



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL
NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA
EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Riojas Suclupe Ruben Smith
<https://orcid.org/0000-0003-0785-6795>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo
<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel-Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo

Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Dr. Garcia Yovera Abraham Jose

Nombre completo

Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre completo

Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

“GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Apellidos y nombres: Riojas Suclupe Ruben Smith	DNI: 74984566	FIRMA: 
--	---------------	---

Pimentel, 13 de febrero de 2023

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, quien es creador de la vida, además de ser fuente de luz y de esperanza para un mundo mejor.

A mis padres Asunción y Albertina, y hermanos quienes, con su dedicatoria, fortaleza y paciencia me apoyaron para seguir adelante y perseverar hasta el final cumpliendo mis metas, además de inculcarme valores íntegros para ser mejor persona cada día, junto a ello dedico también a mi sobrino Aarón Gael quien es el motivo de este objetivo logrado y felicidad del hogar.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y las fuerzas de cada día, y haberme guiado por el camino del bien hasta ahora.

A mis padres, por ser la fuerza y apoyo incondicional y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, con excelente plana docente preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar de qué manera la gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la empresa agrícola Chepén 2021. Se utilizó una metodología deductiva, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, no experimental y corte transversal, la cual incluyó a una población de 67 con una muestra de 57 colaboradores. Se aplicó como instrumento el cuestionario, cuyos resultados se procesaron con el Programa IBM SPSS Statistics v.25. Los resultados obtenidos reflejan, que en la variable independiente y dependiente expresan que el 34% y el 44% en un nivel Medio, dando un grado de confiabilidad de 0.895 y 0.842 correspondientemente, ante ello se acepta la hipótesis de investigación con un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$ alterna, en donde la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente de la Empresa Agrícola Chepén 2021.

Palabras claves: Gestión de almacenes, nivel de servicio, clientes, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how warehouse management will improve the level of customer service in the Chepén 2021 agricultural company. A deductive methodology, quantitative approach, descriptive, non-experimental and cross-sectional type was used, which included a population of 67 with a sample of 57 employees. The questionnaire was applied as an instrument, whose results were processed with the IBM SPSS Statistics v.25 Program. The results obtained reflect that in the independent and dependent variable they express that 34% and 44% at a Medium level, giving a degree of reliability of 0.895 and 0.842 correspondingly, in view of this, the research hypothesis with a bilateral Sig. $0.000 < 0.05$ alternate, where warehouse management improves the level of customer service of the Chepén Agricultural Company 2021.

Keywords: Warehouse management, sales level, customers, collaborators.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Gestión de Almacenes.....	22
1.3.2. Nivel de servicio al cliente	26
1.4. Formulación del problema.....	30
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problemas específicos.....	30
1.5. Justificación e importancia del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
1.7.1. Objetivo general.....	31
1.7.2. Objetivos específicos.....	31
II. MATERIAL Y METODO.....	32
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	32
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Variables, Operacionalización	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	

2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	40
2.6. Criterios éticos	40
2.7. Criterios de Rigor Científico	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Resultados en tablas y figuras	42
3.2. Discusión de resultados	53
3.3. Aporte Practico (Propuesta)	56
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
4.1. Conclusiones.....	65
4.2. Recomendaciones	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población</i>	33
Tabla 2. <i>Operacionalización de Variable Independiente</i>	35
Tabla 3. <i>Operacionalización de Variables</i>	36
Tabla 4. Escala de Likert	37
Tabla 5. Baremación.....	38
Tabla 6. Validación de Expertos	39
Tabla 7. Alpha de Crombach para la variable gestión de almacenes	39
Tabla 8. Alpha de Crombach para la variable servicio al cliente.....	40
Tabla 9 Datos generales del personal de la empresa (El sexo, edad, estado civil, grado de instrucción).....	42
Tabla 10 Gestión de Almacenes y dimensión Recepción	43
Tabla 11 Gestión de Almacenes y dimensión Almacenamiento	44
Tabla 12 Gestión de Almacenes y dimensión Picking	45
Tabla 13 Gestión de Almacenes y dimensión Despacho.....	46
Tabla 14 Gestión de Almacenes.....	47
Tabla 15 Nivel de servicio al cliente y dimensión entrega practicas	48
Tabla 16 Nivel de servicio al cliente y dimensión tiempo de entrega	49
Tabla 17 <i>Nivel de servicio al cliente y dimensión entregas completas</i>	50
Tabla 18 <i>Nivel de servicio al cliente y dimensión documentación sin problemas</i> 51	
Tabla 19 <i>Nivel de servicio al cliente</i>	52
Tabla 20. Metodología 5s.....	57
Tabla 21. Resumen de estrategias	61
Tabla 22. Presupuesto de implementación.....	62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Datos generales del personal de la empresa</i>	42
Figura 2. <i>Gestión de Almacenes y dimensión Recepción</i>	43
Figura 3. <i>Gestión de Almacenes y dimensión Almacenamiento</i>	44
Figura 4. <i>Gestión de Almacenes y dimensión Picking</i>	45
Figura 5. <i>Gestión de Almacenes y dimensión Despacho</i>	46
Figura 6. <i>Gestión de Almacenes</i>	47
Figura 7. <i>Nivel de servicio al cliente y dimensión entrega practicas</i>	48
Figura 8. <i>Nivel de servicio al cliente y dimensión tiempo de entrega</i>	49
Figura 9. <i>Nivel de servicio al cliente y dimensión entregas completas</i>	50
Figura 10. <i>Nivel de servicio al cliente y dimensión documentación sin problemas</i>	51
Figura 11. <i>Nivel de servicio al cliente</i>	52

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Contexto Internacional

Según Sierra (2019), en Argentina se menciona que un 45% de gestión del almacén en las empresas internacionales ha demostrado una disminución de rotaciones de inventarios en la que perjudica la rentabilidad de la empresa, por ello ha mostrado que la atención al cliente no sea la adecuada puesto que no es tan efectiva cuando brindan la información de los productos que tienen en los anaqueles (p.87).

García & Cedeño (2019), manifiesta que, en Bogotá, las empresas pretenden aplicar un 78% de considera que tener un adecuado espacio para almacenar los productos hará que cada colaborador afiance las ubicaciones y que las demoras en la entrega de productos sean con menor tiempo, lo cual permita una evaluación sistemática del proceso, el aumento del control interno y el incremento del nivel de servicio al cliente como base para el perfeccionamiento del desarrollo (p.27).

Correa & Gómez (2019), en Cuba detalla que las tecnologías en un 56% están siendo consideradas estrategias que ahonde en el ahorro de tiempo en la sistematización de códigos de los servicios que se brindan, por lo cual ciertas tecnologías de información y comunicaciones deben adoptarse a los nuevos cambios tecnológicos en el manejo de almacenes y que esta a su vez sea un soporte para gestionar las carencias que poseen los usuarios externos en la institución. (p.111).

El Universo (2018) considera que en un 67% de los colaboradores de las empresas chilenas manifiestan que la atención del servicio al cliente no es la adecuada puesto que los empleados no muestran el interés de ayudar a los clientes con sus procedimientos, esto demuestra un déficit en la organización por lo que conlleva a una disminución de los ingresos (p.54).

Ramírez (2017) considera que en las empresas de Ecuador se busca que se alcance el 45% del crecimiento de la calidad en atender a los usuarios, puesto que constituye un pilar principal para fomentar que la empresa siga creciendo, sin embargo en estos años de pandemia ha demostrado que el personal no se

encuentra capacitado para asumir responsabilidades en donde ha mostrado un interés por brindar un servicio sólido a los clientes, esto ha evidenciado que la imagen de la institución sea deficiente y que no se posicionen en el mercado (p.46).

Contexto Nacional

Bravo & García (2020) en Puno, considera que el 23% las empresas detallan que el pretender añadir nuevos procedimientos de reposición de mercaderías, hará que las organizaciones detecten fallencias inoperantes y determinen mejoras en brindar un servicio adecuado a los clientes y brindarles un óptimo nivel de servicio en rapidez, disminución de costos y capacidad de respuesta donde la empresa con sus ventajas haga un oportuno manejo en base a la comercialización masiva de productos de hogar (p.8). Asimismo ESAN (2019), considera que en Lima el 34% de las empresas ha identificado que los indicadores que consiguen cuantificar eficientemente el desempeño logístico de las empresas en cuanto a los procesos operativos y las diversas variables como las de almacenamiento y servicio al cliente que permiten controlar el costo por unidad en base al cumplimiento de los pedidos despachados con entregas perfectas a los clientes, lo cual incidan en la administración logística para el manejo de cualquier organización (p.15).

Guevara (2019), manifiesta que en Piura el 43% de los jefes de las Mypes están buscando alternativas de solución para atender los diferentes problemas en temas de almacenaje de acorde a las necesidades que tiene cada pequeña empresa, esto equivale a que el aumento del desorden en los almacenes y la falta de un sistema se retrasen los pedidos y causen un embotellamiento en el trámite administrativo afectando a los clientes (p.12). Por lo tanto Bermúdez (2018), manifiesta en la ciudad de Trujillo, han optado las empresas en un 45% que la atención al cliente es importante si se desea crecer como empresa dando una atención de calidad a cada cliente, puesto que el personal está siendo capacitado para cumplir con los parámetros que exigen hoy en día en el mercado (p.7).

Núñez (2018), considera que, en su gran mayoría, los trabajadores están siendo organizados y formalizados en el distrito de Sullana respecto a las empresas Mypes en donde buscan generar un alto crecimiento teniendo en cuenta que el

servicio al cliente sea principal objetivo como base fundamental del negocio, esto demuestra que los dueños de las empresas están volcando en capacitaciones para dar el ejemplo en base a sus principios dentro de la organización (p.35).

Portales (2018) , considera que el servicio al cliente es dispensable para la buena marcha de toda organización, en un estudio se ha considerado que el 64% de las interrogantes sobre que es principal en un negocio salió como resultado que los clientes son el principal objetivo en todo negocio puesto que se le da importancia y que este siga creciendo su identificación con el negocio, para ello los empresarios en un 22% están impulsando participar en capacitaciones para emprender los estándares de calidad (p.35).

Contexto Local

La empresa en estudio es del rubro Agroexportadora, se dedica al cultivo de alimentos sostenibles de primera calidad, tales como la palta, espárragos, uvas, arándanos, siendo saludables y naturales para el mundo, hoy en día la institución abarca el mercado nacional e internacional siendo sustentable en el tiempo de acuerdo a los directivos , inversión y relaciones sociales entre las empresas , sin embargo se ha observado que la gestión de almacenes está presentando dificultades en la organización, almacenaje y recepción, ocasionando que no se entreguen a tiempo los productos , lo cual ha generado que el área de almacén tenga debilidades en el servicio de pedidos y la atención en las demandas del área de despacho, siendo como un factor débil el no tener colaboradores con los conocimientos para desarrollar y ocupar los diferentes puesto de trabajo(maquinarias, equipos, mano de obra, etc.), así mismo ha perjudicado los estándares en la organización , ocasionando que tenga ciertas deficiencias a través de errores dentro del área de almacén, originando pérdidas y falta de confianza por parte de los usuarios externos de nuestros clientes, frente a esta situación la empresa debe adoptar medidas de solución para evitar ciertas pérdidas y reclamos por parte de los clientes por no ser atendidos sus pedidos conforme a los tiempos establecidos.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Corahua y Mendoza (2021), Ecuador, en la investigación para obtener el grado de Ingeniería, plantea diseñar un proceso que incremente el desarrollo del sector de agricultura de paltas del área de almacén, inventarios y transportes teniendo en cuenta procesos de gestión de almacenaje y calidad. Metodológicamente es experimental, aplicándose técnicas de entrevista, la población es el número total de personales lo cual, se tiene como resultados fundamentales destacar la apreciación del nivel al cliente actual donde se contribuirá mejoramientos factibles a través de herramientas metodológicas. Como conclusión que la productividad de la palta es de 11.04 toneladas, lo cual se propone una técnica de gestión de almacenes por procesos para conseguir que todos trabajen interconectados con el fin de sumar producción.

Asimismo, Adi (2019), en Córdova, en su tesis de maestría relacionado con la gestión de almacenes, tiene por objetivo manufacturar un plan de trabajo manejando herramientas efectivas para el área de almacén que puedan disminuir tareas que no agregan valor en cuanto a al servicio que se brinda al cliente. La metodología que aplicó fue TPM con herramientas y técnicas como el diagrama de Pareto, las 5s y la matriz 931.

La población estudiada fue de 40 colaboradores, que el 100% de tiempo se les dificulta atender a un cliente, y al menos 38 % de ese tiempo se ocupa en ejecutar actividades como la búsqueda de almacenamiento, se tiene como resultado que indica que no genera valor para el cliente. Por último, se concluye que las diligencias que no aporten valor, se deben simplificar, cuyo propósito sea optimizar tiempo en la solución de alternativas para la empresa en los despachos de los productos.

Cotrina (2019), en Ecuador, en su investigación para optar el grado de bachiller, tiene como finalidad analizar estudios teóricos y empíricos que posibiliten perfeccionar la gestión de almacenes en diferentes ámbitos

empresariales. Como componentes metodológicos, de tipo descriptivo con diseño transversal correlacional. La población y muestra se enfoca en todos los colaboradores del área de almacén y según lo indagado se obtuvieron 60 artículos referentes a la propuesta, aumentando la productividad y competitividad de satisfacción. Se llega a la conclusión que las diferentes organizaciones tienen su manera de intervenir, por lo que es fundamental prevalecer en mejoramiento a través del desempeño logístico donde las organizaciones manejen oportunamente sus espacios y proporcionen un servicio de calidad superior a sus clientes.

Bohórquez y Hernández (2018), Colombia, en su tesis de grado de licenciado de Producción y Logística Internacional tiene como objetivo diseñar estrategias en nivel de servicio de calidad, metódicamente planteó una investigación descriptiva no experimental aplicado a 45 elementos en donde manifestó que la aplicación de estrategias de ventas hará que la gestión de los suministros se acomoden de acuerdo a las necesidades, puesto que para ello se deben corregir algunos stock que no tienen movimiento de los productos.

Gutiérrez y Agapito (2018), México, en su informe de tesis de maestría tiene por objetivo proponer la creación de una planta de agua de mesa. En su metodología el tipo de investigación es descriptivo, desarrollándose mediante la metodología DAMIC, a través del análisis de la industria embotelladora se identificaron varias problemáticas que deben resolverse para mejorar el proceso de distribución, tomando en cuenta que los clientes son los centros de distribución. En base a los resultados, se propone desarrollar un método de trabajo para mejorar el nivel de servicio a los centros de distribución de la embotelladora. Como conclusión, busca disminuir aquellas necesidades que los usuarios solicitan de tal manera que se puedan abastecer ante sus nichos de mercados desconocidos.

Viramontes (2018), México, en su tesis de maestría propone un rediseño de reducir la demora del procedimiento de gestión de almacén en una empresa comercializadora con la finalidad de que las entregas de los productos y los cierres anuales e inventarios se realice a un tiempo pertinente.

Su enfoque metodológico del estudio es de tipo explicativo y de carácter correlacional, la población y muestra es el almacén principal de la empresa comercial, adquiriendo como resultados la alteración de inventarios físicos y sistemáticamente en un 5% aumentando la confiabilidad en los registros que muestra la organización. Se concluye que la propuesta es fiable, por lo que presentara mejoras de prevención y capacitación para el manejo correcto del proceso de almacenaje.

A nivel nacional

Concha (2020), Lima, en su investigación para obtener el grado de Ingeniería Industrial, con el propósito de determinar como la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio en el área de despacho de una empresa. Así mismo el estudio realizado es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, siendo la población y muestra analizada en base a la cantidad de despachos diarios durante 30 días. Como resultados, debido a la implementación de un Layout, se logró un incremento en las entregas a tiempo de un 33, 86%, lo que indica que la empresa mostró ser más competitiva.

Por último, se llega a la conclusión que, con las mejoras alcanzadas en los indicadores de la variable nivel de servicio sean un aporte positivo ante los pedidos realizados por los clientes, lo cual hace que la empresa tenga resultados favorables.

Canchari y Salazar (2020), Lima, en su grado bachiller tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio del almacén de suministros de la empresa Metalmecánica – Ate, 2020. El trabajo realizado es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y un diseño de cuasi experimental por lo que se utilizó la variable independiente (Gestión de almacenes) para apreciar el efecto que esta causa en la variable dependiente (Nivel de servicio). Como población todos los despachos que se ejecutan diariamente equivalente a 1245, y con una muestra de 294, por lo cual muestra se ejecutaría en un lapso de 7 días.

En conclusión, la aplicación de la gestión de almacenes progreso en un 18% del nivel de servicio del almacén de suministros, obteniendo como

resultado el placer de los clientes en las entregas perfectas y las ventas de pedidos a tiempo.

Pinedo (2019), Lima, en su tesis para optar el grado de ingeniero industrial tiene como finalidad mejorar la gestión de almacén de la empresa Schrot enfocando en la capacidad de almacenaje de productos terminados. Para ello, se utilizó una metodología de tipo explicativo y descriptivo. La población de estudio está conformada por 141 colaboradores, lo cual incluye personal de almacén. Como resultado de implementar estas mejoras, se obtuvo un incremento de capacidad de 325 Ton. de producto terminado por lo que también se redujo el tiempo de despacho. Finalmente se concluye que los dos principales problemas que influyen en la capacidad de almacenaje son, el deficiente diseño del Layout y el uso incorrecto de procedimientos y técnicas de almacenaje, lo cual se optara por un nuevo diseño y sistema de almacenaje para una mayor rentabilidad y mejor nivel de servicio para la empresa. (p.19)

Arrojo (2019), Lima, en su tesis de grado de Ingeniero Industrial tiene como objetivo precisar la influencia de la gestión por procesos en la mejora de la distribución en una empresa de comercialización masiva que subcontrata a un operador logístico. El tipo de investigación es transversal, la población estuvo conformada por todas las 741 órdenes de viaje obtenida de las subpoblaciones y una muestra de 604 OV regulares. Se analiza el principal indicador del resultado que es la efectividad de la Distribución ($EFEC = M3 \times TM$) para lo cual se tienen las estadísticas de la muestra. Se concluye que la planificación de la distribución y el indicador de efectividad de la distribución (EFEC) se logró mejorar de 48% a 58% (incremento de 21 %), logrando minimizar los errores y no generar sobretiempos que no agregan valor.

Albornoz (2018), Chimbote, en su tesis de grado de licenciado tiene como objetivo mejorar el nivel de atención de los usuarios del área del almacén especializado del departamento de farmacia a través de la gestión de almacenes, para ello se optó por un diseño experimental, por lo cual la población estuvo conformada por los procesos, personal e infraestructura utilizada en el almacén especializado del departamento de farmacia del año

2017, de acuerdo a los resultados producto de la aplicación de la propuesta , para el caso de la aplicación de la codificación se obtuvo una mejora del 3.94%; respecto a la aplicación de los métodos de almacenaje y ubicación de productos, se obtuvo una mejora del 20.69%, y en cuanto a la aplicación de la zonificación de los artículos, se obtuvo una mejora del 4.44.

Finalmente, se concluye que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis de la investigación en el que se establece que la gestión de almacenes permita mejorar el nivel de servicio de los usuarios en el área de almacén.

Chávez y Jave (2017), Trujillo, en su tesis de ingeniero industrial busca mejorar la productividad del almacén central de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. a través de un sistema de gestión de almacenes. Para ello su metodología que se aplico fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental – transversal. Se consideró como población y muestra al almacén central de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.

Como resultados, se obtuvo que la investigación con una adecuada gestión de almacenes considerando las dimensiones de diseño de almacenes, sistemas de almacenamiento, sistemas de almacenaje y gestión de movimientos dentro del almacén, podría aumentar su productividad hasta en un 124%. Así mismo se concluye plantear recomendaciones que ayuden a automatizar la gestión de almacenes evitando errores que pueda causar el ser humano y agilizando trámites burocráticos.

Nivel Local

Nauca (2021), Pimentel, en su tesis de grado cuyo objetivo es evaluar la gestión de almacén en Palmandina sac, 2019. Como tipo de investigación fue descriptivo y de diseño no experimental, porque se recaudó referencias en un periodo único sin manipular variable alguna. La población y muestra está constituida por Palmandina SAC, técnica utilizada es la entrevista y observación directa, teniendo como instrumentos el checklis. Con respecto a la elaboración de pedidos. Se evidencio como resultados que arrojaron un 51% esto significa que este proceso es regular y la expedición representa un

45% esto quiere decir que su gestión es regular. Por último, se llegó a la conclusión que La gestión del depósito es fundamental para la rentabilidad de la entidad logrando ser más competente en el mercado brindando un servicio eficiente y artículos de alta calidad.

Carhuaz (2020), Pimentel, en su estudio para optar el grado de licenciado en administración, tuvo como objetivo plantear una propuesta de gestión de almacenes para mejorar su rentabilidad de la Empresa Constructora y Servicios Generales Km E.I.R.L, por lo cual su tipo de investigación es descriptiva y de diseño no experimental, la población estuvo conformada por toda la empresa constructora y servicios generales, mientras que la muestra estuvo conformada por elementos concisos en la gestión de almacenes que influyeron de alguna manera en la rentabilidad de la empresa. Como resultado de la propuesta se podría mejorar la rentabilidad de la empresa en un 4.74 %, siendo el beneficio costo de 1.6. Por lo que se concluye, que dicha gestión es deficiente, debido a la existencia de una serie de dificultades.

Montenegro (2019) Chiclayo, en su tesis para optar el título de licenciado en administración, tiene como objetivo elaborar propuestas de mejora del proceso logístico y comercialización de la empresa, lo cual presenta como problemática las devoluciones y pedidos no atendidos a los clientes. Para esto se aplicó la metodología de tipo descriptiva, contando la empresa con 141 colaboradores, en base a los resultados se opta por un rediseño del proceso de generación de orden, dejando un doble canal de ventas: el tradicional y el e-commerce, siendo el segundo el que reduzca los costos. Por último, se concluye que la propuesta de comercialización disminuirá los costos de la empresa en 156 285,00 soles anuales, disminuyendo las devoluciones 70,77%, por lo que la mejora del proceso logístico y comercial aumentará el nivel de servicio a un 90,95%.

Barragán (2019) , en Chiclayo , en su investigación para optar el grado de licenciado en administración hotelera y de servicios turísticos, tuvo como finalidad lograr el posicionamiento de la marca en los clientes , cuya metodología fue de tipo descriptivo, cuantitativo con corte transversal , con

una población de 5400 y una muestra de 235 huéspedes , como resultado muestra que un 34% de factibilidad de acuerdo a las dimensiones de la variable dependiente es indispensable para la buena administración del servicio hotelero , en donde se llega a la conclusión que el servicio del cliente es principal en una cadena hotelera conociendo sus criterios importantes para el cliente

Rivera (2018), Pimentel, en su tesis de grado de bachiller en administración tiene como objetivo plantear una gestión efectiva del almacén para mejorar su nivel de servicio de una empresa de Chiclayo 2018, optando por una mejora de proceso de almacenaje y posterior distribución de los productos. La investigación fue de tipo descriptivo y un método inductivo con un diseño no experimental, el tamaño de la muestra fue igual a la población donde se conformó por 30 colaboradores que ejercen funciones en la Empresa. Como resultados obtenidos de determino que la entidad muestra deficiencias en los procedimientos ejecutados. Se concluye que las operaciones involucradas en la recepción, almacenamiento como control del dinamismo de las existencias, afecta en demasía la eficiencia de las labores logísticas, por ende, se amerita incorporar tácticas que optimicen la gestión de almacén a fines de mejorar su nivel de servicio con el cliente. (p.13).

Cruz (2018), Chiclayo, en su tesis de bachillerato pretende elaborar un plan de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio del interno, por lo cual aplica una metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental. La población tomada fue un total de 20 colaboradores del gobierno regional, con una muestra igual que lo clasifica entre el área de almacén, y abastecimiento. Como resultados se detectó que la gestión de almacenes es inferior, esto refleja que el personal que trabaja en el área el 90% en recepción indica que los procesos son muy largos y el 80% a veces efectúan el almacenamiento. Se concluye que debe hacer un diagnóstico sobre la situación actual en el área de almacén identificando sus carencias e inexistencias, esto con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio al cliente. Elizaldo (2018)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de Almacenes

1.3.1.1. Definición

Pérez (2016), manifiesta que la gestión de almacenes es parte esencial de un sistema logístico que consiste en la administración de los recursos que hay que disponer, para efectuar de una manera eficiente el almacenaje de productos, así como el flujo de entradas y salidas, de los mismos.

De la misma manera Baca (2014), es indispensable que cada empresa tenga ordenado sus almacenes para la mejor ubicación de sus productos y que estos sean ubicados de la mejor manera para optimizar los diferentes procesos (p.4)

Asimismo Calzado (2020)I , involucra que la cadena de suministros este ordenada para la ubicación de los productos que están dentro de la empresa, mejorando la cantidad de stock de los productos para una eficiente atención a los diferentes usuarios externos o en todo caso que estén familiarizados con los rubros de los bienes que tiene a cargo la empresa, desde los códigos de ubicación , características del producto , asi como los precios que son cotizados de mayor a menor acorde a las necesidades que desean satisfacer en el mercado.

Según Flamarique (2017), un recinto delimitado que puede ser diseñado para salvaguardar los productos que se requieran para sus funciones, con la finalidad de alcanzar un equilibrio positivo, optimizando la ubicación de cada producto ahorrara tiempo en búsqueda del mismo, así como ayudar a mejorar los estándares. Asimismo, Ayala (2014), previene que el valor que se le dé a cada bien en la empresa debe reflejar productos de calidad, así como la atención del producto.

Arrieta (2011) considera que la Gestión de almacenes es la manera secuencial de ordenar los productos en el área de almacén para que sean ubicados de manera eficiente y que existan tiempos muertos

al momento de la búsqueda de cada uno de los productos que posee la organización.

1.3.1.2. Factores de la gestión de almacenes

Según Arrieta (2011) detalla que los factores que se deben tener en cuenta (p.11):

- a. El tipo de almacén que debe tener la empresa , organización o institución.
- b. Perfil de las actividades de almacenamiento.
- c. Perfil de sus operaciones: Se identifican las tareas y recursos necesarios para una óptima gestión y se escoge el diseño requerido.
- d. Indicadores de gestión de los centros de distribución.
- e. El layout del Almacén: Asociado al perfil de actividades del almacén que tiene el centro de distribución para poder reubicar los productos.
- f. Los tipos de equipos.
- g. Accesibilidad a la red de transporte: Se analiza la red de transporte oportuna para que la empresa logre alcanzar a sus clientes y proveedores.

1.3.1.3. Importancia de la gestión de almacenes

CEGEP (2021) resulta un elemento importante en la optimización de la cadena de abastecimiento, lo cual se observa a partir de los siguientes aspectos positivos:

- a. Minimización de las rutinas administrativas.
- b. Celeridad en los procesos logísticos.
- c. Optimiza los flujos de efectivo
- d. Mejora la calidad de servicio
- e. Minimización en los tiempos de proceso
- f. Satisfacción al cliente

1.3.1.4. Dimensiones de la gestión de almacenes

Flamarique (2019) indica las existencias para un correcto manejo de almacenes las cuales simbolizan los principales procesos: (p.22)

A. Recepción: Se basa de acuerdo a lo siguiente:

- Cantidad de pedidos recepcionado: Este indicador en la recepción mide el cumplimiento del proceso a través del tiempo que se tarda en revisar y dar ingreso a los almacenes.
- Control de inventario: Manejo contable que permite a la empresa brindar un óptimo servicio a los clientes mejorando la existencia de su gestión.

B. Almacenamiento: Tiene como principal función conservar la mercancía evitando el riesgo de pérdidas en la empresa, mejorando el lugar del depósito.

- Espacio suficiente y adecuado del almacén: Recinto apropiado para tener en orden la mercancía o producto almacenado.
- CUA (costo por unidad almacenada): Controla el valor por unidad de almacenamiento.
- Rotación de mercancía: Controlar el número de veces que el inventario total se convierte en efectivo, así como las cantidades en el CEDI.
- Cumplimiento de la BPA. Elaborar los métodos a utilizar para poder almacenar los productos.

C. Picking: Proceso de recogida y selección de productos desde su lugar de almacenamiento, reúne todas las características con la finalidad de cumplir la entrega del pedido al cliente.

- Número de pedidos preparados: Dispone el # y % de atendidos en el día

- Tiempo de preparación de pedidos: Muestra el número y porcentaje de pedidos, expresados por el tiempo estándar del proceso de picking.
- Entrega del pedido para despacho: Se gestiona lo planificado del pedido preparado para el correcto transporte.

D. Despacho: Instancia última realizada en el proceso de almacenamiento donde se acondiciona, almacena y transporta el pedido. Estas se incluyen en:

- Cumplimiento de programación de salidas: Expediciones de los pedidos realizados.
- NCD (Nivel de cumplimiento en despacho): Se conoce cuan efectiva es la empresa en la rápida atención en cuanto a los pedidos enviados a los clientes.

1.3.1.5. Objetivos de la gestión de almacenes

Son esenciales para el cumplimiento de metas establecidas en una organización en mano con el alcance de lo establecido al inicio del año. Espinoza (2021)

- Rapidez en la distribución de los bienes
- Reducción de costes.
- Mejorar la productividad.
- Disminuir los niveles de productividad
- Brindar un mejor servicio
- Incrementar los espacios
- Flexibles en la institución
- Aumento de productividad

1.3.2. Nivel de servicio al cliente

1.3.2.1. Definición

Carreño (2018) en su definición requiere la participación de la organización, para brindar un servicio que satisfaga al cliente en calidad del producto para evitar la libre competencia, de esta manera se marca ventaja competitiva frente a la competencia, en donde se atiende de manera correcta a los clientes, consumidores que darán una buena impresión de nuestros servicios que se ofrecen (p.10)

Zuluaga et al., (2014) manifiestan que el servicio, para ello de manera principal se tiene que atender a los clientes es un punto clave para que todo negocio tenga una buena marcha y se pueda posicionar en el mercado (p.91)

Kotler (2005), considera que la calidad de servicio es esencial para toda organización al momento de la utilización de los diferentes servicios que pueda la empresa brindar para la satisfacción de los clientes.

1.3.2.2. Importancia del servicio al cliente

Ballou (2004), manifiesta que las organizaciones, proporcionándose de manera consistente en cuanto al precio y calidad del producto de manera que los clientes permanezcan leales a sus proveedores.

Gulc (2017), teniendo en cuenta que atender al usuario debe ser como esencia en el cumplimiento de las metas de la institución para destacar en el mercado del rubro donde se desenvuelve.

Desde el momento que el cliente llega a la empresa debe ser atendido de la mejor manera de acuerdo a los criterios que tiene la empresa en base a sus valores, principios, características, de esta manera dará una adecuada impresión a los clientes y ellos serán un medio de publicidad de boca en boca generando una buena impresión sobre la atención personalizada que se otorgue.

Tener en cuenta que la competencia existe siempre y cuando, como empresario o emprendedor se descuide el negocio, donde no se haga un FODA y se pierda la credibilidad de la organización, por ello la empresa debe priorizar generar un valor agregado para marcar la diferencia a los competidores.

1.3.2.3. Elementos del servicio al cliente

Según Ballou (2004) estos elementos del servicio al cliente ceden de acuerdo con el momento en que ocurre la transacción entre el proveedor y el cliente, estos elementos se agrupan en categorías de:

a. Pretransición:

Ubicar un ambiente adecuado para la atención al servicio al usuario, lo cual influyen tipos de declaración escrita de la política, flexibilidad del sistema, declaración en manos del cliente y servicios técnicos.

b. Transacción:

Estos elementos entregan el producto final como el nivel existencias, el manejo de pedidos atrasados, tiempo, despacho, etc.

c. Postransacción:

Representa al conjunto de servicios precisos para conservar el producto en el campo, procesar el packing, seguimiento del producto y manejar las reclamaciones, quejas y devoluciones por parte del cliente lo cual estos servicios se deben planear en las etapas de pre y transacción.

1.3.2.4. Dimensiones de nivel servicio al cliente

Mora (2012) menciona que las magnitudes más resaltables son las que el cliente percibe a través de las iniciales de las entregas conformes y completos.

Brindar un servicio adecuado, hará que la empresa este en competencia con otras y que sea admirada por cómo es su atención hacia el público. Lojis (2021)

Estas según el autor son (p.78):

A. Entregas Perfectas:

Cantidad de órdenes que se atienden de manera eficiente por la empresa encontrando la satisfacción al cliente.

- Pedidos entregados conformes.

B. Tiempo de entrega:

Proceso y cumplimiento de entregas de productos suministrados al cliente y en el tiempo pactado midiéndose a través de:

- Cumplimiento de pedidos entregados a tiempo.

C. Entregas completas:

Conoce el nivel de de rapidez de los productos o servicios.

- Cumplimiento de los pedidos entregados completos.

D. Documentación sin problemas:

Controla la efectividad y exactitud de la información en las facturas generadas a los clientes.

- Facturas entregadas según lo solicitado: Conformidad de los clientes según los productos recibidos.

1.3.2.5. Principios de la atención al cliente

Según Aniorte (2013):

- Se considera que la atención al cliente sea de calidad, en donde se implementen aspectos de valor agregado en el producto o servicio que se brinde cuya esencia sea satisfacer al cliente.

- Por otro lado, es indispensable que el cliente conozca o tenga expectativas de lo que espera recibir de la búsqueda de su necesidad.
- Para cada segmento de mercado se debe diferenciar, lo que busca el consumidor satisfacer sus necesidades con un precio acorde al servicio o producto brindado.

Hoy en día , no tan solo los clientes buscan un bien en el mercado, sino también información referente al producto que están adquiriendo en donde puedan satisfacer sus necesidades y que estas características cumplan las expectativas que tienen los clientes, es ahí donde cada experimente una sensación optima que le dieron un buen trato adecuado la persona con el nivel de satisfacción y que esta persona estaba preparada para brindar la información adecuada en donde el usuario externo quede satisfecho de todas la información obtenida, en la que hará que tome una decisión adecuada sobre lo que realmente necesita.

No tan solo se requiere que se brinde la información optima, sino se requiere de ciertos valores como amabilidad, empatía, calidad, para poder dirigirse hacia el público y que este se lleve una buena impresión para ganar un consumidor y recomendar la marca.

Hablar de servicio al cliente es el asesoramiento que se requiere antes de realizar una compra evaluando las diferentes alternativas de compra que se tiene, por ello es necesario estar informado antes de para mantener una toma de decisión adecuada, si en el caso el producto estuviera dañado, entonces se pondrá en contacto con el cliente para el cambio del producto o la reparación del mismo, siempre y cuando no haya afectado la garantía del producto, esto requiere no generar una mala experiencia porque si fuera esto entonces se generara perdidas de clientes, mala fama, perdida de ganancias asi como disminución, ventas bajas.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén SA 2021?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué características tiene la Gestión de almacenes en la empresa Agrícola Chepén SA 2021?

¿Cuál es el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén SA 2021?

¿Qué factores de la gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén SA 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Hernández y collado (2014), se basa en diagnosticar las razones de ser de la investigación y que cuanto es de grado de significancia para el estudio (p.40)

Teórica

Pérez (2016) es aquella búsqueda de información de fuentes confiables, conteniendo características, tipos, prototipos de acuerdo al estudio de las variables (p.45).

En el trabajo se utilizará fuente primarias y secundarias respectivo a las variables de gestión de almacenes y servicio al cliente que permitan conllevar al objetivo del estudio, en donde la gestión de almacenes es la eficiencia clave e indispensable para todas las empresas con la finalidad de optimizar el área logística de abastecimiento, gestión de pedidos y distribución.

Metodológica

Pérez (2016) se justifica que es el empleo de instrumentos, técnicas, las cuales serán validadas por un juicio de expertos, que son conocedores del tema que permitan llegar a los resultados esperados mediante el cumplimiento de los objetivos de estudio (p.23).

El presente informe basado en ser cuantitativo y método deductivo, cuya investigación es de tipo de descriptivo básico, no experimental y corte transversal, aplicando un cuestionario a los 57 colaboradores de la empresa.

Social

Hernández et al., (2018) considera que es la búsqueda de un bien en común hacia una población dando solución a una problemática narrada (p.21)

Por ello en la investigación se tiene como finalidad mejorar la gestión de almacenes de la empresa Agrícola Chepén, decretando las falencias de los espacios en cuanto al producto terminado y demoras lo cual provoca retrasos al entregar los pedidos a los clientes, por lo que se persigue optimizar el nivel de servicio que brinda la empresa, cumpliendo con los tiempos de entrega y las entregas conformes que alcancen el éxito empresarial.

1.6. Hipótesis

H₁: La gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente de la Empresa Agrícola Chepén SA 2021.

H₀: La gestión de almacenes no mejora el nivel de servicio al cliente de la Empresa Agrícola Chepén SA 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la Gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Conocer las características de la gestión de almacenes en la Empresa Agrícola Chepén SA 2021.

Analizar el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.

Establecer los factores de la gestión de almacenes que mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Tiene un enfoque cuantitativo y de tipo Descriptiva (Hernández , 2014 p.150).

Cuantitativo: Son investigaciones relacionadas a fundamentarse a partes numéricas, proporciones estadísticas y porcentuales, en donde los parámetros deben ser cuantificables medidos para el logro de los objetivos.

Descriptiva: Se caracterizará cada ítem de las variables de estudio en base a las diferentes teorías que se pueda implementar en la búsqueda de información.

2.1.2. Diseño de investigación

Hernández et al., (2014), considerada como no experimental, a aquella investigación que no se realizará la manipulación deliberada de las variables de estudio ni asignación al azar (p.153) y con corte transversal ya que la información se recolectó de acuerdo a los datos, se examinó y especificó las variables dentro de un tiempo establecido y determinado. (p.156)

Por lo tanto, en el estudio se hará uso de este diseño puesto que se analizarán sin manipular las variables de estudio, la cual solo está en la objeción de los hechos tal y como están sucediendo, sin intervenir dato alguno y transversal puesto que se analizará solo en el periodo de tiempo establecido y único, la cual se estudió las variables, registrando las mediciones necesarias.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Por otro lado (Hernández et al., 2014) considera como un conjunto de elementos que se busca realizar unos estudios en base a darle solución a cierta problemática (p.236).

En cuanto al informe, se tomará a la totalidad de colaboradores de la Empresa Agrícola Chepén en estudio que son un total de 67 trabajadores entre gerentes, jefes de área, supervisores, y auxiliares.

Tabla 1.

Población

N.º	Colaboradores	Áreas
1	24	Logística
2	20	Producción
3	11	Finanzas
4	12	Ventas
Total	67	4

Fuente: *Elaboración propia*

2.2.2. Muestra

Bernal (2014) considera que es un subconjunto de la población en donde se realizara el estudio.

Se apoyará en la misma población, además se utilizó la fórmula de poblaciones finitas lo cual dio como resultado que la presente investigación estará conformado por 57 elementos que permitirá determinar las mediciones que existen en variables de estudio.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

- Z = nivel de confianza, 95% = 1.96
- P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5)
- Q = probabilidad de fracaso (0.5)
- N = número de elementos de la población (67 colaboradores)
- E= margen de error permitido (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 67}{0.05^2(67 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 57 colaboradores

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente:

Gestión de Almacenes

Definición Conceptual:

La gestión de almacenes consiste en la administración de recursos y capacidades para lograr una cadena de acciones propulsoras (Pérez, 2016)

Definición Operacional:

Se medirá la variable teniendo en cuenta a las dimensiones como recepción, almacenamiento, picking y despacho aplicado a los colaboradores de la empresa agrícola (Correa & Gómez, 2019).

Variable Dependiente:

Nivel de Servicio al cliente

Definición Conceptual:

El servicio al cliente se define en cuanto a la disponibilidad de inventarios, la rapidez de entrega, la celeridad y la exactitud para cumplir con un pedido conservando la fidelidad del cliente (Mora, 2012, p. 78).

Definición Operacional:

Se tiene en cuenta la medida de las dimensiones como son entrega perfecta, tiempo de entrega, entregas completas y documentación sin problemas aplicados a los empleados (Gulc, 2017).

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2.

Operacionalización de Variable Independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicador	Técnica e Instrumento
Gestión de Almacenes	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de pedidos recepcionados ● Control de inventario ● Espacio suficiente y adecuado del almacén 	Encuesta/ cuestionario
	Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Costo por unidad almacenada ● Rotación de mercancía ● Cumplimiento de las BPA 	
	Picking	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de pedidos preparados ● Tiempo de preparación de pedidos ● Entrega del pedido para despacho 	
	Despacho	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de programación de salidas ● Nivel de cumplimiento en despacho 	

Nota: Elaboración propia

Tabla 3.*Operacionalización de Variables*

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicador	Técnica e Instrumento
Nivel de Servicio al Cliente	Entregas perfectas	<ul style="list-style-type: none">● Pedidos entregados conformes	Encuesta/ cuestionario
	Tiempo de entrega	<ul style="list-style-type: none">● Cumplimiento de pedidos entregados a tiempo	
	Entregas completas	<ul style="list-style-type: none">● Cumplimiento de los pedidos entregados completos	
	Documentación sin problemas	<ul style="list-style-type: none">● Facturas entregadas según lo solicitado.	

Nota: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta es una recopilación de datos que se obtienen mediante entrevistas, aplicarlo resulta oportuno para analizar el hecho o característica que las personas estén habilitadas a informar, asumiendo enfoques de estudios descriptivos complementadas con observaciones u otro tipo de medidas. (Hernández, 2014, p.246)

En la presente investigación se utilizará el método deductivo, en el cual se aplicará la técnica de la encuesta a los 57 colaboradores de la empresa Agrícola Chepén en estudio, con la finalidad de obtener información necesaria sobre las variables en investigación y siguiendo los pasos respectivos para la recolección. López y maza (2017).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se tiene en cuenta el cuestionario, que se ha formulado en base a preguntas para obtener los objetivos de la investigación (Hernández et al., 2014).

En el estudio se plantearon preguntas, cuya primera variable tiene 12 ítems y la segunda 18 basadas en la escala de Likert con valores del 1 al 5 .

Tabla 4.

Escala de Likert

Denominación	VALOR	INICIAL
Totalmente en acuerdo	5	TA
De acuerdo	4	DA
Indiferente	3	I
En desacuerdo	2	ED
Totalmente en desacuerdo	1	TD

El cuestionario se elaborará en base a los siguientes procesos:

- a. Identificación de las variables que englobara la encuesta.
- b. Escoger las preguntas claves para cada indicador.
- c. Empleo de preguntas cerradas
- d. Manejo de google forms
- e. Respuestas múltiples, utilizando la escala de Likert.

Para establecer la baremación, se tuvo en cuenta los siguientes niveles:

Tabla 5.

Baremación

Nivel	Valor
Alto	21 - 30
Medio	11 - 20
Bajo	1 - 10

Nota: Adaptado por el investigador

2.4.3. Validez

Para Hernández et al., (2014) explica que es la garantía que tienen los instrumentos para realizar el estudio en base a los diferentes constructos.

Los instrumentos se validaron en base a profesionales expertos, quienes dieron fe del desarrollo de la técnica empelada en el estudio.

Tabla 6.*Validación de Expertos*

N.º	Experto	Especialidad
1	Sosa Ruiz Milagros del Pilar	Administración
2	Ericka Julissa Suysuy Chambergo	Administración
3	Sofía Irene Delgado Wong	Administración

Nota: Elaboración propia**2.4.4. Confiabilidad**

Según Hernández et al., (2014) es el nivel de fiabilidad de los instrumentos usados en la investigación.

En el estudio, se hizo uso del alfa de Crombach, teniendo en cuenta el análisis de la información obteniendo el 0.895 en base a las doce preguntas de la primera variable, así como 0,842 de la segunda variante con los dieciocho ítems.

Tabla 7.*Alpha de Crombach para la variable gestión de almacenes*

Alfa de Crombach	Nº de elementos
0,895	12

Nota. Software Sps Vr 25

Tabla 8.

Alpha de Crombach para la variable servicio al cliente

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,842	18

Nota. Software Sps Vr 25

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para procesar la información obtenida de aplicar un cuestionario a los colaboradores, se basará mediante el análisis del programa estadístico Spss versión 25, así como ayuda del Excel en donde se tabulará la data de cada persona que ha contribuido a llenar las preguntas. Una vez que se procesa la información se verificar el cumplimiento de ellos objetivos para el análisis de las hipótesis.

2.6. Criterios éticos

(Hernández, 2014) relata que una buena investigación de la siguiente manera (p.349).

Por lo cual, los criterios éticos que se estimaron fueron:

Consentimiento informado:

Se afianza que la información que se concedió por parte de los empleados con deseo de ayudar a que la investigación sea correcta y eficaz. Así mismo será manejada con el solo objetivo de desarrollar el presente proyecto y poder proporcionar recomendaciones respecto a las falencias que tienen las áreas dentro de la empresa en estudio.

Originalidad:

Toda la inquisición y datos adquiridos están avalados por teorías que respaldan la investigación en estudio, se toma en cuenta que no existirá ningún indicio de copia, de esta forma tener resultados indispensables y auténticos que implicaran a resultados más palpables.

Veracidad:

La investigación a realizar en la empresa agrícola será auténtica y comprobada por documentos que serán aportados por el entorno laboral y con el consentimiento de los trabajadores que apoyarán en este estudio evidenciando terminantemente la honestidad de la utilidad y resultados, comprobando la credibilidad de los resultados obtenidos.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Según Noreña et al., considera lo siguiente (2014):

Validez:

Los datos del estudio fueron recopilados por medio del cuestionario, no serán manipulados y serán de carácter confidencial para su debida autorización y firmado por expertos.

Aplicabilidad:

Se plasmarán los datos recolectados de las encuestas ejercidas a los colaboradores de la Empresa Agrícola Chepén, lo cual se llevará un análisis con información relevante tomando en cuenta referencias de estudios por otros autores.

Fiabilidad:

Se logrará con el solo fin si la investigación es existente y concreta, en este caso por el investigador y miembros que cooperaron y apoyaron en el estudio con respecto a la información que se requería en cada fase del presente proyecto, determinando la validez y sin variar ninguno de las pruebas del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

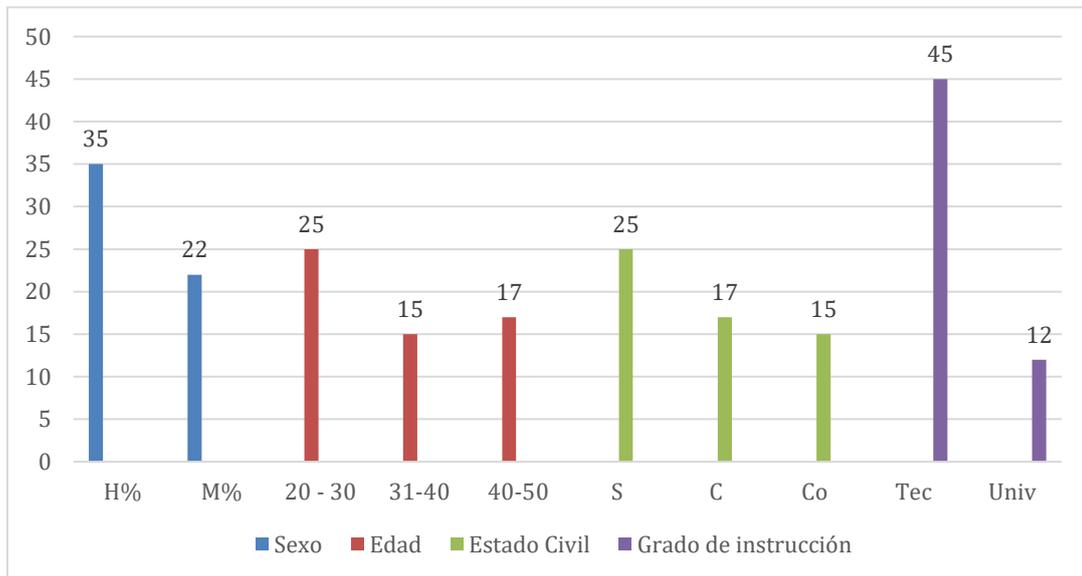
Tabla 9

Datos generales del personal de la empresa (El sexo, edad, estado civil, grado de instrucción)

Ítems	H%	M%	20 - 30	31-40	40-50	S	C	Co	Tec	Univ
Sexo	35	22								
Edad			25	15	17					
Estado Civil						25	17	15		
Grado de instrucción									45	12
Total										

Figura 1.

Datos generales del personal de la empresa



Referente al objetivo 01: Conocer las características de la gestión de almacenes en la Empresa Agrícola Chepén 2021.

Tabla 10

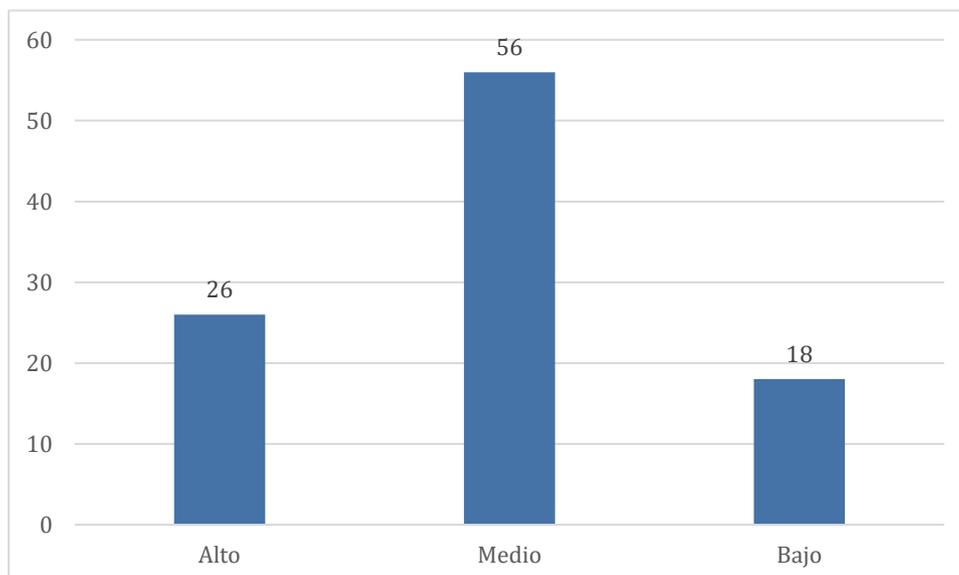
Gestión de Almacenes y dimensión Recepción

Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	15	26
Medio	32	56
Bajo	10	18
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 2.

Gestión de Almacenes y dimensión Recepción



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

De los 57 encuestados, el 56% está con un nivel Medio mientras que el 26% con nivel Alto y 18% Bajo, esto indica que la empresa tiene demoras en la recepción de los productos y la atención de servicios.

Tabla 11

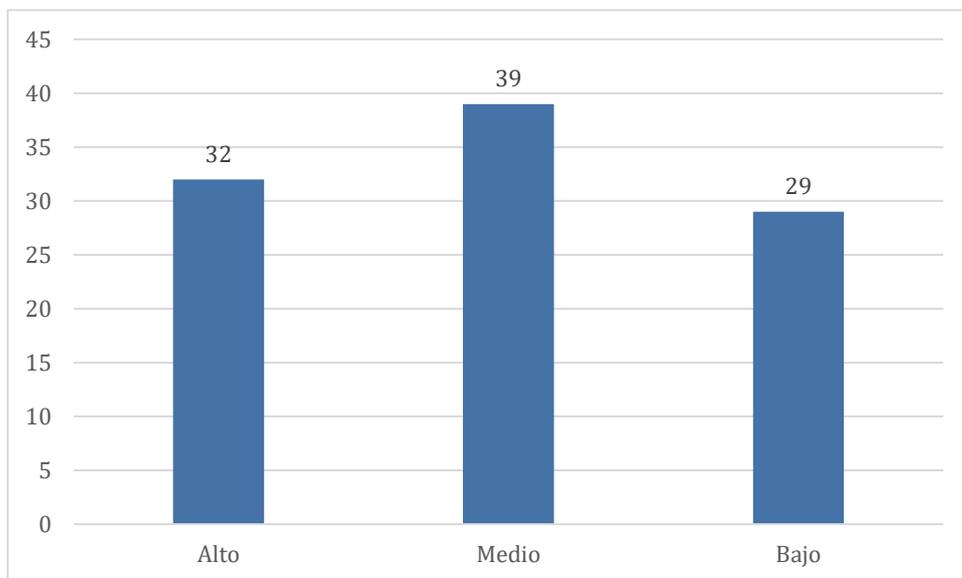
Gestión de Almacenes y dimensión Almacenamiento

Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	18	32
Medio	22	39
Bajo	17	29
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 3.

Gestión de Almacenes y dimensión Almacenamiento



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de encuestados, el 39% nivel Medio así como el 32% Alto y el 29% Bajo, sin lugar a dudas referente a la dimensión muestra resultados regulares en situación de almacenamiento de los productos.

Tabla 12

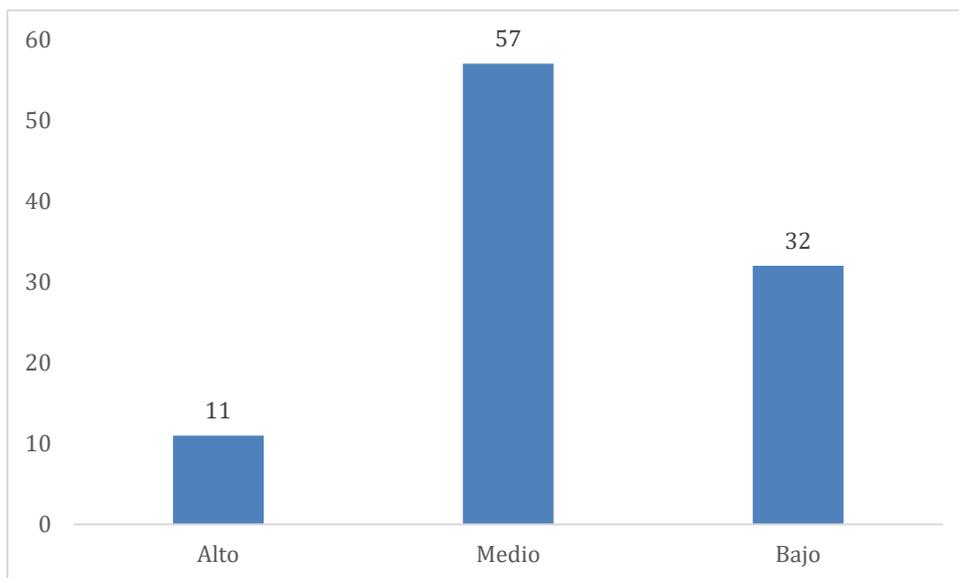
Gestión de Almacenes y dimensión Picking

Escala	Frecuencia	Porcentaje(%)
Alto	6	11
Medio	33	57
Bajo	18	32
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 4.

Gestión de Almacenes y dimensión Picking



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de encuestados, el 57% nivel Medio así como el 32% Bajo y el 11% Alto, esto indica que predominan resultados en estado regular puesto que no están preparados para alistar los productos para su entrega en la que no dan la conformidad.

Tabla 13

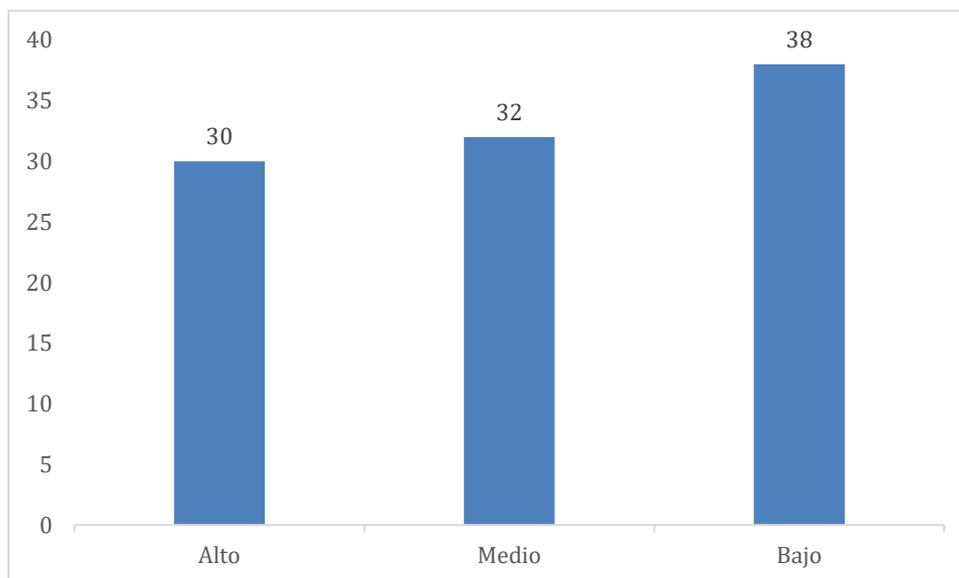
Gestión de Almacenes y dimensión Despacho

Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	17	30
Medio	18	32
Bajo	22	38
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 5.

Gestión de Almacenes y dimensión Despacho



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de encuestados, el 38% Bajo así como el 32% Medio y el 30% Alto, esto muestra que en la dimensión de despacho los resultados son preocupantes puesto que predomina el nivel bajo.

Tabla 14

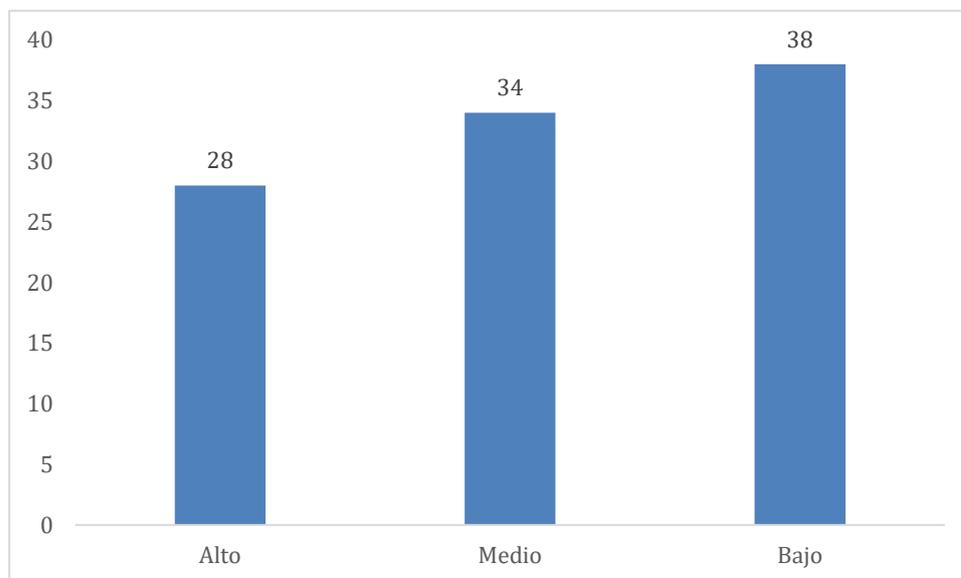
Gestión de Almacenes

Escala	Frecuencia	Porcentaje(%)
Alto	16	28
Medio	19	34
Bajo	22	38
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 6.

Gestión de Almacenes



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de encuestados, el 38% bajo, así como el 34% Medio y el 28% Alto, esto demuestra que la variable independiente de Gestión de Almacenes de acuerdo a todas sus dimensiones, tiene un elevado nivel en cuanto al nivel bajo de sus criterios para atender los pedidos.

Referente al objetivo 02: Analizar el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.

Tabla 15

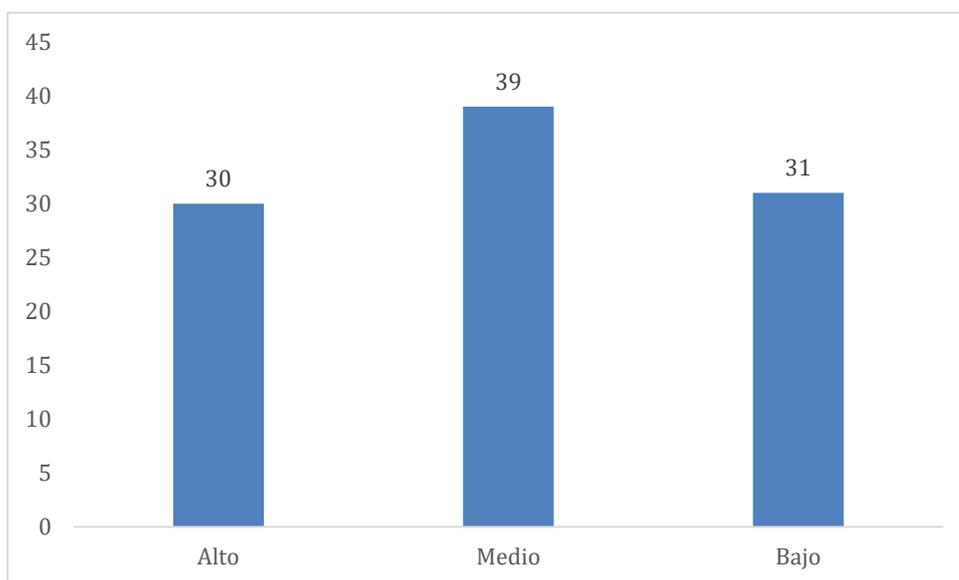
Nivel de servicio al cliente y dimensión entrega practicas

Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	17	30
Medio	22	39
Bajo	18	31
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 7.

Nivel de servicio al cliente y dimensión entrega practicas



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de encuestados, el 31% Bajo, así como el 39% Medio y el 30% Alto, referente al nivel de servicio predomina un nivel medio puesto que los colaboradores les faltan capacitaciones, conocimientos para la mejor atención a los clientes.

Tabla 16

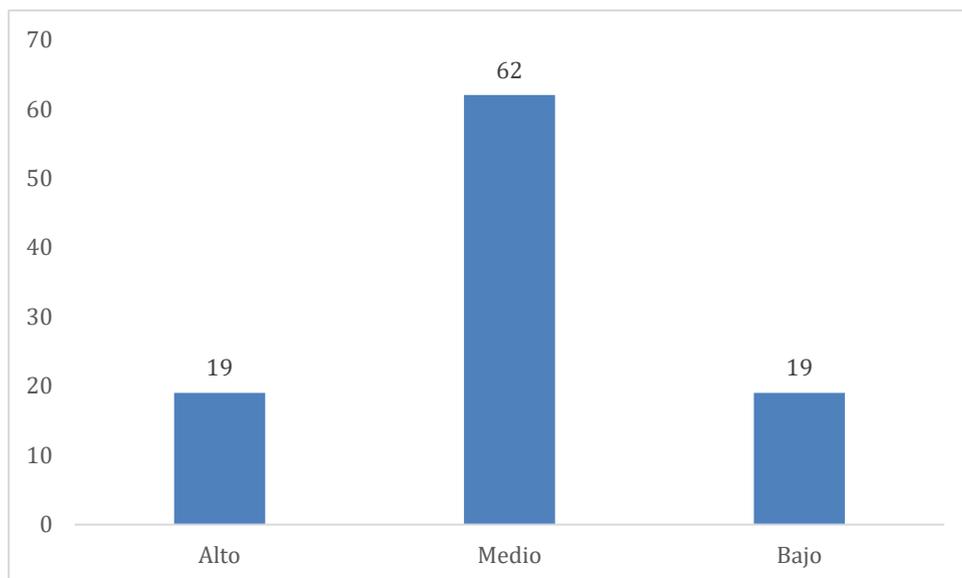
Nivel de servicio al cliente y dimensión tiempo de entrega

Escala	Frecuencia	Porcentaje(%)
Alto	11	19
Medio	35	62
Bajo	11	19
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 8.

Nivel de servicio al cliente y dimensión tiempo de entrega



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de encuestados, el 62% nivel Medio mientras que el 19% Bajo, así como Alto, sin lugar a dudas el tiempo de entrega está retardando, así como el incumplimiento de los pedidos, la empresa debe actuar ante esta situación a fin de mejorar este inconveniente.

Tabla 17

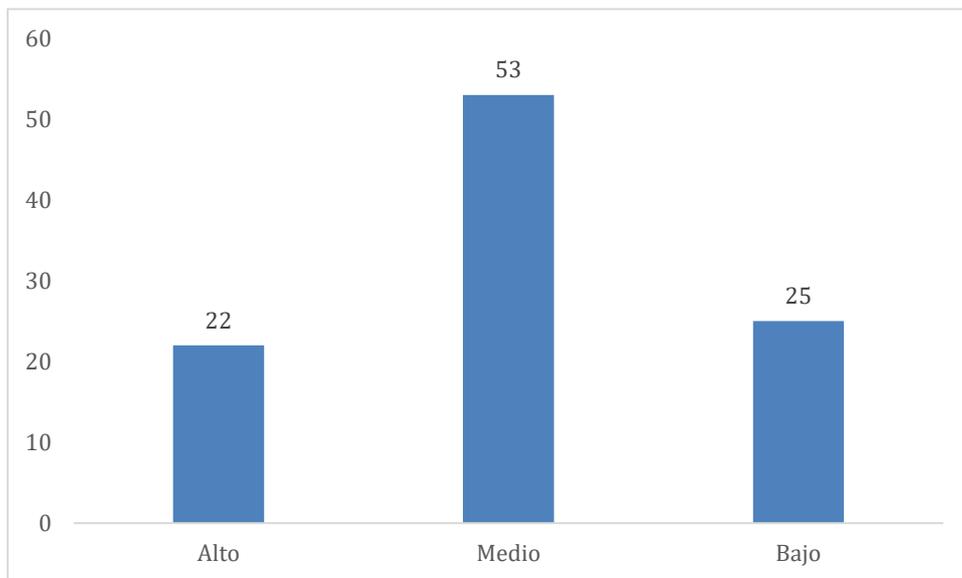
Nivel de servicio al cliente y dimensión entregas completas

Escala	Frecuencia	Porcentaje(%)
Alto	12	22
Medio	30	53
Bajo	15	25
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 9.

Nivel de servicio al cliente y dimensión entregas completas



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de encuestados, el 53% nivel Medio así como el 25% Bajo y finalmente el 22% Alto, esto indica que la atención referente a la dimensión de las entregas completas, están teniendo un tiempo de demora, pero cumplen con el pedido, esto debe mejorar.

Tabla 18

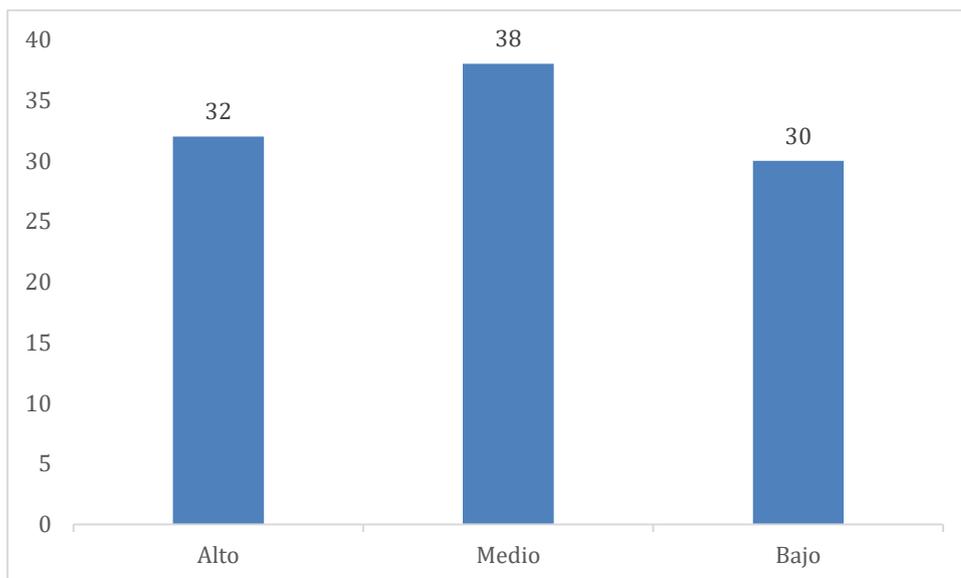
Nivel de servicio al cliente y dimensión documentación sin problemas

Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	18	32
Medio	22	38
Bajo	17	30
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 10.

Nivel de servicio al cliente y dimensión documentación sin problemas



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

Del total de 57 encuestados, se obtuvieron los resultados de 38% nivel Medio, así como el 32% Alto y finalizando con el 30% Bajo, sin lugar a duda entregan las facturas en el tiempo, pero con ciertas demoras.

Tabla 19

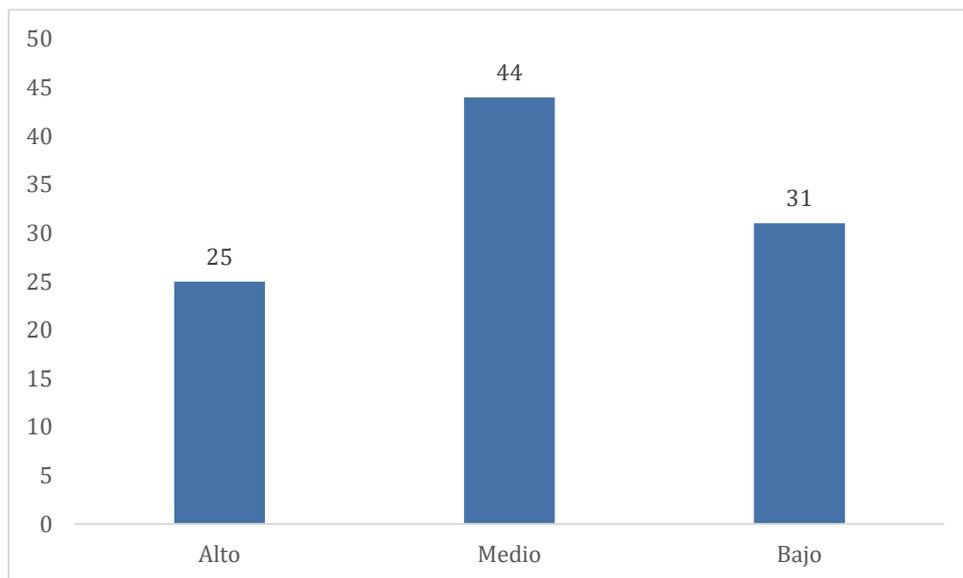
Nivel de servicio al cliente

Escala	Frecuencia	Porcentaje(%)
Alto	14	25
Medio	25	44
Bajo	18	31
Total	57	100

Nota. Elaboración propia

Figura 11.

Nivel de servicio al cliente



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los 57 colaboradores como muestra, se obtiene los resultados que el 44% nivel Medio, así como el 31% Bajo y el 25 Alto, esto indica que de acuerdo a la variable servicio del cliente no están malo, pero tampoco tan bueno, está en punto medio, en la que la empresa debe tomar acciones de mejora para el cumplimiento de mejora.

3.2. Discusión de resultados

En el presente apartado, se dará a conocer cada uno de los resultados que se obtuvo, luego de haber vaciado la información a los programas SPSS según el análisis estadístico realizado.

De acuerdo a la aplicación en la totalidad de la población que corresponde a 57 colaboradores de la variable independiente, se obtuvieron los siguientes resultados: 16 colaboradores que corresponde a 28% con un nivel Bajo así como 19 empleados al 34% en nivel Medio y 22 equivalente a 38% con un nivel Alto, esto demuestra que la variable independiente que es la gestión de almacenes de acuerdo al análisis de todas sus dimensiones, tiene un elevado nivel en cuanto al nivel bajo de sus criterios para atender los pedidos. Es considerable que la empresa se organiza en aquellos indicadores en donde se establezcan mejoras y el análisis correspondiente para poder analizar cada uno de ellos factores y que de los resultados obtenidos se deben tomar acciones correctivas para poder mejorar y obtener resultados óptimos en cuanto a los niveles evidenciados en la empresa en estudio.

En la que se contrasta con Correa & Gómez (2019), en Cuba detalla que las tecnologías en un 56% están siendo aplicadas a la gestión de almacenes que contribuyen a la simplificación de las operaciones, reducción de costos y mejora de flujos de información, por lo cual ciertas tecnologías de información y comunicaciones se deben considerar como una herramienta indispensable en el manejo de almacenes y que esta a su vez sea un soporte para gestionar las necesidades de los clientes de la empresa , ante esto es importante que cada colaborador sea productivo y mejoren las cualidades de cada aspecto a evaluar en la que llevara a mejoras, distribución , cadena de valor adecuada para suministrar a cada cliente y que este salga satisfecho con cada atención brindada no tan solo por parte del empleado sino por parte de cada integrante de la empresa , desde el de atención al público hasta los diferentes niveles, es ahí donde muestra que en la empresa se deben mejorar los criterios a diferenciar de las otras empresas, marcando así la diferencia y generando un valor agregado.

Asimismo, coincide con López y Meza (2017) manifiesta que ordenar los almacenes va a permitir reducir horas muertas, duplicidad de funciones, así como buscar los productos en almacén cuando están desordenados, esto hará que mediante un sistema esquematizado se ubiquen de una manera rápida los productos con cada ítem, teniendo en cuenta que cada bien debe estar basado en un código en el que el cliente sea fácil ubicarlo y solicitarlo, implicando que al tener un orden se hará más rápida la ubicación y entrega de los productos es ahí donde la organización ahorra tiempos muertos, mejorar la productividad y aumentará la inversión en el personal.

En esta investigación se empleó, el tipo descriptivo no correlacional, no experimental, transversal con una población de 45 empleados en la que se usó el cuestionario con 20 preguntas para la primera variable y 35 ítems para la segunda, es ahí que se obtienen como resultados, que aplicar estrategias de almacenaje para que la institución sea mayor productiva elevando los ingresos, rentabilidad que busca cada órgano de la industrial.

Con la variable dependiente, teniendo en cuenta la encuesta aplicada a los 57 colaboradores como muestra, se obtiene los resultados que el 44% que equivale a 25 personas con un nivel Medio, así como el 31% a 18 colaboradores a un estado Bajo y el 25% con 14 empleados con un nivel Alto, esto indica que de acuerdo con la variable servicio del cliente no están malos, pero tampoco tan buenos, están en punto medio, en la que la empresa debe tomar acciones de mejora para el cumplimiento de mejora. La atención a los clientes externos es indispensable, puesto que ellos son la razón de que los negocios crezcan o se mantengan en el mercado, sin una atención adecuada hará que los usuarios de fuera no estén satisfechos con la atención brindada y que cada sugerencia hará que la entidad crezca o decaiga, por lo que el personal juega un papel importante en cada área desde la manera como saluda, hay que tener en cuenta que ahora los clientes no solo buscan ser satisfechos en sus necesidades sino también están informados para no quedar con algunas inquietudes antes de la adquisición de algún servicio o producto que se encuentre o que requiera en el mercado. Se contrasta con Bohórquez y

Hernández (2018), Colombia, en su tesis de grado de licenciado de Producción y Logística Internacional tiene como objetivo Elaborar Kardex para la institución en la cadena de suministro, es ahí que en la actualidad se ha formulado un estudio descriptivo, no experimental, transversal con un cronograma activado para las 56 preguntas en cada variante, es ahí que el cuestionario se ha implementado en la utilización a los trabajadores de las empresas.

Se concluye como resultado que la organización no realiza un registro adecuado con el cliente interno y con sus productos que brinda la empresa. Ante esta situación se ha manifestado que las áreas de producción, publicidad actúan como puntos clave para el desarrollo de la organización. De acuerdo con los resultados, se pudo observar que en ambas variables de estudio se deben aplicar criterios de mejora en todas las áreas, específicamente en almacén, como se va a distribuir los productos, desde la entrega inicial hasta el cliente, con los tiempos establecidos para evitar quejas y reclamos.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis en la investigación, fue aceptar o rechazar la hipótesis, cuyos resultados se obtuvieron con un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que corresponde a la siguiente La gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente de la Empresa Agrícola Chepén 2021, cabe mencionar con la aprobación de la hipótesis la empresa en términos generales debe aplicar estrategias para ambas variables en donde se realice un estudio minucioso para efectuar los cambios que se desean. Indudablemente en base a las variables de estudio, se ha basado la investigación en buscar alternativas de solución y que los niveles que han mostrado en Bajo se implementen en porcentajes en mejora de cada dimensión.

Frente a la situación, los autores demostraron coincidir con las bases teóricas, antecedente y realidad problemática que las variantes han buscado alternativas de solución.

3.3. Aporte Practico (Propuesta)

GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2022

A. INTRODUCCION

De alguna manera en la implementación de la propuesta innovadora y recurriendo a los saberes obtenidos durante la carrera profesional y de acuerdo a la situación problemática que hemos visto, se puede deducir que en la empresa se necesita implementar la herramienta denominada Metodología 5 S en donde se analizara los criterios en base a las áreas que tiene en cierta deficiencia cuya misión sea obtener los resultados óptimos y que todo el personal inspire y se acople al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

B. FUNDAMENTACION

Teniendo en claro los 5 parámetro en base a ello permitirá lograr lo anhelado, es necesario que se planifique organice las actividades y que cada colaborador sea participe de su función, esto equivale a que cada cliente, esta reglamentación es china que ha funcionado en muchas empresas en base al ordenamiento de cada ambiente de trabajo y que sus bienes sean productos o servicios se brinden de la manera eficiente generando la confianza en cada usuario y empleado que califique el servicio bueno y que cada colaborador sepa hacia donde se está apuntando en la competencia a nivel nacional.

Tabla 20. Metodología 5s

Japonés	Español	Objetivo
Seiri	Clasificación	Erradicar espacios inútiles
Seiton	Orden	Organizarse de la mejor manera
Seiso	Limpieza	Limpiar toda la organización
Seiketsu	Estandarización	Guías generales
Shitsuke	Disciplina	Esfuerzo de cada colaborador

C. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Proponer estrategias de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente en la empresa agrícola Chepén 2022.

3.2. Objetivos Específicos

Analizar la gestión de almacenes en la entidad agrícola Chepén 2022.

Diagnosticar el nivel de servicio al cliente en la empresa agrícola Chepén 2022.

Plantear estrategias de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente en la empresa agrícola Chepén 2022.

D. HIPOTESIS

4.1. Hipótesis General

H1: La gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la empresa agrícola Chepén 2022.

H0: La gestión de almacenes no mejorará el nivel de servicio al cliente en la empresa agrícola Chepén 2022.

E. ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR

Estrategias 1: Diagnosticar el área de almacén de la empresa.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se pretende realizar un diagnóstico en el área de almacén, para mejorar ciertos criterios.

- **Propósito:** Realizar una matriz FODA del área de almacén de la empresa.
- **Indicador:** Realizar al 100% una matriz FODA del área de almacén de la empresa.

Estrategias 2: Adquisición de armarios para el ordenamiento de los productos.

Sin lugar a duda, la compra de armarios permitirá tener un orden de los productos que tienen las empresas, así como el debido registro para el ahorro de tiempo.

- **Propósito:** Adquirir armarios para la ubicación de los productos en el área de almacén.
- **Indicador:** Adquirir el 70% de armarios para la ubicación de los productos en el área de almacén.

Estrategias 3: Adquisición del software para el registro de los productos.

Una de las cualidades es la adquisición de un programa en donde se pueda tener el registro de todos los bienes que tiene la entidad para la ubicación rápida, así como costos, cantidades para el ahorro de tiempo y evitar los tiempos muertos del personal.

- **Propósito:** Comprar 1 software para mayor control de los productos.
- **Indicador:** Adquirir 100% de un software para mayor control de los productos.

Estrategias 4: Capacitaciones sobre atención al cliente a los colaboradores.

Uno de los problemas que se ha observado y según los resultados es que, en la gestión de almacenes, el personal no sabe atender al usuario externo, no dan la información adecuada a cada uno, así como de los productos, es ahí donde se debe aplicar este tipo de estrategia.

- **Propósito:** Cubrir las capacitaciones referentes a cubrir las expectativas de atención al cliente.
- **Indicador:** Cubrir el 70% de las capacitaciones referentes a cubrir las expectativas de atención al cliente.

Estrategias 5: Evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa.

Es pertinente evaluar el desarrollo de cada actividad, así hará que se vea reflejadas las capacitaciones que se han realizado en bien de la empresa y de mejorar los parámetros como organización.

- **Propósito:** Evaluar el desempeño de cada colaborador de acuerdo con las actividades que desarrollan en la organización.
- **Indicador:** Evaluar el 70% del desempeño de cada colaborador de acuerdo con las actividades que desarrollan en la organización.

Tabla 21. Resumen de estrategias

N°	Estrategia	Propósito	Recursos	Tiempo	Responsable
1	E1: Diagnosticar el área de almacén de la empresa	Realizar al 100% una matriz FODA del área de almacén de la empresa.	Diagnostico	1 Mes	Gerente y jefe de almacén
2	E2: Adquisición de armarios para el ordenamiento de los productos.	Adquirir el 70% de armarios para la ubicación de los productos en el área de almacén.	Armarios	2 Meses	Gerente y jefe de almacén
3	E3: Adquisición del software para el registro de los productos	Comprar 1 software para mayor control de los productos.	Software	3 Meses	Gerente de la empresa
4	E4: Capacitaciones sobre atención al cliente a los colaboradores	Cubrir el 70% de las capacitaciones referentes a cubrir las expectativas de atención al cliente .	Cuestionario	2 Meses	Capacitador
5	E5: Evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa	Evaluar el 70% del desempeño de cada colaborador de acuerdo con las actividades que desarrollan en la organización.	Evaluación al personal	1 Mes	Capacitador

F. PRESUPUESTO

Tabla 22. Presupuesto de implementación

Estrategias	Recursos	Cantidad requerida	Unitario	Costo Total.
E1: Diagnosticar el área de almacén de la empresa	Cuadernillo de observación	5	7.00	35 .00
	Lapiceros	5	2.50	12.50
	Resaltadores	5	2.50	12.50
E2: Adquisición de armarios para el ordenamiento de los productos.	Armarios	50	350.00	17 500.00
E3: Adquisición del software para el registro de los productos	Software	1	1	25 000.00
E4: Capacitaciones sobre atención al cliente a los colaboradores	Personal calificado	1	1	5 000.00
E5: Evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa	Personal capacitado	1	1	2000.00
TOTAL	s/ 32060.00			

Analizando el presupuesto, es una propuesta costosa, pero para empezar si sería dable de poder afianzar los conceptos y aplicarlos para la mejora de la institución, en donde se vea reflejada poco a poco el planteamiento de la propuesta. Ascende a la suma de **s/ 32060.00** nuevos soles.

G. BENEFICIO - COSTO

Se busca que aplicando la propuesta se mejoren los estándares que busca la investigación, para ello se implementara, analizara cada ítem de acuerdo con las necesidades de cada área que genera una oportunidad de crecimiento como estrategia. Por ello la gerencia tendrá en cuenta cada ítem narrado se medirá los alcances y al presupuesto que se encuentre destinado.

Para ello se tiene en cuenta que la inversión en la implementación de la propuesta que se está considerando las 5s es de S/.52 690.00, asumiendo que será por etapas acordes a los resultados que se esperan alcanzar.

Teniendo los siguientes criterios para implementar la propuesta:

- Mejoramiento de la rentabilidad (desperdicio).
- Garantiza y satisface a cada colaborador
- Contribuye a satisfacer las necesidades de los clientes.
- Aumenta la estabilidad

H. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
E1: Diagnosticar el área de almacén de la empresa	■	■	■	■																
E2: Adquisición de armarios para el ordenamiento de los productos.					■	■	■	■	■	■	■	■								
E3: Adquisición del software para el registro de los productos					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
E4: Capacitaciones sobre atención al cliente a los colaboradores									■	■	■	■	■	■	■	■				
E5: Evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa																	■	■	■	■

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En base a la variable gestión de almacenes, tras el análisis, se tiene que el 28% muestra un nivel Bajo, seguidamente del 34% Medio y finalizando el 28% Alto, acorde a sus dimensiones, se tiene en cuenta que en su mayor porcentaje muestra el nivel bajo, en donde los colaboradores no atienden los pedidos a tiempo así como los tiempos muertos en la presentación de los bienes.

Por lo tanto, en base a la variable de nivel de servicio de venta, se obtiene los siguientes resultados que el 44% nivel Medio, el 31% Bajo y el 25 Alto, denotando que en su mayoría el porcentaje desataca es el Medio puesto que los colaboradores no desarrollan capacidades, habilidades para mejorar el trabajo acorde a las funciones, esto indica que la empresa debe y tomar decisiones concertadas para mejorar la situación.

Respecto al análisis que fue determinado en el programa estadístico Spss, versión 25, se estimó que el cuestionario aplicado a 57 trabajadores de la empresa AGRÍCOLA CHEPÉN fueron números no paramétricos, en la que se midió con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, es decir, no existe una normalidad con la información.

Para la relación de las variables se utilizó $Rho = 0.568$ de Spearman, mostrando un significativo y altamente correlación positiva moderada, en donde se acepta la hipótesis alterna, en donde La gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente en Agrícola Chepén 2021.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda implementar un sistema de gestión de almacenes para una mejor supervisión y control en línea de los movimientos que se realizan dentro del depósito, optimizando las operaciones de almacenamiento al momento de recibir la mercadería o consolidar materiales, logrando tener así un registro correcto de los inventarios y una eficiente distribución de los productos.

Implementar métricas de productividad que ayude a identificar los tiempos muertos y mantenerlas actualizadas para garantizar una comparación de resultados a lo largo del tiempo y mida el rendimiento del recinto. Así mismo, se recomienda proporcionar un conveniente mantenimiento a los equipos del almacén ya que son eficaces para la manipulación de las mercaderías.

Las actividades de gestión de almacenes deben tener herramientas que ayuden a mejorar el nivel de servicio, por ende, se recomienda aplicar la metodología de las 5s para mejorar los estándares de calidad y capacidad de producción en la empresa como el tiempo de entrega, entregas conformes y entregas perfectas de los pedidos.

Adecuar el plan de acondicionamiento en base a los resultados obtenidos y contener un diseño correcto de layout del almacén para de incrementar los niveles de eficiencia y a la vez ayude a optimizar el espacio, reducir costos de almacenaje, manufactura, existencias, seguros, con el fin de solventar un incumplimiento de las entregas y poder mejorar la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Albornoz, K. (2018). Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en la atención de los usuarios en el almacén especializado del departamento de farmacia en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote 2017 [UCV-Institucional]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41632/Albornoz_GKD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aniorte (2013) Servicio de calidad. http://aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Arrieta, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Revista de Economía, Finanzas y Ciencias Administrativas*, 16, 10–21. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007
- Arrojo, D. (2019). Modelo de gestión por procesos de la distribución para la mejora del servicio de entregas en una empresa de comercialización masiva [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10459/Arrojo_cd.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ayala, J. (2014) Gestión de compras. <https://books.google.com.pe/books?id=tZpcDAAQBAJ&pg=PA187&dq=el+metodo+abc&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiwtafU8qreAhWOu1MKHdhMA0sQ6wEILjAB#v=onepage&q=el%20metodo%20abc&f=false>
- Baca, G., ET. (2014). Introducción a la ingeniería industrial. México: Grupo editorial patria, 385 pp. ISBN: 9786074389197.
- Barragán, M. (2019) La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel “Los portales” – Chiclayo 2019. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1852/1/TL_BarraganOrregoMiguel.pdf

- Ballou, R. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro (Quinta Edición). Pearson Educación.
https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf
- Bernal, J. (2014) Metodología de la investigación científica.
https://www.researchgate.net/publication/291346300_Otro_modelo_es_posible_en_Bernal_J_L_Cano_J_y_Lorenzo_J_2014
- Bermúdez, J. (2018). Importancia de la gestión de almacenes en las empresas: revisión de la literatura [Universidad Privada del Norte]. In Trabajo de investigación.
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15287/Josías Caleb Bermúdez Cano.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15287/Josías_Caleb_Bermúdez_Cano.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Bohórquez, C., & Díaz, D. (2018). Diseño y propuesta de un indicador de nivel de servicio para el almacén de la empresa diaco de Colombia [escuela colombiana de carreras industriales].
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/583>
- Bravo, R., & García, T. (2020). Control del proceso de reposición para la gestión de stocks y su impacto en el nivel de servicio al cliente en una empresa de comercialización masiva. Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial, 2(1), 25–37.
<https://revistas.gnbit.net/index.php/idata/article/view/11919/10640>
- Canchari, E., & Salazar, E. (2020). Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en el almacén de suministros de la empresa Metalmecánica, Ate – 2020 [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58421/Canchari_QEA-Salazar_SE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carhuaz, M. (2020). Gestión de almacenes en la empresa constructora y servicios generales km E.I.R.L, para mejorar su rentabilidad – Chiclayo 2018 [Universidad Señor de Sipán].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7015/Carhuaz Fitter%2C María Manuela de los](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7015/Carhuaz_Fitter%2C_María_Manuela_de los)

Ángeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carreño, A. (2018). Cadena de suministro y logística (Primera Ed). Fondo Editorial PUCP.
[https://books.google.com.pe/books?id=SaLNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestión+de+almacenes+para+mejorar+el+nivel+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiPwKvh0lzzAhWdEbkGHT0FCWcQ6AF6B-AgLEAI#v=onepage&q=gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio&](https://books.google.com.pe/books?id=SaLNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestión+de+almacenes+para+mejorar+el+nivel+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiPwKvh0lzzAhWdEbkGHT0FCWcQ6AF6B-AgLEAI#v=onepage&q=gestión+de+almacenes+para+mejorar+el+nivel+de+servicio&)
- CEGEP. (2021). Indicadores de la gestión de almacenes. Blog de Gestion de Almacenes, 10–30. <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/5-indicadores-de-la-gestion-de-almacenes/>
- Chavez, M., & Jave, J. (2017). Propuesta de un sistema de gestión de almacenes para mejorar la productividad de la empresa chimú [Universidad Privada Antenor Orrego].
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3380/1/REP_ING_IND_MARIO.CHAVEZ_JARUY.JAVE_PROPUESTA.SISTEMA.GESTIÓN.N.ALMACENES.MEJORAR.PRODUCTIVIDAD.EMPRESA.CHIMÚ.AGR OPECUARIA.pdf
- Concha, L. (2020). Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en el área de despacho de la empresa Hipermercado Cerámico las Flores SAC, Lima 2019. [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52956/Concha_RL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corahua, A., & Mendoza, P. (2021). Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass [Ecuador].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625125/Corahua_BA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Correa, A., & Gómez, R. (2019). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (tic). Revista de Estudios Gerenciales, 26, 145–171. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>

- Cotrina, J. (2019). Mejoras en la gestión de almacenes de suministros de una empresa: Una revisión de la literatura científica [Ecuador]. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25754/Trabajo de investigación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25754/Trabajo_de_investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, N. (2018). Plan de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio del cliente interno del gobierno regional Cajamarca [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27655/Cruz_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calzado, G. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Revista de Ciencias Holguín*, 26, 59–68. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- El Adi, M. (2019). Gestión de Almacenes en una Empresa Comercial de Materiales Eléctricos e Iluminación [Universidad Nacional de Córdoba]. [https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4162/El Adi Quiroga%2C Martin Nicolas. Gestión de Almacenes....pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4162/El_Adi_Quiroga%2C_Martin_Nicolas_Gestion_de_Almacenes....pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- El Universo (2018) Atención de calidad de los colaboradores. <https://www.scoopnest.com/es/user/DiarioExtraCR/1397068674385776641-nacionales-un-67-de-colaboradores-de-las-empresas-de-transportes-turisticos-dej-de-trabajar>
- ESAN. (2019). Desempeño logístico: ¿qué indicadores se pueden considerar? *ConexionEsan*, 10(1), 5. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/10/desempeno-logistico-que-indicadores-se-pueden-considerar/>
- Espinoza, Y. (2021). Diagnóstico de la gestión de almacenes en la Empresa de Congelados de frutas en la ciudad de motupe-2019 [Universidad Señor de Sipan]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7815/Espinoza Pino%2C Yaqueline Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7815/Espinoza_Pino%2C_Yaqueline_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flamarique, S. (2017). Gestión de operaciones de almacenaje (1a edición).

- Marge books. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/43773>
- Flamarique, S. (2019). Manual De Gestion de Almacenes (Logisnet (ed.); Primera Ed). Marge books. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/111434>
- García, D., & Cedeño, Y. (2019). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. *Gaceta Médica Espirituana*, 21, 21–33. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021
- Guevara, C. (2019). Gestión de almacenes en las organizaciones: una revisión de la literatura científica [Universidad Privada del Norte]. http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_2d87f076c416b1831db86b90f1f61cba
- Gulc, A. (2017). Modelos y métodos de medición de la calidad del servicio logístico. *Puerta de La Investigación*, 182(1), 255–264. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877705817313231>
- Gutiérrez, J., & Agapito, L. (2018). Propuesta para mejorar el nivel de servicio de los centros de distribución en una empresa embotelladora [INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL]. <https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/15763/1/LAA Tesis.pdf>
- Hernández, R., y Collado, C. (2014), Metodología de la Investigación (S. A. D. C. . McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta Edic). https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+sampieri&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la investigación. Sexta edición. <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=424372>

- Kotler, P. (2005). Marketing. <https://filadd.com/doc/marketing-kotler-armstrong-pdf-principios-de>
- Elizalde, M. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 11, 10. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Logistec. (2021). Nivel de servicio y costos logísticos implicancias, optimización y otros matices. *Revista Logistec*, 21, 10. <https://www.revistalogistec.com/scm/estrategia-logistica-2/3664-nivel-de-servicio-y-costos-logisticos-implicancias-optimizacion-y-otros-matices>
- López, G. y Meza, R. (2017). Aplicación del modelo de gestión de procesos en la gestión del almacén de negociaciones Palca EIRL, Lima -2014. [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1272/TESIS%20FINAL%20 .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1272/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sierra, G. (2019). La gestión del almacén como técnica logística en Drolimsa. Artículo Científico ECON, 10, 14–19. <https://zagan.unizar.es/record/85740#>
- Montenegro, J. (2019). Propuesta de mejora del proceso logístico y comercial para aumentar el nivel de servicio en la empresa sipán distribuciones s.a.c. [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2491/1/TL_MontenegroVeraJherson.pdf
- Mora, L. (2012). Indicadores de la gestión logística. (E. Ediciones (ed.); Segunda Ed). <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/69065>
- Nauca, Y. (2021). Gestión de almacén en la Empresa Palmandina Sac, 2019 [Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7931/Nauc a Sánchez Yaceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Noreña, L.; Alcaraz, N.; Rojas, G., y Rebolledo, D. (2014). Aplicabilidad de los

criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan,12(3). 263-274.

Núñez, C. (2018). Gestión de almacenes para mejorar la productividad en la preparación de pedidos en el área de almacenes en la empresa Tai Loy – Cajamarquilla 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22965/Nuñez_ACS.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pérez, A. (2016). Gestión de Almacenes. Perez Carmona, Antonio. <https://docplayer.es/19214061-Gestion-de-almacenes-antonio-perez-carmona-pagina-1-de-253.html>

Pinedo, E. (2019). Estudio de mejora de la gestión de almacén para incrementar la capacidad de almacenaje de schroth corporación papelera sac [Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11591/Pinedo_Armijo_Edgar_John.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Portales, H. (2018). El mejor almacén es el que no existe. Revista NG Logística, 2(1), 5–18. <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=631&tip=11&xit=el-mejor-almacen--es-el-que-no-existe>

Ramírez (2017) Las empresas en el ecuador. https://www.lahora.com.ec/quito/noticia/1102237174/casi-el-60_-de-las-empresas-registradas-en-la-superintendencia-de-companias-estan-inactivas-y-no-presentan-balances

Rivera, M. (2018). Gestión de almacén para mejorar el nivel de servicio en una empresa de Chiclayo 2018 [Universidad Señor de Sipan]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5495/Rivera_Marchan_Marcio_Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viramontes, C. (2018). Rediseño del sistema de gestión de un almacén: caso grupo HarCo [Universidad de Sonora]. <http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/unison/552/1/viramontes>

ontesgarciacarmengissellem.pdf

Zuluaga, A., Gómez, R., & Fernández, S. (2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor. *Revista Clío América*, 8(1), 90–110.
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/832/757>

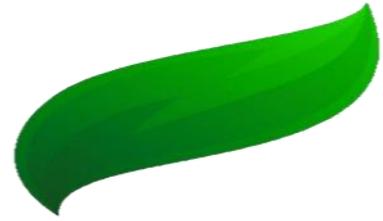
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente en una Empresa Agrícola Chepén 2021"

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la Gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.</p>	<p>H₁: La gestión de almacenes mejora el nivel de servicio al cliente de la Empresa Agrícola Chepén 2021</p>	<p>Variable independiente: Gestión de almacén</p>
<p>Problemas específicos ¿Qué características tiene la Gestión de almacenes en la empresa Agrícola Chepén 2021?</p>	<p>Objetivos específicos Conocer las características de la gestión de almacenes en la Empresa Agrícola Chepén 2021</p>	<p>H₀: La gestión de almacenes no mejora el nivel de servicio al cliente en una Empresa Agrícola Chepén 2021.</p>	<p>Variable Dependiente: Nivel de servicio al cliente</p>
<p>¿Cuál es el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021?</p>	<p>Analizar el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021</p>		
<p>¿Qué factores de la gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021?</p>	<p>Establecer los factores de la gestión de almacenes que mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021</p>		

Anexo 2. Cuestionario



Cuestionario N.º 01

Estimado empleador de la empresa Agrícola de Chepén, agradeceré gentilmente su contribución en este presente proyecto de investigación, que tiene por objetivo conocer la situación actual del área de almacén con la finalidad de mejorar el nivel de servicio al cliente; para ello deberá responder las preguntas plasmadas, marcando las alternativas que estime conveniente.

Se considera que su información en cuestión tiene carácter confidencial y fiable, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el objetivo señalado.

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (DA)	Indiferente (I)	En desacuerdo (ED)	Totalmente en desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

Objetivo: Conocer y analizar la situación actual de la gestión de almacenes en la Empresa Agrícola Chepén y recopilar la información imprescindible con el fin de identificar los factores que afectan el nivel de servicio al cliente, y así proponer soluciones que puedan establecer resultados óptimos para su mejora respectiva.

I. Información general:

Género: Masculino Femenino

Edad: 18 – 25 26 – 33 34 – 41 42 – a más

Grado de Instrucción: Secundaria Técnica Universitaria

II. Responder a los siguientes ítems

N. o	ITEMS	VALORACIÓN				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	GESTIÓN DE ALMACENES	5	4	3	2	1
1	Cree usted que existe estándares de registro y verificación de los productos recepcionado.					
2	Existe un óptimo control de registros de los pedidos recepcionados.					
3	Considera usted que los ambientes del almacenamiento son los adecuados.					
4	Cree usted que el costo por almacenamiento cumple con los pedidos demandados					
5	Para llegar a cumplir una excelente comunicación entre el cliente y el proveedor debo mantener un elevado índice de rotación.					
6	Cree usted que para cumplir con el número de requisitos y procedimientos debo cumplir con las BPA.					
7	Considera usted que la empresa cumple con la preparación de pedidos programados.					
8	Cree usted que al emplear el tiempo de preparación de pedidos se logre a cumplir la cantidad de despachos a tiempo.					

9	Cree usted que el personal de picking entrega el pedido conforme para su despacho.					
10	Cree usted que el personal registra la salida de pedidos por distribuir.					
11	Considera usted que se realiza un cumplimiento efectivo de los despachos de pedidos a los clientes.					
12	Cree usted que se tiene un orden al momento de ejecutar las ordenes de los pedidos					
	NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE					
13	Usted considera que los indicadores de entrega perfecta y entrega conforme garanticen un buen nivel de servicio al cliente.					
14	Considera que las entregas de los servicios son eficientes					
15	Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por los colaboradores de la empresa					
16	Cree usted que como colaborador necesitan recibir capacitaciones en temas de atención al cliente					
17	Considera usted que al entregar los pedidos a tiempo mejoren el nivel de servicio al cliente.					
18	Considera usted como empleado que los tiempos son indispensables para confiar en la organización					

19	Se cumple con el tiempo de entrega pactado de los productos y/o servicios					
20	Para la entrega de los productos se establece un procedimiento efectivo					
21	Los pedidos solicitados son entregados de manera completa a los clientes.					
22	Las entregas de los productos tienen ciertas especificaciones al momento de ser entregados.					
23	Se cumple un manual de entrega para cada producto por parte de la organización					
24	La productividad de los compañeros de trabajo es efectiva al momento de hacer las entregas de los productos y/ servicios					
25	Se tiene un registro de los pedidos entregados en la empresa					
26	La empresa controla la exactitud de información en las facturas enviadas a los clientes.					
27	Se tiene una base de datos de acuerdo a la facturación de los pedidos entregados					
28	Si se tiene pedidos en stock, se comunican con los clientes de manera inmediata					
29	Se mantiene un control con la información de pedidos que entrega la organización					
30	Se da la conformidad de las facturas emitidas por la empresa					

Anexo 3. Validación de cuestionarios por 3 jueces expertos

NOMBRE DEL JUEZ		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DTC UCV
GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021.		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	Bach. Riojas Suclupe Rubén Smith	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar de qué manera la Gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer las características de la gestión de almacenes en la Empresa Agrícola Chepén SA 2021. ● Analizar el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021. ● Establecer los factores de la gestión de almacenes que mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021 	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad con el	

	coeficiente de alfa de Cronbach.
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de almacén	
<p>1. Cree usted que existe estándares de registro y verificación de los productos recepcionados</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Existe un óptimo control de registros de los pedidos recepcionados.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Considera usted que los ambientes del almacenamiento son los adecuados.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Cree usted que el costo por almacenamiento cumple con los pedidos demandados</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Para llegar a cumplir una excelente comunicación entre el cliente y el proveedor debo mantener un elevado índice de rotación.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>6. Cree usted que para cumplir con el número de requisitos y procedimientos debo cumplir con las BPA.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Considera usted que la empresa cumple con la preparación de pedidos programados.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Cree usted que al emplear el tiempo de preparación de pedidos se logre a cumplir la cantidad de despachos a tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree usted que el personal de picking entrega el pedido conforme para su despacho.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Cree usted que el personal registra la salida de pedidos por distribuir.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera usted que se realiza un cumplimiento efectivo de los despachos de pedidos a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

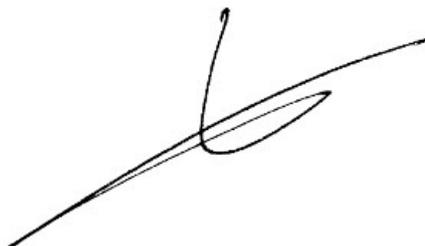
<p>12. Cree usted que se tiene un orden al momento de ejecutar las ordenes de los pedidos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de servicio al cliente</p>	
<p>13. Usted considera que los indicadores de entrega perfecta y entrega conforme garanticen un buen nivel de servicio al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Considera que las entregas de los servicios son eficientes</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por los colaboradores de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. Cree usted que como colaborador necesitan recibir capacitaciones en temas de atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Considera usted que al entregar los pedidos a tiempo mejoren el nivel de servicio al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. Considera usted como empleado que los tiempos son indispensables para confiar en la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. Se cumple con el tiempo de entrega pactado de los productos y/o servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Para la entrega de los productos se establece un procedimiento efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Los pedidos solicitados son entregados de manera completa a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. Las entregas de los productos tienen ciertas especificaciones al momento de ser entregados.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Se cumple un manual de entrega para cada producto por parte de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>24. La productividad de los compañeros de trabajo es efectiva al momento de hacer las entregas de los productos y/ servicios</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. Se tiene un registro de los pedidos entregados en la empresa</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. La empresa controla la exactitud de información en las facturas enviadas a los clientes.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. Se tiene una base de datos de acuerdo a la facturación de los pedidos entregados</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. Si se tiene pedidos en stock, se comunican con los clientes de manera inmediata</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. Se mantiene un control con la información de pedidos que entrega la organización</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

30. Se da la conformidad de las facturas emitidas por la empresa a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA (X)	TD()
	SUGERENCIAS:	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 20 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ		SOSA RUIZ MILAGROS DEL PILAR
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DTP
GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021.		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	Bach. Riojas Suclupe Rubén Smith	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar de qué manera la Gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer las características de la gestión de almacenes en la Empresa Agrícola Chepén SA 2021. ● Analizar el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021. ● Establecer los factores de la gestión de almacenes que mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach.	
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestion de almacén		

<p>1. Cree usted que existe estándares de registro y verificación de los productos recepcionados</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Existe un óptimo control de registros de los pedidos recepcionados.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Considera usted que los ambientes del almacenamiento son los adecuados.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Cree usted que el costo por almacenamiento cumple con los pedidos demandados</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Para llegar a cumplir una excelente comunicación entre el cliente y el proveedor debo mantener un elevado índice de rotación.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Cree usted que para cumplir con el número de requisitos y procedimientos debo cumplir con las BPA.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

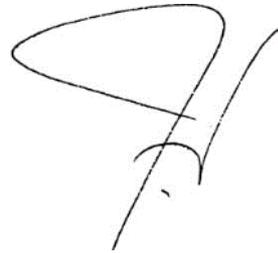
<p>7. Considera usted que la empresa cumple con la preparación de pedidos programados.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Cree usted que al emplear el tiempo de preparación de pedidos se logre a cumplir la cantidad de despachos a tiempo.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree usted que el personal de picking entrega el pedido conforme para su despacho.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Cree usted que el personal registra la salida de pedidos por distribuir.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera usted que se realiza un cumplimiento efectivo de los despachos de pedidos a los clientes.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Cree usted que se tiene un orden al momento de ejecutar las ordenes de los pedidos</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de servicio al cliente	
<p>13. Usted considera que los indicadores de entrega perfecta y entrega conforme garanticen un buen nivel de servicio al cliente.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Considera que las entregas de los servicios son eficientes</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por los colaboradores de la empresa</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. Cree usted que como colaborador necesitan recibir capacitaciones en temas de atención al cliente</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Considera usted que al entregar los pedidos a tiempo mejoren el nivel de servicio al cliente.</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. Considera usted como empleado que los tiempos son indispensables para confiar en la organización</p> <p>f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

j) Totalmente en desacuerdo	
19. Se cumple con el tiempo de entrega pactado de los productos y/o servicios f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. Para la entrega de los productos se establece un procedimiento efectivo f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. Los pedidos solicitados son entregados de manera completa a los clientes. f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Las entregas de los productos tienen ciertas especificaciones al momento de ser entregados. f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. Se cumple un manual de entrega para cada producto por parte de la organización f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. La productividad de los compañeros de trabajo es efectiva al momento de hacer las entregas de los productos y/ servicios f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>25. Se tiene un registro de los pedidos entregados en la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>26. La empresa controla la exactitud de información en las facturas enviadas a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>27. Se tiene una base de datos de acuerdo a la facturación de los pedidos entregados</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>28. Si se tiene pedidos en stock, se comunican con los clientes de manera inmediata</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>29. Se mantiene un control con la información de pedidos que entrega la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>30. Se da la conformidad de las facturas emitidas por la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Totalmente de acuerdo g) De acuerdo h) Indiferente i) En desacuerdo j) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 20 </u> N° TD <u> 0 </u>
5. COMENTARIOS GENERALES	
6. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

NOMBRE DEL JUEZ		SOFIA IRENE DELGADO WONG
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DOCTORA EN ADMINISTRACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	DTP
GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021.		
DATOS DE TESIS		
NOMBRES	Bach. Riojas Suclupe Rubén Smith	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar de qué manera la Gestión de almacenes mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> ● Conocer las características de la gestión de almacenes en la Empresa Agrícola Chepén SA 2021. ● Analizar el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021. ● Establecer los factores de la gestión de almacenes que mejorará el nivel de servicio al cliente en la Empresa Agrícola Chepén 2021 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach.	
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de almacén		

<p>1. Cree usted que existe estándares de registro y verificación de los productos recepcionados</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Existe un óptimo control de registros de los pedidos recepcionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Considera usted que los ambientes del almacenamiento son los adecuados.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Cree usted que el costo por almacenamiento cumple con los pedidos demandados</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Para llegar a cumplir una excelente comunicación entre el cliente y el proveedor debo mantener un elevado índice de rotación.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Cree usted que para cumplir con el número de requisitos y procedimientos debo cumplir con las BPA.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>7. Considera usted que la empresa cumple con la preparación de pedidos programados.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Cree usted que al emplear el tiempo de preparación de pedidos se logre a cumplir la cantidad de despachos a tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree usted que el personal de picking entrega el pedido conforme para su despacho.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Cree usted que el personal registra la salida de pedidos por distribuir.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera usted que se realiza un cumplimiento efectivo de los despachos de pedidos a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Cree usted que se tiene un orden al momento de ejecutar las ordenes de los pedidos</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de servicio al cliente	
<p>13. Usted considera que los indicadores de entrega perfecta y entrega conforme garanticen un buen nivel de servicio al cliente.</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Considera que las entregas de los servicios son eficientes</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por los colaboradores de la empresa</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. Cree usted que como colaborador necesitan recibir capacitaciones en temas de atención al cliente</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Considera usted que al entregar los pedidos a tiempo mejoren el nivel de servicio al cliente.</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. Considera usted como empleado que los tiempos son indispensables para confiar en la organización</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

o) Totalmente en desacuerdo	
<p>19. Se cumple con el tiempo de entrega pactado de los productos y/o servicios</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Para la entrega de los productos se establece un procedimiento efectivo</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Los pedidos solicitados son entregados de manera completa a los clientes.</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. Las entregas de los productos tienen ciertas especificaciones al momento de ser entregados.</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Se cumple un manual de entrega para cada producto por parte de la organización</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. La productividad de los compañeros de trabajo es efectiva al momento de hacer las entregas de los productos y/ servicios</p> <p>k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>25. Se tiene un registro de los pedidos entregados en la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. La empresa controla la exactitud de información en las facturas enviadas a los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. Se tiene una base de datos de acuerdo a la facturación de los pedidos entregados</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. Si se tiene pedidos en stock, se comunican con los clientes de manera inmediata</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. Se mantiene un control con la información de pedidos que entrega la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. Se da la conformidad de las facturas emitidas por la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> k) Totalmente de acuerdo l) De acuerdo m) Indiferente n) En desacuerdo o) Totalmente en desacuerdo 	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

7. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ___ 20 ___ N° TD ___ 0 ___
8. COMENTARIOS GENERALES	
9. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Anexo 04: Carta de autorización de la empresa.



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

Chepén, 20 de Diciembre de 2021.

Señor Dr.
MARIO FERNANDO RAMOS MOSCOL

Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán.

AUTORIZO: Permiso para recojo de información pertinente en función a la investigación, denominado: **GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPEN.**

Por el presente, el que suscribe, Jorge Omar Cobba Murillo, jefe de almacenes e inventarios SMI In House Agrícola Cerro Prieto, me es grato dirigirme a usted, para expresarle mis saludos y en atención a su documento, le debo indicar que se autoriza al alumno de la Escuela Académico Profesional de Administración **RUBEN SMITH RIOJAS SUCLUPE** con código 2171801779, identificado con DNI 74984566; al recojo y uso de dicha información que conforma el área de almacenes y despacho, para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información brindada.

Atentamente.

Anexo 05: Resolución de aprobación del proyecto de investigación.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0284-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – Sec. B, período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, Sec. B, período 2021-II, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
12	GUERRERO RUIDIAS CINDY JUDITH	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 – 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MARIN MENDOZA YESENIA ALEXANDRA		
13	INFANTE VALDIVIA MIRIAM LIZETH	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INCELL SAC, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	JULON VASQUEZ GUICELI GERALDINY	EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TEQUEN CHAVEZ YULISA		
15	LOPEZ NEIRA ANGELICA DEL PILAR	EL PROCESO DE SELECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DINAMICA IMPLEMENTOS & PECAS – CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VELA BALDERA LESLIE NOEMI		
16	MONTENEGRO EFFIO YANIRA ESMERALDA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TENORIO UGAZ KATTY JHOSELIN		
17	MORENO CARRASCO LADY CAROLINE	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL HOTEL REY DE ORO - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SERRATO VALLADOLID ANA PAULA		
18	NEIRA GUEVARA LEONARDO DANNER	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE SAC- CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	RIMARACHIN RAMIREZ NILVIA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CACIDEP S.A.C., CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALDAÑA ROMERO MAURICIO GABRIEL		
20	RIOJAS SUCLUPE RUBEN SMITH	"GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	TENORIO SUAREZ KAREN RODSELY	CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ENVASES SAN NICOLAS SAC, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VARGAS CHAVEZ FLAVIA THAIS		
22	USHIÑAHUA BRIONES SHOJI YASUKO	EL MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO EN CANKUNAPA RESTAURANTE SAC-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VILLEGAS OLIVO ZELIDETH DANIELA		

Anexo 06: T1

FORMATO T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de Febrero del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Riojas Suclupe Ruben Smith con DNI
74984566

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
"Gestión de almacenes para mejorar el nivel de Servicio al
cliente en una empresa agrícola Chepeñ 2021"

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de
Licenciado en Administración de la
Facultad de Ciencias Empresariales, Programa
Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al
Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la
presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la
producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la
visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
Riojas Suclupe Ruben Smith	74984566	

Anexo 07: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

"GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 20

AUTOR

Ruben Smith Riojas Suclupe

RECuento DE PALABRAS

11109 Words

RECuento DE CARACTERES

57855 Characters

RECuento DE PÁGINAS

55 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

163.2KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 8, 2023 4:23 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 8, 2023 4:24 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 08: Acta de originalidad de la investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1001, presentado por el/la Bachiller, **Ruben Smith Riojas Suclupe**, con su tesis Titulada "**Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente en una empresa agrícola Chapén 2021**"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 13 de marzo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.