabilidad”, el 30% demostró lo mismo. Respecto a la “capacidad de respuesta” el 70% de encuestados señaló una lentitud en el proceso, reflejando su insatisfacción. Sin embargo, en base a la “seguridad” el 100% de encuestados mostró un nivel satisfactorio, indicando un buen manejo de riesgos en el área de trabajo. Finalmente, para la “empatía” el 50% señaló que no perciben empatía en la atención.

4. Las teorías relacionadas para la elaboración de la propuesta de gestión de almacén, se centran en la optimización de tiempos y recorridos en el área de almacén. Considerando las características de distribución; el estudio de diagramas de vínculos entre actividades, flujos de entrada y salida de materiales; y el estudio del sistema de información sobre las actividades realizadas.

VII. RECOMENDACIONES

El personal administrativo podría medir la calidad de servicio mediante el instrumento del cuestionario SERVPERF, para brindar constancia al estudio realizado desde otra teoría, para identificar el análisis de la realidad de la calidad de servicio del área de almacén en la empresa.

Se pueden plantear una futura transición o mudanza de local, haciendo uso de la teoría Layout, además que es posible considerar la teoría de gestión de inventario para reforzar la aplicación de una propuesta de gestión de almacén.

La propuesta de gestión de almacén debería ser aplicada por los administrativos responsables a corto plazo para poder identificar los resultados positivos en la institución.

REFERENCIAS

ACEVEDO PÉREZ, Irene. Aspectos éticos en la investigación científica. Ciencia y enfermería, 2002, vol. 8, no 1, p. 15-18.

ACOSTA CHÁVEZ, Catherine Viviana. Mejora del proceso de gestión de almacenes en una empresa de comercialización de equipos de cómputo. 2019.

ALIAGA ZACARIAS, Larry Steve; PAREDES PERALES, Mayumy Yuly. Percepción de la calidad de servicio según los factores demográficos de los clientes de un restaurante campestre de la provincia de Jauja. 2019.

ARCINIEGAS, Germania Olga, et al. Análisis de la gestión de inventarios de las clínicas odontológicas de la ciudad de Ibarra (Ecuador). Holopraxis, 2018, vol. 2, no 1, p. 001-021.

ASCARZA OLIVARES, Walter Humberto. Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020. 2020.

BEDOYA, Victor Hugo Fernández. Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu emprendedor TES, 2020, vol. 4, no 3, p. 65-76.

HUAMAN CHUJANDAMA, Martha; WALTER SAMAME, Lesly Pierina. Propuesta de un control de inventarios, en una empresa comercial, Lima, 2022. 2022.

JIRALDO, Castro; ARNALDO, Christian. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de créditos Pyme en una entidad Cooperativa de Trujillo, 2019. 2020.

JUSTINO FABIÁN, Heber Martin; VARGAS GENNELL, Roberto Junior. Propuesta de un sistema de gestión de almacenes para mejorar la productividad en la Empresa

Danper Trujillo SAC 2018. 2020.

COLLAZOS PEÑA, Milagros Del Pilar. Control de Inventarios y su relación en la Rentabilidad de la Empresa Inhope SAC-Paita, Periodo 2015-2016. 2017.

DÍAZ CARRANZA, Yampier Moisés. Modelo de gestión de abastecimiento para disminuir los costos logísticos en la empresa Mur-wy SAC-Cajamarca, 2019. 2021.

DOKTORALINA, C.; APOLLO, A. The contribution of strategic management accounting in supply chain outcomes and logistic firm profitability. *Uncertain Supply Chain Management*, 2019, vol. 7, no 2, p. 145-156.

DONAYRE FOSSA, Rafael. Gestión de almacén en una empresa constructora en el distrito de San Isidro-Lima 2017. 2017.

HUAMÁN VÁSQUEZ, Yulisa Isabel; MALO BECERRA, Evita Michelle. El proceso de gestión de almacenes en la empresa ferretera “La Arenita”, del distrito de Trujillo, en el año 2017. 2018.

ESCUADERO ARAGÓN, MARÍA EUGENIA. Operaciones auxiliares en el punto de venta. Ediciones Paraninfo, SA, 2022.

FIGUEROA PALMA, Mariluz Milagros. El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Construcciones Andreita EIRL–Huarmey, 2017. 2020.

FRANCISCO MARCELO, Lorena. Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. 2014.

GALINDO, M.; RÍOS, V. Productividad en serie de estudios económicos. México:¿ Cómo vamos. 2015.

GARCÉS URTECHO, Mayra; POMA CADENAS, Xiomara. Control interno en el almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Fabitos SRL, Lima-2017. 2019.

GUERRERO, Germán Rubio. La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). Cuadernos de administración, 2014, vol. 30, no 52, p. 54-64.

GUILLERMO BASTIDAS, Alberto Christofer. Impacto de la distribución del almacén en la gestión de pagos de una empresa comercializadora de productos médicos. 2021.

LEÓN, Marielba Colmenares; LEÓN, Rosaura Colmenares. Gestión de la responsabilidad social empresarial del sector alimentario venezolano y ciudadanía. Orbis: revista de Ciencias Humanas, 2018, vol. 13, no 39, p. 15-29.

HERNÁNDEZ, Roberto. Fernández, & Baptista.(2014). Metodología de la investigación, 2010, vol. 6, p. 2014-2015.

LEPCHAK, Alessandro; VOESE, Simone Bernardes. Evaluation of the efficiency of logistics activities using Data Envelopment Analysis (DEA). Gestão & Produção, 2020, vol. 27.

MENDIGUETTI, Néstor Morales. La Logística en las Fuerzas Armadas de Perú y su Contribución a la Defensa y Des. Revista de Ciencia e Investigación en Defensa-CAEN, 2019, vol. 1, no 1, p. 50-60.

LAURA, Paricahua; ROSSI, Helen. Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. Quipukamayoc, 2022, vol. 30, no 62, p. 67-75.

LOZADA, Ortiz; ROSE, Axl. Sistema de información para la gestión de inventario de

productos ferreteros en la empresa Warehouse. 2021.

MONRROY, Roberto Barragán; OSORIO, Betty Gonzalez; SALAZAR, Kimberly Capa. Evaluación higiénica de riesgos físicos en el sector maderero del Ecuador. Ingeniería Industrial, 2021, no 41, p. 49-67.

OSEGUERA HERNANDEZ, Alejandro. Rediseño de la función de almacenaje en la empresa de confección y comercialización Kananhit SA de CV. 2017.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing, 1985, vol. 49, no 4, p. 41-50.

PÁEZ, Tomás; ALANDETTE, Yuly. Propuesta de un plan de mejora para el almacén de materia prima de la empresa StanHome Panamericana con la finalidad de aumentar la confiabilidad de la información de inventario. Trabajo de Grado, 2013.

PUELLES TAMSEC, Javier; TRONCOSO RODRÍGUEZ, Claudia. Valoración de Almacenes Éxito Colombia. 2019.

SALDAÑA SOLSOL, Miguel Ángel. Propuesta de mejora de la gestión del almacén general para reducir los costos operativos en la empresa Agroindustrial del Perú SAC. 2017.

SAMÁ-MUÑOZ, Darian; ORTEGA-UNCAL, Luis Orlando; VALLE-DUARTE, Olga Lisset. La gestión de almacén: su análisis en Centro de Distribución de Medicamentos. Ciencias Holguín, 2022, vol. 28, no 2, p. 60-75.

SANCHEZ, W.-m; ACUÑA, J. Redistribución del Almacén de la empresa Hidromack, CA. 2014. Tesis Doctoral. Tesis de grado, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

SUARIQUE PARRA, Walter Andres, et al. Metodología del diseño eficiente de almacenes para políticas de asignación basadas en clases. 2019.

TABOADA NAVARRO, Cinthia Janeth. Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las panaderías en el Perú. caso: panadería negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016. 2017.

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

TÁVARA INFANTES, Carmen Marcela. Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura. 2014.

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. 2002.

VEGA SILVA, Marcela Elizabeth. Propuesta de mejoramiento para la gestión de bodega de materiales e insumos para impresoras de la empresa Coplan. 2016. Tesis Doctoral. Universidad Andrés Bello.

VILLAVICENCIO RIVERA, Lucerito Rocío Victoria. Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga EIRL-Sullana. 2015.

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Se determinará primero en base a la lectura de las órdenes de compra definidas y fichas de registros de entrada. Luego se analizará el uso del espacio del almacén según la posición del inventario, y finalmente se analizará en base a las órdenes de pedidos conformes y el total de órdenes.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Almacén	Proceso que forma parte de la gestión logística de una empresa, y está encargado de la recepción, del movimiento de mercadería o materia prima, equipo o recursos de esta empresa, así como también de los movimientos interno y almacenamiento de cualquier material, como lo puede ser productos semielaborados, terminados, además se encarga del tratamiento de la información de estos datos generados (Rubio, 2019).	$COR = \frac{N^{\circ} \text{OCA recibidas en buen estado}}{N^{\circ} \text{OCA recibidas}} \times 100$	Recepción	OCA = Órdenes de compra COR = Conformidad de órdenes de compra recibidas	Razón
		$\% UE = \frac{AO \text{ m}^2}{AT \text{ m}^2} \times 100$	Almacenamiento	%UE = (%) de utilización de espacio o posiciones de almacenamiento AO = Área ocupada AT = Área total	
		$EPP = \frac{OPC}{TO} \times 100$	Picking	EPP = % Exactitud de preparación de pedidos OPC = Órdenes de pedidos conformes	

				TO = Total de órdenes	
Calidad de servicio	La calidad de servicio es determinada por las diferentes percepciones de un determinado cliente en relación con su necesidad, es en este punto donde debe existir una coherencia entre los mejores atributos ofrecido y los brindados al momento de interactuar con el cliente, ya sea por un producto demandado por él o por un servicio, con la finalidad de satisfacer una necesidad en el momento exacto (Jiménez et al, 2018).	Se determinarán a través de las preguntas de un cuestionario según una Escala de Likert.	Elementos tangibles	- Porcentaje de cumplimiento de elementos tangibles	Ordinal
			Confiabilidad	- Porcentaje de cumplimiento de confiabilidad	
			Capacidad de respuesta	- Porcentaje de cumplimiento de capacidad de respuesta	
			Seguridad	- Porcentaje de cumplimiento de seguridad	
			Empatía	- Porcentaje de cumplimiento de empatía	

Fuente: elaboración propia

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

A. Variable dependiente

Cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de servicio

Objetivo: conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio

Buenas tardes, estimado (a) se está desarrollando un estudio denominado “Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023”, motivo por el que le pedimos su participación, dando respuesta a las preguntas presentadas, donde se tiene una serie de alternativas, teniendo que marcar con un aspa (x) la que más se ciñe a su opinión. Garantizar que sus respuestas son absolutamente confidenciales, solo con fines investigativos, por lo que siéntase libre de responder. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Algo en desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
ESCALA	1	2	3	4	5	6	7				
PREGUNTA					1	2	3	4	5	6	7
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO											
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
1	Las instalaciones de la empresa CSM son adecuadas para la atención al usuario.										
2	Las instalaciones de la empresa CSM tienen buena apariencia										
3	El equipamiento del que hace uso la empresa CSM cumple con los requerimientos mínimos.										
4	El equipamiento de la empresa CSM es moderno.										
5	Los materiales o insumos que emplea la empresa CSM cumplen con los estándares mínimos para garantizar su buen uso.										
6	La empresa CSM brinda productos de buena calidad										
7	La conducta de los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM es buena.										
8	Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen una imagen honesta.										

9	Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se interesan en sus solicitudes o pedidos.								
10	Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM comprenden las necesidades específicas de sus usuarios								
11	Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se encuentran capacitados adecuadamente								
12	Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios								
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD									
13	La empresa CSM es cuidadosa cuando ofrece el servicio.								
14	La empresa CSM es coherente y consecuente cuando ofrece el servicio.								
15	La empresa CSM cumple con atender mis solicitudes en un tiempo adecuado.								
16	El cumplimiento en la solución de mi queja/reclamo es oportuna.								

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
17	Los colaboradores de la empresa CSM transmiten voluntad de atención con el cliente.								
18	La empresa CSM atiende con prontitud los requerimientos.								
19	Los colaboradores de la empresa CSM se encuentran debidamente capacitados para brindar respuesta a diferentes eventualidades.								
20	Una característica de los colaboradores de la empresa CSM es la atención esmerada.								
DIMENSIÓN: SEGURIDAD									
21	La empresa CSM se preocupa por ofrecer un servicio sin mayor peligro o riesgo para mí.								
22	El cliente tiene seguridad de contratar los servicios de la empresa CSM.								
23	En la prestación del servicio de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros.								
24	En las instalaciones de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros.								
DIMENSIÓN: EMPATÍA									
25	El servicio dado por la empresa CSM es recomendable.								
26	Los colaboradores de la empresa CSM atienden con amabilidad.								
27	Los colaboradores de la empresa CSM se solidarizan con el cliente.								

28	Existe carisma y buen humor de parte de la atención de la empresa CSM.							
29	El cliente se siente a gusto cuando es atendido por los colaboradores de la empresa CSM							

¡Muchas gracias por su participación!

Alfa de Crombach.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,857	10

Unidad de análisis	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	1	6	2	2	1	3	7	8	4	5	2	1	3	7	8	4	3	8	2	6	2	2	1	3	7	8	4	5
2	5	4	8	2	5	4	8	4	2	1	4	2	3	2	6	3	5	1	2	6	2	3	4	2	3	2	2	6
3	3	2	3	4	2	1	5	6	7	2	2	4	7	2	4	2	3	4	9	2	4	1	2	10	7	2	3	4
4	6	4	1	2	7	2	7	4	1	3	4	2	2	4	3	4	1	2	7	2	3	2	4	2	2	4	1	3
5	2	3	2	4	1	3	4	2	6	4	5	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	1	5	2	3	3	2	4
6	4	2	1	5	6	4	6	6	2	2	2	4	2	2	7	2	1	5	4	1	6	2	2	4	1	4	1	2
7	7	6	2	2	4	2	1	1	2	1	3	4	4	2	2	4	2	2	3	2	4	7	1	3	2	3	2	4
8	8	4	7	1	2	2	4	5	9	2	5	7	5	2	3	3	7	1	3	7	8	4	5	2	0	2	1	5
9	9	2	3	4	4	1	3	5	1	3	7	8	2	4	1	4	5	0	1	9	10	2	3	3	2	6	2	2
10	3	8	4	2	5	6	4	4	6	4	8	9	4	2	2	4	4	2	2	8	8	4	5	1	5	5	7	1

Análisis de fiabilidad del cuestionario que mide el “Servicio de atención al cliente” en el área de almacén de la empresa CSM Talara.

Fuente: elaboración propia

B. Variable independiente

Entrevistas no estructuradas para operarios y administrativos.

Operarios:

1. ¿Qué aspectos del trabajo de la empresa son los que más te interesan?
2. ¿Cuentas con alguna formación o certificación específica?
3. ¿Cuál es tu procedimiento para organizar y verificar la exactitud de los picking?
4. ¿Puedes hablarme de los últimos comentarios favorables que has recibido de un supervisor?
5. ¿Qué aspiras a conseguir en tu puesto de almacén de la empresa?
6. ¿Cuál es tu enfoque para resolver los conflictos en el lugar de trabajo?
7. ¿Tienes experiencia previa con sistemas de gestión de almacenes?
8. ¿Cuáles son tus fortalezas y defectos profesionales?
9. ¿Sientes que trabajas bajo presión, como lo controlas?
10. ¿Cómo manejas los reclamos o desacuerdos de los usuarios?
11. ¿Qué le dirías al usuario en caso haya una pérdida o robo del material solicitado?
12. ¿Cómo gestionas los errores y cómo resuelves los problemas?
13. ¿Cuál es tu experiencia en el manejo de las normas de seguridad en el almacén?
14. ¿Por qué crees que las habilidades de atención al cliente son esenciales para un asociado de almacén?
15. Describe algunas de las dificultades que has tenido para completar los pedidos. ¿Cómo las abordaste?

Administrativos:

1. ¿De qué forma ud cree que motiva al personal de almacén?
2. ¿Podría dar ejemplos de experiencia en las que haya tomado medidas disciplinarias contra miembros del personal de forma prudente?
3. ¿Cómo mantuvo la seguridad del personal en puestos anteriores?
4. Ud cree que los procesos y tiempos que se manejan en almacén son los correctos? O habría algo que mejorar
5. ¿Se han suscitado problemas de extravío o pérdida de materiales?
6. ¿Qué medidas tomaría para evitar las pérdidas de existencias en el almacén?
7. ¿Qué tipo de aptitudes ud cree que se requiere que tenga un miembro del personal de almacén?
8. Actualmente existe un plan de capacitaciones en gestión de almacén y atención al cliente
9. ¿Usted cree que se cuenta con personal capacitado para las actividades que se realizan en almacén?

C. Matriz de revisión documental

Base de datos/Revista	Autor-Año	Título
Scielo / Business Source Complete / Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)	Dr.Mohammad Ahmad Talalweh (2019)	El Cuadro de Mando como herramienta para el Control de Gestión
Scielo / Academic Search Complete / Ingeniería Industrial - Universidad Técnica del Norte. Quito, Ecuador	Orozco-Crespo, Erik Sablón-Cossío, Neyfe Estefanía Barrezueta-Arias Sánchez-Galván, Fabiola (2020)	Diseño de layout en un almacén del Ingenio Azucarero de Imbabura, Ecuador
Environment Complete / Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade (GeAS)	Martínez, Marta Pagán; Silveira Dias, Karina Tonelli; Braga Junior, Sergio Silva; da Silva, Dirceu (2017)	La logística inversa como herramienta para la gestión de residuos de los supermercados de venta al por menor
Academic Search Complete / Ingeniería Industrial - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba.	Villar-Ledo, Leisis; Clara Ledo-Ferrer, Mayra (2016)	Aplicación de herramientas estadísticas para el análisis de indicadores
Computers & Applied Sciences Complete / Ingeniería - Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia	Hualpa Z., Andrés Mauricio; Suárez R., Carolina (2018)	Dimensionamiento de Almacén a partir de la Planificación de Requerimiento de Materiales en una Fábrica de Revestimiento de Poliuretano
Computers & Applied Sciences Complete / CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies)	Ramírez Ramírez, Margarita; Vázquez Núñez, Sergio Octavio; Manrique Rojas, Esperanza; Ramírez Moreno, Hilda Beatriz (2019)	Business Intelligence and BigData: Inteligencia de negocios y BigData
Academic Search Complete / Ingeniería Industrial - Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos	Ramos-Alfonso, Yanelis; Acevedo-Suárez, José Antonio; Ramírez-Betenacourt, Francisco; García-Rodríguez, Eim (2016)	Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador
Scielo / Ingeniería Industrial - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría	González-Sánchez, Caridad; Garza-Ríos, Rosario; Trujillo-Quintana, Ismelys (2013)	Determinación del tamaño del pedido en el almacén de un restaurante
Scielo / Revista de educación, innovación y formación: REIF	García García Sara (2019)	Almacén inteligente con sistema de identificación RFID de nueva generación para

		herramientas y equipos didácticos
Scielo / Cuadernos Latinoamericanos de Administración,	Perez Hualtibamba, Marita Melissa; Wong Aitken, Higinio Guillermo (2018)	Gestión de inventarios en la empresa SOHO color salón & spa EN TRUJILLO (Perú), en 2018
Scielo / Revista Lasallista de investigación	Rodrigo Andrés Gómez Montoya, Alexander Alberto Correa Espinal (2011)	Mejoramiento de la recepción en una empresa de colchones utilizando simulación y diseño de experimentos (Ingles)
Scielo / Scientia et Technica	BALLESTEROS SILVA, PEDRO PABLO; Robledo Castro, Mauricio ; Barrios Mendoza, Hector Manuel (2015)	Modelo de capacitación sobre logística integral de almacenamiento para autoservicios de retail
Scielo / Tecnura: Tecnología y Cultura Afirmando el Conocimiento	Irma Aracely Toscano Rentería; Esmeralda Brito Cervantes; Santos Magaña Moya; Mario Guadalupe González Pérez (2019)	Homeostasis de la industria de manufactura en Jalisco, México: el kaizen como negentropía en la logística de embarques
Scopus / ConCiencia Tecnológica	José Raúl Martínez-Calderón; Ernesto García-Pérez; Carmen Estela Carlos-Ornelas (2019)	Efecto de seis sigma en el almacén de una empresa manufacturera
Scopus / Boletín de Ciencias de la Tierra	Martín Dario Arango Serna, Rodrigo Andrés Gómez Montoya, Julián Andres Zapata Cortés (2013)	Medición y mejoramiento de la operación de despacho de carbón a través de modelos estadísticos R&R
Scopus / DYNA: revista de la Facultad de Minas. Universidad Nacional de Colombia	Oscar Palacio-León; Wilson Adarme-Jaimes (2014)	Coordination of inventory; A case study of city logistics (INGLES)
Scielo / Ingeniare. Revista chilena de ingeniería Métrica	Talamante-Lugo, Emilio; Felix-Moreno, Jose Luis; Feuchter-Leyva, Carlos Ignacio; Sanchez-Schmitz, Gerardo; Ochoa-Hernandez, Jose Luis; Romero-Dessens, Luis Felipe. (2019)	Uso de Tecnologías de Almacenes para seleccionar Herramientas y Estrategias de Gestión del Conocimiento para MiPyMEs (INGLES)
Scielo / Tecnura: Tecnología y Cultura Afirmando el Conocimiento	Paredes Bautista, John Ronald (2018)	Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar la Productividad en el área de almacén de

		la empresa FERA Perú SAC, Lurín, 2018
Scopus / ConCiencia Tecnológica	Paucarpura Rocha, Netzher, Surichaqui Leon, Johan Anibal (2019)	Aplicación de Gestión de Inventario para mejorar la productividad en el almacén de una empresa de hornos industriales. Ate, 2019.
Scopus / Boletín de Ciencias de la Tierra	Rodriguez Gutierrez, Carlos Enrique (2019)	Gestión de inventarios para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Delcrosa S.A., Lima, 2019

Anexo 3. Carta de autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Peteta Fernandez Jose Frankling
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 07551327, en mi calidad de Director de proyectos
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de Operaciones
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa CSH Servicios de Logística del Perú SA
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20503039347, ubicada en la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

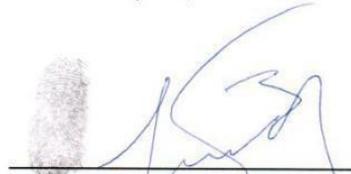
Al señor(a, ita,) Chiroque Valladares Edward Jhonatan y Vivas Bobadilla Rosamaria de los Angeles, identificado(s) con DNI N° 72318910 / 75620622, de la Carrera profesional Ingeniería Industrial, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Elementos y datos que conformen las actividades de gestión de almacén en cada uno de los procesos, y de igual manera con datos relacionados a la calidad del servicio prestado por la empresa con el propósito de plantear mejoras que faciliten el funcionamiento de la compañía, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

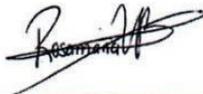
() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello

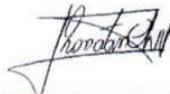
DNI: 07551327

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Rosamaria Vivas Bobadilla

DNI: 75620622



Jhonatan Chiroque Valladares

DNI: 72318910

Anexo 4. Evaluación de juicio de expertos

A. Mg. Gerardo Sosa

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2022**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

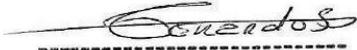
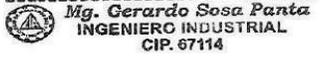
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”

Definición de la variable: Representa la totalidad de los rasgos de un producto o servicio, tipo de negocio, que el cliente espera recibir (Schroeder citado por Bustamente et ál. (2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos e instalaciones	Las instalaciones de la empresa CSM son adecuadas para la atención al usuario.	1	1	1	1	
		Las instalaciones de la empresa CSM tienen buena apariencia	1	1	1	1	
		El equipamiento del que hace uso la empresa CSM cumple con los requerimientos mínimos.					
		El equipamiento de la empresa CSM son modernos.					
	Materiales	Los materiales o insumos que emplea la empresa CSM cumplen con los estándares mínimos para garantizar su buen uso.	1	1	1	1	
		La empresa CSM brinda productos de buena calidad					
	Percepción del capital humano	La conducta de los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM es buena.	1	1	1	1	

		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen una imagen honesta.					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se interesan en sus solicitudes o pedidos.					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se encuentran capacitados adecuadamente					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					
CONFIABILIDAD	Responsabilidad	La empresa CSM es cuidadosa cuando ofrece el servicio.	1	1	1	1	
		La empresa CSM es coherente y consecuente cuando ofrece el servicio.					
	Eficiencia	La empresa CSM cumple con atender mis solicitudes en un tiempo adecuado.					
		El cumplimiento en la solución de mi queja/reclamo es oportuna.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Voluntad	Los colaboradores de la empresa CSM transmiten voluntad de atención con el cliente.	1	1	1	1	
		La empresa CSM atiende con prontitud los requerimientos.					
	Disposición de servicio	Los colaboradores de la empresa CSM se encuentran debidamente capacitados para brindar respuesta a diferentes eventualidades.					
		Una característica de los colaboradores de la empresa CSM es la atención esmerada.					
SEGURIDAD	Confiabilidad	La empresa CSM se preocupa por ofrecer un servicio sin mayor peligro o riesgo para mí.	1	1	1	1	
		El cliente tiene seguridad de contratar los servicios de la empresa CSM.					
	Profesionalidad	En la prestación del servicio de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros.					
		En las instalaciones de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros.					
EMPATÍA	Atención individualizada	El servicio dado por la empresa CSM es recomendable.	1	1	1	1	
		Los colaboradores de la empresa CSM atienden con amabilidad.					
	Comprensión	Los colaboradores de la empresa CSM se solidarizan con el cliente.					
		Existe carisma y buen humor de parte de la atención de la empresa CSM.					
		El cliente se siente a gusto cuando es atendido por los colaboradores de la empresa CSM					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario SERVQUAL
Objetivo del instrumento	Permite realizar la medición de la calidad del servicio, y tener conocimiento de las expectativas del cliente y la manera en cómo ellos perciben el servicio de la empresa CSM Talara 2022 en el área de almacén
Nombres y apellidos del experto	Gerardo Sosa Panta
Documento de identidad	03591940
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	969666758
Firma	 
Fecha	24 /11 / 2022

B. Mg. Severin Fashbender

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2022**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

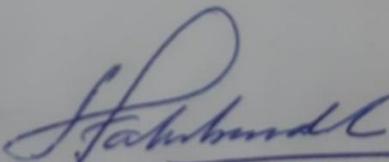
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”

Definición de la variable: Representa la totalidad de los rasgos de un producto o servicio, tipo de negocio, que el cliente espera recibir (Schroerder citado por Bustamente et ál. (2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos e instalaciones	Las instalaciones de la empresa CSM son adecuadas para la atención al usuario.	1	1	1	1	
		Las instalaciones de la empresa CSM tienen buena apariencia	1	1	1	1	
		El equipamiento del que hace uso la empresa CSM cumple con los requerimientos mínimos.					
		El equipamiento de la empresa CSM son modernos.					
	Materiales	Los materiales o insumos que emplea la empresa CSM cumplen con los estándares mínimos para garantizar su buen uso.	1	1	1	1	
		La empresa CSM brinda productos de buena calidad	1	1	1	1	
Percepción del capital humano	La conducta de los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM es buena.	1	1	1	1		

		<p>Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen una imagen honesta.</p> <p>Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se interesan en sus solicitudes o pedidos.</p> <p>Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM comprenden las necesidades específicas de sus usuarios</p> <p>Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se encuentran capacitados adecuadamente</p> <p>Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios</p>					
CONFIABILIDAD	Responsabilidad	<p>La empresa CSM es cuidadosa cuando ofrece el servicio.</p> <p>La empresa CSM es coherente y consecuente cuando ofrece el servicio.</p>		1	1	1	
	Eficiencia	<p>La empresa CSM cumple con atender mis solicitudes en un tiempo adecuado.</p> <p>El cumplimiento en la solución de mi queja/reclamo es oportuna.</p>					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Voluntad	<p>Los colaboradores de la empresa CSM transmiten voluntad de atención con el cliente.</p> <p>La empresa CSM atiende con prontitud los requerimientos.</p>	1	1	1	1	
	Disposición de servicio	<p>Los colaboradores de la empresa CSM se encuentran debidamente capacitados para brindar respuesta a diferentes eventualidades.</p> <p>Una característica de los colaboradores de la empresa CSM es la atención esmerada.</p>					
SEGURIDAD	Confiabilidad	<p>La empresa CSM se preocupa por ofrecer un servicio sin mayor peligro o riesgo para mí.</p> <p>El cliente tiene seguridad de contratar los servicios de la empresa CSM.</p>	1	1	1	1	
	Profesionalidad	<p>En la prestación del servicio de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros.</p> <p>En las instalaciones de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros.</p>					
EMPATÍA	Atención individualizada	<p>El servicio dado por la empresa CSM es recomendable.</p> <p>Los colaboradores de la empresa CSM atienden con amabilidad.</p>	1	1	1	1	
	Comprensión	<p>Los colaboradores de la empresa CSM se solidarizan con el cliente.</p> <p>Existe carisma y buen humor de parte de la atención de la empresa CSM.</p> <p>El cliente se siente a gusto cuando es atendido por los colaboradores de la empresa CSM</p>					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario SERVQUAL
Objetivo del instrumento	Permite realizar la medición de la calidad del servicio, y tener conocimiento de las expectativas del cliente y la manera en cómo ellos perciben el servicio de la empresa CSM Talara 2022 en el área de almacén
Nombres y apellidos del experto	Severin Augusto Fahsbender Cespedes
Documento de identidad	02644838
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Mgtr. Ingeniería Ambiental y Seguridad Industrial
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo (UCV)
Cargo	Docente
Número telefónico	968893401
Firma	 Ing. Severin Fahsbender Cespedes CIP N° 32569
Fecha	26/11/2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión de Almacén para mejorar la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2022**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”

Definición de la variable: Representa la totalidad de los rasgos de un producto o servicio, tipo de negocio, que el cliente espera recibir (Schroeder citado por Bustamente et ál. (2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos e instalaciones	Las instalaciones de la empresa CSM son adecuadas para la atención al usuario.	1	1	1	1	
		Las instalaciones de la empresa CSM tienen buena apariencia	1	1	1	1	
		El equipamiento del que hace uso la empresa CSM cumple con los requerimientos mínimos.					
		El equipamiento de la empresa CSM son modernos.					
	Materiales	Los materiales o insumos que emplea la empresa CSM cumplen con los estándares mínimos para garantizar su buen uso.	1	1	1	1	
		La empresa CSM brinda productos de buena calidad	1	1	1	1	
Percepción del capital humano	La conducta de los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM es buena.	1	1	1	1		

		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen una imagen honesta.					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se interesan en sus solicitudes o pedidos.					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM se encuentran capacitados adecuadamente					
		Los colaboradores (oficina y de campo) de la empresa CSM tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					
CONFIABILIDAD	Responsabilidad	La empresa CSM es cuidadosa cuando ofrece el servicio.		1	1	1	
		La empresa CSM es coherente y consecuente cuando ofrece el servicio.					
	Eficiencia	La empresa CSM cumple con atender mis solicitudes en un tiempo adecuado. El cumplimiento en la solución de mi queja/reclamo es oportuna.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Voluntad	Los colaboradores de la empresa CSM transmiten voluntad de atención con el cliente. La empresa CSM atiende con prontitud los requerimientos.	1	1	1	1	
	Disposición de servicio	Los colaboradores de la empresa CSM se encuentran debidamente capacitados para brindar respuesta a diferentes eventualidades. Una característica de los colaboradores de la empresa CSM es la atención esmerada.					
SEGURIDAD	Confiabilidad	La empresa CSM se preocupa por ofrecer un servicio sin mayor peligro o riesgo para mí. El cliente tiene seguridad de contratar los servicios de la empresa CSM.	1	1	1	1	
	Profesionalidad	En la prestación del servicio de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros. En las instalaciones de la empresa CSM se carece de riesgos o peligros.					
EMPATÍA	Atención individualizada	El servicio dado por la empresa CSM es recomendable. Los colaboradores de la empresa CSM atienden con amabilidad.	1	1	1	1	
	Comprensión	Los colaboradores de la empresa CSM se solidarizan con el cliente. Existe carisma y buen humor de parte de la atención de la empresa CSM. El cliente se siente a gusto cuando es atendido por los colaboradores de la empresa CSM					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario SERVQUAL
Objetivo del instrumento	Permite realizar la medición de la calidad del servicio, y tener conocimiento de las expectativas del cliente y la manera en cómo ellos perciben el servicio de la empresa CSM Talara 2022 en el área de almacén
Nombres y apellidos del experto	LUIS ROBERTO LARREA COLCHADO
Documento de identidad	41139477
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
Número telefónico	939050391
Firma	 LUIS ROBERTO LARREA COLCHADO
Fecha	25 /11 / 2022

Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin.

PROPUESTA DE GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA EMPRESA CSM TALARA 2023.

ÍNDICE DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	bibliotecadigital.icesi.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	Astete Jaramillo, Ruben Dario Pastor Caballero, Deysi Talavera Durand, Christian Joel Vallejo Quispe, Raul. "Calidad en el servicio al cliente de las empresas financieras en el sector microfinanciero en Lima metropolitana", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2021 Publicación	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	Franco, Emilliana López. "Liderazgo docente y motivación para las matemáticas, en estudiantes de básica secundaria y media de	<1%

la Institución Técnico Departamental Natania,
Colombia", Universidad de Montemorelos
(Mexico), 2023
Publicación

12	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
13	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
15	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
16	roderic.uv.es Fuente de Internet	<1 %
17	www.profcesar.com Fuente de Internet	<1 %
18	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to ESIC Business & Marketing School Trabajo del estudiante	<1 %
20	dspace.uniandes.edu.co:5050 Fuente de Internet	<1 %
21	media.metrologia2017.org.br Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.diputados.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
25	www.repositori.uji.es Fuente de Internet	<1 %
26	www.allbusiness.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

28	moam.info Fuente de Internet	<1 %
29	www.antamina.com Fuente de Internet	<1 %
30	coek.info Fuente de Internet	<1 %
31	contabilidad.edomex.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
32	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
33	go.gale.com Fuente de Internet	<1 %
34	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
35	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
36	redcaldas.colciencias.gov.co Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	ufps.metarevistas.org Fuente de Internet	<1 %
39	ve.sun.com Fuente de Internet	<1 %
40	visualmexico.com.mx Fuente de Internet	<1 %
41	www.cacic2016.unsl.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
42	www.diarioelpais.com.uy Fuente de Internet	<1 %
43	www.mcyt.es Fuente de Internet	<1 %
44	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
45	www.rpte.net Fuente de Internet	<1 %

46	www.zonatecnologica.com.ar Fuente de Internet	<1 %
47	zdocs.ro Fuente de Internet	<1 %
48	1library.co Fuente de Internet	<1 %
49	1library.net Fuente de Internet	<1 %
50	Retamoso Murguia, Sandy Mariella. "Percepcion de los estudiantes del primer ciclo de Estudios Generales Ciencias acerca de la influencia del Flipped Learning en el desarrollo de su aprendizaje en una universidad privada de Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
51	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
52	bibliotecadigital.conevyt.org.mx Fuente de Internet	<1 %
53	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
54	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
55	lamediahostia.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
56	ojs.docentes20.com Fuente de Internet	<1 %
57	proyectosmaestrias.virtual.uniandes.edu.co Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

61	sites.google.com Fuente de Internet	<1 %
62	tr-ex.me Fuente de Internet	<1 %
63	www.aeress.org Fuente de Internet	<1 %
64	www.bufetebuades.com Fuente de Internet	<1 %
65	www.franquiciasdemexico.org Fuente de Internet	<1 %
66	www.info.gov.do Fuente de Internet	<1 %
67	www.sinoele.org Fuente de Internet	<1 %
68	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
69	doku.pub Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo 6. Documentos de recopilación de información

A. Evidencia fotográfica de entrevistas y cuestionarios



Fuente: elaboración propia

Anexo 7. Propuesta de Gestión de Almacén Empresa CSM Talara, 2023

 CSM Talara	Propuesta de Gestión de Almacén	Anexo	
		Código :	
		Página 1 de 16	
 PROPUESTA DE GESTIÓN DE ALMACÉN			
ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR	
Chiroque Valladares, Edward Jhonatan Vivas Bobadilla, Rosamaria de los Angeles Fecha: 06/05/2023			

CONTENIDO DE PROPUESTA

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
 - 2.1. OBJETIVO GENERAL
 - 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. PROCEDIMIENTO PROPUESTO EN EL ÁREA DE ALMACÉN
4. FASES DE IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
5. CONCLUSIONES

PLAN DE GESTIÓN DE ALMACÉN EMPRESA CSM TALARA

1. INTRODUCCIÓN

Este plan se basará en los objetivos estratégicos de la empresa y su visión comercial a tres años de crecimiento. Asimismo, en este capítulo, se presentará la situación deseada y las acciones a implementar para poder llegar a dicho escenario futuro, sobre la línea base de la situación encontrada descrita.

Para poder alcanzar la situación deseada, se tendrán en cuenta diversos *inputs* como normas del sector, buenas prácticas, entre otros. Además, se buscará que las potenciales mejoras a implementar sean transversales a todos los subprocesos del almacén, y que tengan impacto en los indicadores del área de operaciones y en los indicadores estratégicos de la empresa.

En paralelo, con la finalidad de poder priorizar los proyectos que nazcan de las propuestas de mejora, se usará una matriz de priorización. De esta manera, será posible determinar aquellas fases a desarrollar para que tengan mayor impacto para el negocio.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Elaborar la propuesta de gestión de Almacén que mejora la calidad del servicio a los usuarios en la empresa CSM Talara 2023.

- **2.2. Objetivos específicos**

Antes de mencionar los objetivos de la estrategia de operaciones, y en particular los objetivos para la gestión de inventarios y almacenes, es importante recalcar que estos

deben estar alineados y aportar al cumplimiento de los objetivos del plan estratégico de la empresa. Por ello, será altamente relevante mostrar cómo cada mejora planteada impacta de manera positiva en los indicadores estratégicos.

Asimismo, se debe considerar que el Plan de Operaciones tendrá como objetivo a mediano y largo plazo el soportar y acompañar el crecimiento esperado e indicado en el plan comercial. Cabe anotar que las propuestas que se planteen deberán tener presente en todo momento el cumplimiento normativo que se exige la ley.

Para poder determinar los objetivos de operaciones, se consideró agruparlos dentro de los dos factores clave de la Gerencia de Operaciones, que se muestran en la siguiente figura 8.

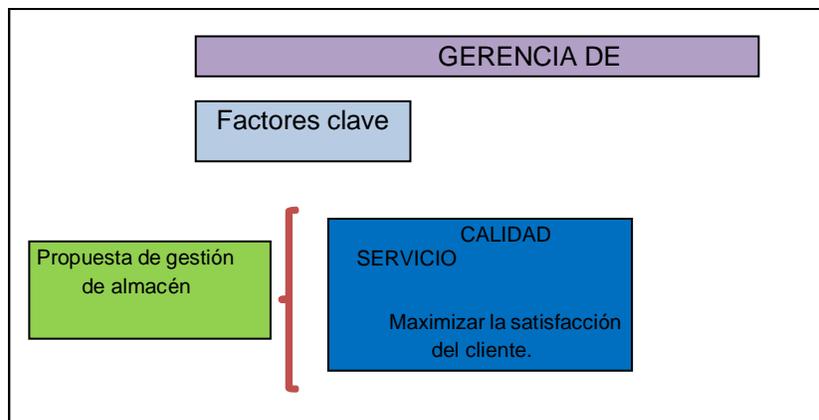


Figura 8. Factores clave de la Gerencia de Operaciones

Fuente: elaboración propia según información recopilada de la empresa CSM Talara.

Es decir, es preciso maximizar la satisfacción del cliente, y además optimizar las operaciones de la cadena de valor de la empresa. A continuación, se presentan los principales objetivos del área de Operaciones para cada uno de los pilares mencionados.

1. Objetivos específicos de la propuesta de gestión de almacén

Los objetivos anteriores, deberán ser desplegados a cada una de las áreas que conforman esta gerencia. En particular, como se mencionó, el presente trabajo se centrará en la gestión de almacenes. En este marco, se han establecido los siguientes objetivos:

- Objetivo 1: Analizar la situación real
- Objetivo 2: Elaborar el proceso de capacitación en estandarización de procesos
- Objetivo 3: Hacer uso de la tecnología como soporte
- Objetivo 4: Identificar rápidamente el inventario y mejorar las solicitudes en la respuesta
- Objetivo 5: Mejorar los tiempos de traslado

3. PROCEDIMIENTO PROPUESTO EN EL ÁREA DE ALMACÉN

 Procedimientos en el almacén		Código:	
		Fecha:	
		Total de páginas:	1 de 3
Meta	Estandarizar procesos y actividades del área de almacén de la empresa CSM Talara.		
Paso N°	Responsable	Actividad	Observación
1	Asistente/ encargado de recepción	Recepción de guías, factura y/o documentación de compra	
2	Asistente/ encargado de recepción	Supervisión de descarga de productos	Guiar al lugar asignado en el almacén para recepción de productos.
3	Asistente/ encargado de recepción	Verificación del estado físico y la cantidad de productos, según orden de compra o documentación correspondiente	Si los productos no están conformes, anotar observación en copia de guía de remisión, factura y/o documentación de compra que va de regreso al proveedor.
4	Asistente/ encargado de recepción	Firma de guía de remisión, factura y/o documentación de compra	
5	Asistente/ encargado de recepción	Llenar en el sistema Excel con productos ingresados al almacén, conforme a la guía de remisión, factura o documentación de compra.	



Procedimientos en el almacén

Código:

Fecha:

Total de páginas:

2 de 3

Meta

Crear un ambiente ordenado y limpio dentro del almacén

Paso N°

Responsable

Actividad

Observación

1

Asistente/
encargado de
recepción

Identificar las ubicaciones de cada producto en zona de recepción del almacén.

Utilizar mapa de distribución en el almacén

2

Asistente/
encargado de
recepción

Colocar el código de barras a cada producto

Revisar guía de lectura de códigos según su ubicación

3

Asistente/
encargado de
recepción

Ubicar los productos según su clasificación y distribución de productos.

Colocar productos antiguos primero para la expedición según técnica FIFO.

4

Asistente/
encargado de
recepción
y
operarios

Limpiar y botar cajas u otro elemento de envoltura en que se encontraban los productos recibidos.

Utilizar los materiales adecuados para la limpieza de cada elemento.

5

Asistente/
encargado de
recepción

Colocar exceso de productos en área despejada.

Solo si los productos sobrepasan la capacidad del almacenamiento de su lugar de ubicación.

6

Asistente/
encargado de
recepción

Entrega de copia actualizada de existencias físicas en el almacén al administrador.

7

Asistente/
encargado de
recepción

Revisa y guarda copia de actualización de existencias en el almacén



Procedimientos en el almacén

Código:

Fecha:

Total de páginas:

3 de 3

Meta	Estandarizar actividades de preparación de pedidos		
Paso N	Responsable	Actividad	Observación
1	Técnico de almacén	Emite orden de pedido operario de almacén	Instructivo de llenado de orden de pedido
2	Operario de almacén	Recepción de orden de pedido	Verificación constante
3	Operario de almacén	Identificar ubicación de productos requeridos	Utilizar mapa de ubicación de productos en el almacén
4	Operario de almacén	Dirigirse a la ubicación de productos solicitados y seleccionar la cantidad requerida en la orden de pedido	Si los productos están en unidades utilizar cajas.
5	Operario de almacén	Llevar productos a zona de picking	Adecuación de tiempos
6	Operario de almacén	Trasladar productos solicitados al dpto. de despacho	Adecuación de tiempos
7	Operario de almacén	Entregar copia de registro de salida del almacén	Adecuación de tiempos
8	Asistente de Almacén	Revisa y guarda copia de registro de salidas del almacén y realiza la guía de despacho	Adecuación de tiempos
9	Técnico de almacén	Coordina el transporte para que el operario lleve el material en donde se encuentra el usuario solicitante	Adecuación de tiempos

4. FASES DE IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Objetivo 1: Analizar la situación real

A. Fase 1: Análisis de la situación actual y la situación deseada

Fase 1
Desarrollo de nuevos flujos que optimicen y controlen el proceso a lo largo de todo el almacén
Descripción de la fase
El proyecto buscará todas las oportunidades de mejora en los procesos que puedan optimizar tiempos, flujos, uso de recursos. De esta manera, se apunta a acortar los ciclos de proceso y que generen un ahorro económico en el resultado del almacén. Se buscará obtener las mejores rutas a los subprocesos versus las rutas actuales.
Impacto en los indicadores de negocio - Alineamiento estratégico
Al mejorarse los flujos de almacén será impactado de manera positiva los siguientes indicadores: Indicador operativo: - Ciclo de atención de una orden Indicador estratégico: - Incremento del nivel de servicio - Liderazgo en costos
Hitos principales
- Flujo general optimizado vs el flujo actual - Puntos de control necesarios - Estimación de tiempos - Necesidades de recursos

Objetivo 2: Elaborar el proceso de capacitación en estandarización de procesos

B. Fase 2: Estandarización de procesos

El primer proyecto evaluado fue la estandarización de procesos que optimicen el flujo operativo. En este, se establecieron las siguientes inversiones y gastos.

Tabla 1. Costos anuales estandarización de procesos

Costos anuales	Monto (US\$)
Costos operativos actuales en recepción y almacenamiento	62.110
Costos operativos de propuesta de recepción y almacenamiento	53.352
Costos de inversión en equipos y materiales para recepción y almacenamiento	20.720
Costos operativos actuales en despacho	77.134
Costos operativos en propuesta de despacho	23.420
Costo de inversión en equipos y materiales	28.250

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los ahorros proyectados anuales, estos se obtienen con la diferencia de los gastos actuales versus los proyectados; el estimado en US\$ corresponde a 30.263 anuales. En la siguiente tabla, se presenta el flujo:

Tabla 2. Flujo económico estandarización de procesos

Rubros	0	1	2	3	4	5
Inversión	61.300					
Ahorros proyectados		28.445	28.445	28.445	28.445	28.445
Depreciación		6130	6130	6130	6130	6130
Flujo antes de impuesto		30.751	30.751	30.751	30.751	30.751
Impuesto (18%)		8.163	8.163	8.163	8.163	8.163
Depreciación		4568	4568	4568	4568	4568
Flujo neto	-61.300	28.718	28.718	28.718	28.718	28.718

Fuente: Elaboración propia

Objetivo 3: Hacer uso de la tecnología como soporte

C. Fase 3: Adquisición de software de gestión de almacenes

Este proyecto planteaba la adquisición de un *software* que ayude a soportar la gestión de almacenes y, de esa manera, se podría tener un proceso bajo control. Este proyecto tendrá como beneficios principales el incremento de la productividad del personal y de los equipos, puesto que se reducirán sustancialmente los tiempos de búsqueda en cada etapa de los procesos de almacén. Asimismo, un beneficio tangible será la reducción de ajustes de inventario, debido a que este se tendrá totalmente controlado en el sistema.

Tabla 3: Esquema de implementación de sistema de gestión de almacén

Fase 3
Descripción de la fase: Implementar sistema de gestión de almacenes
Descripción de la fase
<p>Para poder tener un mejor control de todos los procesos de almacén, recepción, almacenamiento, despacho, etc., es preciso apoyarse en un software que ayude a controlar y gestionar estos procesos. De esta manera, se dejaría de depender de hojas Excel, reposer manuales o de la memoria de las personas responsables. A continuación, se presentan los beneficios de este proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controlar los inventarios al tener toda la información en línea en el sistema - Reducir los tiempos de búsqueda de productos para el despacho - Reducir el tiempo de búsqueda de ubicaciones disponibles en el almacén - Mejorar el flujo de información en línea con el área comercial y, a su vez, que estos tengan la información en línea de productos disponibles que confirman a los clientes
Impacto en los indicadores de negocio - Alineamiento estratégico
<p>Los principales indicadores impactados son los siguientes: <u>Indicador operativo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Exactitud de inventario - Ciclo de atención de una orden <p><u>Indicador estratégico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Incremento del nivel de servicio - Mejora de procesos - Soporte al crecimiento
Hitos principales
<ul style="list-style-type: none"> - Planteamiento de flujos y definición de tablas maestras - Elaboración de alcances del requerimiento para los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho - Desarrollo de software - Pruebas de usuario - Entrenamiento - Go live
Análisis financiero
Situación actual
<p>El flujo general se muestra en los anexos. Para esto, actualmente, no se cuentan con controles adecuados en cada etapa del proceso. Por ello, existen los siguientes principales problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El área comercial no tiene una consulta que le dé el inventario disponible para la venta, lo que a su vez genera órdenes no completadas. - La recepción se lleva en registros manuales, los cuales presentan errores de transcripción. - Se presenta una gran pérdida de tiempo para poder ubicar los productos que ingresan desde la planta. - Se presenta gran pérdida de tiempo para poder ubicar los productos a despachar. - Las órdenes de despacho son elaboradas a mano y pasan entre las diferentes áreas. - Debido a que no hay un sistema de información, no se cuentan con indicadores base de la gestión del área.
Situación deseada
<p>Se apunta a contar con un proceso controlado y eficiente soportado por la herramienta tecnológica que brinde las funcionalidades necesarias para monitorear y administrar cada fase de la ejecución de los procesos operativos del almacén desde la recepción hasta el despacho de productos. De este modo, se garantiza un flujo de información correcto entre las áreas interesadas de la organización.</p> <p>A continuación, se describen de manera resumida los principales requisitos en cada etapa: <u>Recepción:</u> Control de ingresos por código, descripción, cantidad, lote</p> <p><u>Almacenamiento:</u> Control de cuántos en almacén (ubicación, código, lote), control de kardex, ubicación de pasillos y ubicaciones, disponibilidad de productos, bloqueo de</p>

productos en cuarentena, priorización según ABC de productos Picking: Manejo de órdenes en sistema para el picking desde el área comercial, generación de reportes para la ejecución del picking, descuento de unidades pickeadas Despacho: Generación de guía de carga

Fuente: elaboración propia

Se ha estimado que el costo del desarrollo del *software* es de US\$ 15.000. Este cálculo se ha realizado con expertos en desarrollo de *software* de una empresa local. A continuación, se presenta el flujo de caja para el presente proyecto.

Tabla 4. Flujo económico compra de software y RFID

Rubros	0	1	2	3	4	5
Inversión	15.000					
Ahorros proyectados		19.435	19.435	19.435	19.435	19.435
Incremento de productividad		16.265	16.265	16.265	16.265	16.265
Reducción de ajustes de inventario		2600	2600	2600	2600	2600
Depreciación		1600	1600	1600	1600	1600
Flujo antes de impuesto		16.421	16.421	16.421	16.421	16.421
Impuesto (18%)		6961	6961	6961	6961	6961
Depreciación		2000	2000	2000	2000	2000
Flujo neto	-10.000	13.724	13.724	13.724	13.724	13.724

Objetivo 4: Identificar rápidamente el inventario y mejorar las solicitudes en la respuesta

D. Organización del área de almacén

La situación deseada de los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y embalaje y despacho, tienen varios puntos en común que deberían ser mejorados, como son la falta de *software*, personal sin formación académica, falta de procedimientos y estándares, entre otros. Debido a ello, las soluciones planteadas se pueden agrupar en proyectos cuyo alcance sea todo el proceso completo, desde la recepción hasta el despacho. Los proyectos listados a continuación se plantean de acuerdo con este criterio.

4. Análisis financiero – Situación deseada

Recepción y almacenamiento	Tiempo de ciclo (min.)
Verificación de documentos	5
Conteo físico de sacos de identificación	30
Revisión visual de almacén con ubicaciones disponibles	5
Traslado de sacos a almacén destino con carretillas	60
Apilamiento de sacos en pallet con montacarga	40
Registro en sistema	10
Obtención de muestra de calidad	5

Total min.	155
Total horas	2,58

Costos operativos de propuesta	Costo unitario (S/. por ton.)	Cantidad (ton.)	Total mensual (S/.)	Total anual (s/.)	Total anual (US\$)
Costo de mano de obra de cuadrillas	2	2612	2654	54.426	22.148
Costo de recarga de batería	50	16	800	9600	2584
Encargado de recepción en turno día y de noche, y montacarguista	1	2	8432	95.184	23.754
Totales			12.357	145.285	53.562

Costos operativos actuales	Costo unitario (USD \$ Por ton.)	Cantidad	Costo total (US\$)
Compra de carretillas hidráulicas manuales	235	2	450
Compra de montacargas	21.000	1	23.000
Compra de parihuelas para la recepción y traslado	18	280	4,568
Totales			29.052

Despacho de pedidos	Tiempo de ciclo (min.)	
Recepción de OC en el almacén		
Ingreso y ubicación en la puerta de expedición de la unidad de transporte	12	
Asignación de montacarga	2	
Ubicación de sacos en sistema y generación de atención por ubicación	8	
Despachos de sacos cargados por pallet desde el punto de almacenamiento hasta la unidad	26	
Generación de guía de carga	7	
Autorización de salida de unidad	8	
Total minutos		78
Total horas		1,23

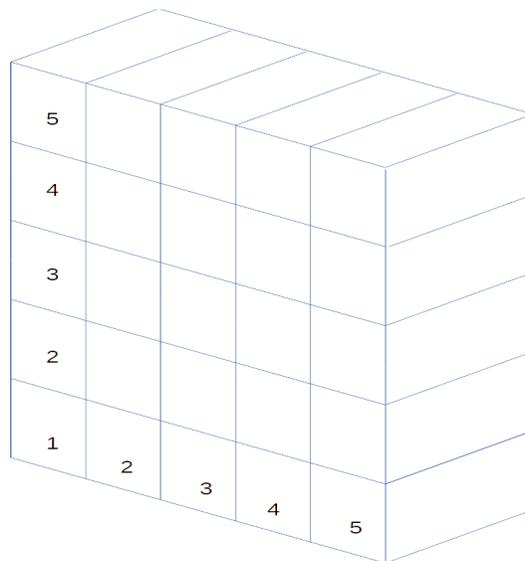
Costos operativos de propuesta	Costo unitario (S/. Por ton.)	Cantidad	Total mensual (S/.)	Total anual (s/.)	Total anual (US\$)
Costo de mano de obra de cuadrillas	2,0	2765	5530	66.360	23.449
Costo de recarga de batería	50,0	16	800	9600	3392
Salario de montacarguista	1632	1	1632	19.584	6920
Totales			7962	95.544	33.761

Costos de inversión	Costo unitario (US\$)	Cantidad	Costo total (US\$)
Compra de montacargas	32.000	1	32.000
Compra de parihuelas para la recepción y traslado	15	230	7500
Total			39.500

Objetivo 5: Mejorar los tiempos de traslado

E. Optimización espacio y capacidad máxima

Cada espacio de almacenamiento debe estar conformado por cinco tanquetas codificadas de 1 tonelada las cuales podrán apilarse hasta cinco niveles, es decir que habrá 25 tanquetas por cada espacio lo que genera una capacidad máxima de 400 toneladas de almacenamiento. En la figura 9 a continuación se observa cómo serán apiladas las tanquetas en cada cañón.



- Figura 9. Ubicación de tanquetas

Fuente. Elaboración propia

- Distribución de productos y parámetros de control

Los productos elaborados serán distribuidos y almacenados en cada cámara de acuerdo con el esquema de tanqueta y cañón en base a los siguientes parámetros de control:

Producto	Porcentaje	Volumen de espacio (TM)	Total repositorio	Total
1	52%	150	150	7.5
2	19%	70	70	2.1
3	14%	45	45	1.8
4	9%	35	35	1.4
6	3%	15	15	0.4
7	3%	10	10	0.1
Total	100%	400	400	13

5. CONCLUSIONES

A partir del análisis de la situación real, se concluye que es de suma importancia que el Plan de Operaciones esté completamente alineado con los planes de la organización, de manera que se pueda generar objetivos que realmente impacten en el negocio.

El proceso de capacitación en estandarización de procesos no desarrolla indicadores de gestión de las operaciones, plantea una base de indicadores referenciales sobre los cuales sea posible determinar las metas a trabajar. Asimismo, se deben establecer criterios, herramientas y métodos.

El uso de la tecnología como soporte, facilita la reducción de tiempos, siendo la tecnología RFID la más recomendada para la realidad identificada.

Identificar rápidamente el inventario y mejorar las solicitudes en la respuesta incrementa la satisfacción del cliente, evitando el incremento de quejas y reclamos.

Se han planteado fases que tendrán impacto en la organización en el corto y mediano plazo, para la mejora de tiempos de traslado.