



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL PROYECTO ESPECIAL CORAH, CIUDAD DE
PUCALLPA 2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR: DEL AGUILA ALEGRIA, ALEX GUMERCINDO

**ASESOR: ECON. GUILLERMO ENRIQUE MOGOLLÓN
MAESTRE Mgr.
CODIGO ORCID N° 000-0003-2332-5994**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS
ORGANIZACIONES PUBLICAS Y
PRIVADAS.**

**Iquitos – Perú
2025**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, por que han fomentado en mi el deseo de superación, de triunfo en la vida, lo que a contribuido a la consecuencia de logros, espero contar siempre con su incondicional apoyo.

Alex Gumercindo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

Alex Gumercindo.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 26-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 09 de enero del 2025 se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 220-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 26 de marzo del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 10:00 horas del día 03 de abril se constituyó de modo virtual el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis **GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PROYECTO ESPECIAL CORAH, CIUDAD DE PUCALLPA 2024.**

Presentado por:

DEL AGUILA ALEGRIA ALEX GUMERCINDO
Para optar el título profesional de Contador Publico

Asesor: Econ. Guillermo Enrique Mogollón Maestre, Mag.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 11:30 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.


Dr. Julián Osvaldo Colachea Espino
Presidente del Jurado


CPC. Jorge Gonzales Bardales, Mag.
Miembro del Jurado


CPC. Carlos Anibal Garcia del Castillo, Mag.
Miembro del Jurado

ACTA DE SUSTENTACIÓN



"Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL PROYECTO ESPECIAL CORAH, CIUDAD DE
PUCALLPA 2024"**

Del alumno: **ALEX GUMERCINDO DEL AGUILA ALEGRIA**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **08% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 20 de febrero del 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a horizontal line.

**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

HOJA DE ANTIPLAGIO



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iv
HOJA DE ANTIPLAGIO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes del estudio.....	3
1.2. Bases teóricas.....	6
1.2.1. Gestión de almacenes.....	6
1.2.2. Calidad del servicio.....	10
1.3. Definición de términos básicos.....	15
CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
2.1. Descripción del problema.....	18
2.2. Formulación del problema.....	21
2.2.1. Problema general.....	21
2.2.2. Problemas específicos.....	21
2.3. Objetivos.....	21
2.3.1. Objetivo general.....	21
2.3.2. Objetivo específico.....	22
2.4. Justificación e importancia de la investigación.....	22
2.5. Hipótesis.....	23
2.5.1. Hipótesis general.....	23
2.5.2. Hipótesis específicas.....	23

2.6.	Variable y operacional.....	24
2.6.1.	Identificación de las variables.	24
2.6.2.	Definición conceptual	24
2.6.3.	Definición operacional.....	25
2.6.4.	Operacionalización de las variables	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		28
3.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	28
3.1.1.	Tipo de investigación	28
3.1.2.	Diseño de la investigación	28
3.2.	Población y muestra.....	28
3.2.1	Población	28
3.2.2	Muestra.....	29
3.3.	Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	29
3.3.1.	Técnica.....	29
3.3.2.	Instrumento.....	29
3.4.	Procesamiento y análisis de datos	29
3.5.	Procesamiento y análisis de datos	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....		31
4.1.	Resultados descriptivos	31
4.1.1.	Respecto a los índices de la variable gestión de almacenes...31	
4.1.2.	Respecto a las variables	35
4.2.	Resultados de correlación.....	39
4.1.3.	Respecto a la variable gestión de inventarios con la variable calidad del servicio	39
4.1.4.	Respecto a la correlación dimensión rotación de inventario con variable calidad del servicio	40

4.1.5. Respecto a la correlación dimensión inventario con variable calidad del servicio	41
4.1.6. Respecto a la correlación dimensión espacio de almacenamiento con variable calidad del servicio	42
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1. Discusión de resultados	43
5.2. Conclusiones	45
5.3. Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	27
Tabla 2: Demostración de la correlación entre la variable gestión de almacenes con la variable calidad del servicio	39
Tabla 3: Demostración de la correlación entre la dimensión rotación de inventario con la variable calidad del servicio	40
Tabla 4: Demostración de la correlación entre la dimensión inventario con la variable calidad del servicio	41
Tabla 5: Demostración de la correlación entre la dimensión espacio de almacenamiento con la variable calidad del servicio	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Niveles de respuesta dimensión 1	31
Gráfico 2: Niveles de respuesta dimensión 2	32
Gráfico 3: Niveles de respuesta dimensión3	33
Gráfico 4: Niveles de respuesta V1.....	35
Gráfico 5: Niveles de respuesta V2.....	37

RESUMEN

Gestión de almacenes para mejorar la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH, ciudad de Pucallpa 2024

Alex Gumerciendo Del Águila Alegría

La investigación tuvo como el objetivo establecer de qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024. Uso diseño no experimental transaccional descriptivo, con modalidad bibliográfica y documental, nivel de investigación aplicada con un enfoque cualitativo. La población la conformaron 100 individuos, la muestra se realizó por conveniencia. Los resultados establecieron que, respecto a la rotación de inventario, indicaron que siempre o casi siempre” dando, 76%; bastante alta, lo cual pudo ser una tendencia de la población en estudio, respecto a la dimensión inventario, 57%; manifestó casi siempre, esta cifra es la más grande en términos de segmentos de la muestra, lo que sugirió que el fenómeno estudiado es persistente en más de la mitad de la muestra. Además, un moderado 29%; de los participantes indicó que la situación ocurre a veces, lo que muestra cierto nivel de frecuencia, respecto a la dimensión espacio de almacenamiento 54%; dijo que casi siempre tienen el espacio necesario, lo que en proporciones casi siempre en la muestra es alta. Por otro lado, el 31%; señalaron que algunas veces sacan el espacio requerido, mientras que un 13%; aseguró que casi nunca cuentan con el espacio requerido. Finalmente, solo un 2%; afirma que siempre tienen el espacio necesario, lo que quiere decir que la disponibilidad total de espacio de almacenamiento es muy poco común, respecto a la correlación de las variables el coeficiente de correlación es 0.907, lo que indica una fuerte relación directa entre las dos variables: a medida que mejora la gestión de inventarios, también lo hace la calidad del servicio.

Palabras clave: control de almacenes, servicio al usuario

ABSTRACT

Warehouse management to improve service quality in the CORAH special project, Pucallpa city 2024

Alex Gumerindo Del Águila Alegría

The objective of the research was to establish how warehouse management improves the quality of service in the CORAH special project in the city of Pucallpa, period 2024. It used a non-experimental transactional descriptive design, with a bibliographic and documentary modality, applied research level with a qualitative approach. The population was made up of 100 individuals, the sample was carried out by convenience. The results established that, regarding inventory turnover, they indicated that they always or almost always" giving, 76%; quite high, which could be a trend of the population under study, regarding the inventory dimension, 57%; stated almost always, this figure is the largest in terms of sample segments, which suggested that the phenomenon studied is persistent in more than half of the sample. In addition, a moderate 29%; of the participants indicated that the situation occurs sometimes, which shows a certain level of frequency, regarding the storage space dimension 54%; said that they almost always have the necessary space, which in proportions almost always in the sample is high. On the other hand, 31% indicated that they sometimes have the required space, while 13% stated that they almost never have the required space. Finally, only 2% stated that they always have the necessary space, which means that the total availability of storage space is very rare. Regarding the correlation of the variables, the correlation coefficient is 0.907, which indicates a strong direct relationship between the two variables: as inventory management improves, so does the quality of service.

Keywords: warehouse control, customer service

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio.

El 2025, el estudio de tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, alcance correlacional, con una muestra de 51 trabajadores, utilizo técnica de encuesta y como instrumento cuestionario. Determinó la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio brindado. Concluyendo que, la gestión logística mostrado resultados desalentadores, pues registran solamente un 49% de eficiencia en sus operaciones. Estas porciones constitutivas de deficiencia afectan a las demandas que se integran dentro de sus objetivos estructurales y operativos. Asimismo, se ha evidenciado que la falta de personal capacitado y la deficiente provisión de insumos son incluso incumplimientos a los planes de trabajo y las órdenes de servicio que deriven de su ejecución. Reorientar esta situación requiere una clara implementación de políticas integrales de capacitación junto con la mejora de los niveles de control sujetos a las fases de planificación y ejecución del ciclo logístico, al tiempo que se mejora la supervisión sobre más procesos para asegurar una mayor cantidad de eficiencia y transparencia en la gestión de recursos públicos (Reátegui Luna, 2025).

El 2024, el estudio de tipo descriptivo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con una muestra de 13 trabajadores, utilizo técnica de encuesta y su instrumento fue cuestionario el mismo que se estructuro en base a las dimensiones de la operacionalización de las variables, con preguntas cerradas. Determinó la gestión de almacenes y la productividad laboral. Concluyendo que, hay una relación significativa y directa entre la gestión de almacenes y la productividad laboral en la tienda Adidas Huancayo - 2023. Esto está respaldado por un coeficiente de correlación de 0.665 con un nivel de significancia de 0.013 ($p \leq 0.05$); indicó que la productividad, medida por el cumplimiento de las metas mensuales, la

mejora en los indicadores clave de rendimiento como unidades por ticket, control de inventario y satisfacción del cliente, se beneficia directamente de la mejora en la gestión del almacén. La correlación confirma que una gestión efectiva del almacén facilitó el flujo de productos en el almacén y mejora el rendimiento del personal y el éxito general del negocio (Yupanqui Arana, 2024).

El 2025, el estudio de tipo cuantitativa, tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversa, con una muestra de 30 personas a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Determinó la implementación de un sistema de inventarios para la empresa para mejorar el control de las mercaderías y llevar con eficiencia el stock. Concluyendo que, la alta aceptación de la evaluación del sistema (73%), el uso de metodologías y modelado en su desarrollo (90%), y la implementación de un sistema de control de inventario (77%) evidencian de manera contundente que la gestión de los inventarios en la empresa tiene que ser optimizada. Estos resultados revelan lo que la digitalización y estructuración del sistema para el control de inventario de la empresa son, no solamente posibles, sino altamente operativamente eficientes. La implementación de este sistema ayudaría en el control del servicio al cliente e incrementaría la seguridad en el manejo de los productos, minimizando los errores y optimizando el uso de la administración de recursos (Padilla Gutierrez, 2025).

La calidad del servicio al cliente es un factor determinante para mantener la competitividad en todas las organizaciones, independientemente del giro de cada una de ellas. Su medición es fundamental, ya que brindará valiosa información para tomar decisiones enfocadas en satisfacer al cliente. El almacén es el área encargada de la administración de los inventarios, de proporcionar información veraz y oportuna, y debe brindar apoyo en la toma de decisiones. Por lo tanto, es un factor importante en la gestión de una empresa. Al identificar los

problemas relevantes a la gestión de almacenes, podemos definir que la razón por la que surge el problema es la falta de control en las operaciones de almacén, donde las cargas no se están atendiendo con inmediatez y eficiencia. La información que debe brindar el almacén al personal no se hace de manera oportuna, lo que ocasiona desorden. Nos encontramos actualmente (Coronado Pajuelo, F. A., 2022).

Debido a la ineficiencia del servicio de almacén, los tiempos en la atención de solicitudes de materiales y herramientas demoran de manera irregular, ocasionando retrasos y tiempos muertos en las actividades que necesariamente se deben realizar por el personal operativo y técnico, lo que ocasiona costos innecesarios al proyecto en cada solicitud de materiales y herramientas. Adicionalmente, el almacén no registra oportunamente los consumos diarios, como el historial de documentos que son necesarios para los trabajos de supervisión, lo que responde a retrasos innecesarios. La presente investigación se realizará con la finalidad de detectar los procesos que llevan a una ineficiencia en el área de almacén y que además responden como causal a otros problemas que afectan la ejecución eficiente del proyecto (Mendoza Palomino, D. & Villalta Abate, M. A., 2024)

Una de las innovaciones importantes en el desarrollo de la logística y cadena de suministro es la nueva orientación en la gestión del almacén y de la llamada "logística interna". En el actuar e incrementador desarrollo, los almacenes tradicionales han pasado de ser espacios depositarios de materiales a constituirse en núcleos de gestión flexibles, espacios de agrupamiento físico-temporal, de obtención de información y de propulsión y retroalimentación de informaciones inspiradoras de mejoras en toda la cadena (Hernández Palomares, S., 2024)

1.2. Bases teóricas.

1.2.1. Gestión de almacenes

A nivel internacional, la gestión de almacenes es cada vez más relevante debido a que las organizaciones perciben nacer una oportunidad de diferenciación a través de operaciones logísticas eficientes. Sin embargo, a nivel público, este no era visto como algo necesario, sino más bien como un gasto a las arcas de la organización. Es así que la gestión de almacenes se inicia dentro del ámbito empresarial y recién en una etapa más reciente se traslada y empieza a ser aplicada en el ámbito público, donde se vuelve todavía más necesaria por la escasez de recursos económicos y la necesidad de rendir cuentas a la sociedad del uso de los recursos (Ramos Valladares, V. A., 2023).

La gestión de almacenes afronta, actualmente, un desafío muy importante en el entorno de las entidades públicas. Estas deben ser más reactivas para fomentar un mejor servicio a la sociedad, deben ser más eficientes para utilizar los presupuestos disponibles y, sobre todo, más exigentes para combatir el fraude y la corrupción que hasta ahora han marcado a las compras y a la gestión de almacenes como un desafío del gobierno. Esta gestión hace que el tema sea de interés de investigación y un proyecto de intervención en uno de los principales sectores de ahorro de recursos. El gobierno siempre ha sido respaldado por los ciudadanos, insistiendo en combinar los esfuerzos de un mejor desempeño de la empresa. Con lo que hoy en día permite el comercio electrónico, la gestión de almacenes debe ser una actividad de la que no podemos prescindir (Juarez Polo, S. D., 2024).

Bajo el nuevo enfoque de la gestión pública, los tres niveles de gobiernos enfrentan retos en su administración, los cuales están relacionados con el uso y aprovechamiento de los bienes que poseen en

stock. Los almacenes son una unidad orgánica que se encarga de custodiar y guardar los diferentes bienes que posee la entidad. Desde la concepción de almacenes hasta la denominación, se han gestado profundas transformaciones. Es por ello que, al modificarse la normatividad, este proceso implica desarrollar diferentes acciones de manera ordenada, como la elaboración de documentos previos que fundamenten la implementación de nuevas medidas, aprueben su ejecución, realicen determinados trámites y definan presupuestos, para que al presentar los resultados obtenidos se pueda completar de manera eficiente y oportuna los procesos de decisión y gestión respectiva. Se dificulta la entrega de pedidos a las unidades ejecutoras, por lo cual se ha observado que los almacenes posean inventarios de existencias por cantidades elevadas o desactualizadas en relación a las necesidades autosostenidas, que no contribuyan al logro de los objetivos, metas e indicadores institucionales (Mamani Pineda, C., 2023).

Es necesario que las entidades públicas vigilen los almacenes y, en general, maneje eficientemente los bienes de su dominio. Su acción preventiva promueva acciones para que este nuevo enfoque, en pro de intereses distintos a la satisfacción de necesidades institucionales, implique impulsar un proceso multifacético e integral en el que se busque el uso y aprovechamiento necesario de los bienes al servicio del interés nacional, antes bien, municipal y regional; en el que coexistan y converjan lógica y eficientemente los intereses públicos, las estrategias de crecimiento y desarrollo económico, las iniciativas emprendedoras de la sociedad civil y de la empresa privada, los aportes comunitarios y la acción del Estado (Ccorahua Auccahuaqui, R., 2025).

Organización y Estructura de los Almacenes Públicos

Áreas funcionales de los Almacenes Públicos. La misión fundamental de los almacenes del Estado comprende dos áreas

funcionales que estructuran el conjunto: compras o adquisiciones y la logística en cuanto se refiere al manejo de los stocks. Esto asegura su correcto funcionamiento y reduce así la inversión en stocks y mejora la calidad de los aprovisionamientos. Entonces, se tiene que en algunos casos existen múltiples almacenes en diferentes locales o edificaciones dedicadas a la conservación y distribución de los materiales demandados de un organismo o entidad; lo que lleva muchas veces a un manejo ineficiente e inadecuado de los mismos. Abordar la problemática del almacén en estas entidades puede ser definido desde el punto de vista funcional, al punto de que puede tomar decisiones si se le aplican metodologías conjuntas (Padilla Benites, A. & Ynfante More, M. M., 2023).

Estructura del Almacén Público. Un almacén público, ya sea central o de depósito, debe contar con una estructura claramente definida y actuaciones transparentes y objetivas, porque se requiere un adecuado proceso logístico, debidamente controlado, que en general parte de la elaboración del presupuesto del organismo para cada ejercicio económico; luego compra, recibe, procesa, despacha lo que genera la conservación y abastecimiento de bienes o servicios. La estructura orgánica de un almacén consta de aquellas agencias económicas que intervienen en el desarrollo del proceso, suministrando los bienes y servicios para posteriormente incorporar lo que ingresa o recepcionar y disgregar, bajo el principio de independencia seguido de la responsabilidad unitaria del cargo del almacenero, los ingresos para conservarlos y distribuirlos en el futuro (Rodríguez Mendoza, A. L., 2021)

Procesos de Recepción y Almacenamiento de Bienes en Entidades Públicas

En las entidades públicas, aprobado el proceso de selección, se inicia la ejecución del contrato, materializándose los actos de entrega y recepción de los bienes, servicios u obras. Estando a cargo de la Dirección

de Logística, sección almacén, la recepción de los bienes muebles, inmuebles y bienes relacionados a la función de los servidores. El proceso de recepción de bienes en el almacén de las entidades públicas, así como el adecuado almacenamiento y control de los mismos, son fundamentales para el ejercicio del control y cuidado de los recursos del Estado, que establece que la recepción, custodia y distribución de bienes muebles debe realizarse en forma oportuna y eficaz para evitar su deterioro (Ruiz Rubio, P. I., 2024).

Claro está que los procesos de almacenamiento influyen significativamente en los resultados de la gestión de compras, en función de la adecuada ejecución del contrato, en la implementación y mejora de la calidad de los procesos de almacén, en armonía con las fases del proceso de logística. El proceso de almacenamiento y control de los bienes en las entidades públicas consta de las siguientes fases: recepción de bienes, recibo y registro de los bienes, verificación de la calidad y cantidad, y almacenamiento, cuenta con sus respectivas actividades de notificación oportuna al responsable de la recepción del bien, identificación de los materiales que ingresan al almacén, mediante la utilización del formato correspondiente, orden de entrega de insumos por parte de la Gerencia Administrativa, unidad solicitante, almacén, sesión de almacén y guardián. La reposición de materiales se establece en función de la generación de la rendición de gasto y actas de bien realizadas por los responsables de las distintas unidades (Calderon Toledo, M. T., 2021).

Sistemas de Control de Inventario en Almacenes Públicos

La Organización Mundial del Comercio define el mercado de almacenes como aquellos edificios, instalaciones o entidades destinadas al almacenamiento de mercancías, productos o bienes mientras se completa el ciclo de circulación, lo que implica movimiento físico, jurídico y contable. La función de los almacenes consiste en la recepción, descarga, ingreso

en existencias, conservación, protección, custodia, agrupamiento, conservación, suministro, salida o retiro de mercancías (Benavente Astonitas, R. O. & Huamán Medina, J. L., 2024).

Otro aspecto importante en la función de los almacenes es que los sistemas de control de los inventarios no son eficaces y no registran todas las transacciones económicas, lo que impide la correcta visualización de la información para la toma de decisiones. Los procedimientos de control en el área de almacenes predominan en manejar el inventario de productos a través de la administración de las unidades físicas. Bajo este esquema, los sistemas de cómputo que atienden las operaciones y controles en el área de almacenes están orientados para el manejo de los inventarios a través de la cantidad física de los bienes y no de los valores de los mismos. A través de la implementación de sistemas de control se mejora el control del inventario con la finalidad de abastecer a los usuarios de la institución con los productos y así minimizar la paralización del proceso orgánico de la misma (Cabrera García, C. A. B., 2023).

1.2.2. Calidad del servicio

Estudió los lineamientos considerados pertinentes para la administración departamental de los almacenes de entidades públicas basados en el modelo SCOR, lo cual se refleja en calidad y gestión económica y eficiente en el ciclo de vida del material. Dentro de este ciclo de vida, las políticas de inventario actúan en la fijación de los niveles máximos, mínimos y stock de seguridad. Por tal razón, debe existir desde la óptica del Sistema SCOR ciertas estrategias y principales puntos de control. A pesar de las alternativas ampliamente difundidas para el cálculo de los niveles o puntos de control, es el Modelo EOQ el que más aceptación ha tenido, por lo cual se deben cumplir políticas y espaciamiento fijos con la variabilidad del tiempo. Es importante la existencia de clientes internos y

externos en los almacenes; las bodegas deben actuar como un servicio que presta a los diferentes sectores de la entidad los elementos que allí requieran. Es por ello que se deben manejar unos niveles de servicio mínimo a través de indicadores claros que determinen el grado de satisfacción que se logró con los usuarios. Los distintos medios por los cuales una empresa puede direccionar los recursos hacia la excelencia operativa están contextualizados a las exigencias de los clientes. Operaciones: los procesos de creación entregan valor al usuario. Estos realizan la transformación de las entradas en salidas que son la razón de ser del sistema. En función de la estrategia, se deben definir los procesos más relevantes que compiten en el servicio que ofrece, así como sus criterios de medición y seguimiento. Departamento de compras: en contraposición con el anterior, no solo se preocupa por seleccionar el proveedor con el más bajo coste, también debe seleccionar a aquel que, con el aval del nivel de servicio o de la condición de colaboración, sea más conforme a las expectativas estratégicas de la empresa. Toda esta lógica y sencilla tipología tiene sentido siempre que, con independencia del análisis, estemos en condiciones de mantener las dos premisas que justifican la existencia de la función de abastecimiento (Andrade Talavera, C. I. & Cruces Flores, B., 2023).

Características Específicas de los Almacenes Públicos

Existen diferencias muy notorias entre la cultura de servicio al cliente presente en las organizaciones dedicadas al comercio y la cultura de servicio a los clientes internos de los almacenes de las entidades públicas. Esto se puede establecer a partir de las siguientes consideraciones:

- a. Asesoría: En el almacén público no existe un claro trabajo de asesoría sobre los productos y las características de los mismos. Los asesores ni siquiera se conocen entre sí y, por lo tanto, no hay trabajo en equipo, por lo que el cliente recibe más bien orientaciones

parciales. No hay un trabajo transparente, claro y oportuno en todas las áreas. Los clientes internos son identificados por el número de la dependencia a la que pertenecen y no por nombre o actividad principal de la sub dependencia que requiere el producto o el servicio (Capcha Delgado, G., 2024).

- b. Análisis arrojado por idoneidad del servidor: En el almacén público no se realiza una valoración completa por idoneidad del servidor, como sí es el caso para empresas comercializadoras. En el almacén del sector oficial se nombran las personas por escalafón, sin tener en cuenta el conocimiento que tenga el servidor sobre el área en la cual va a prestar sus servicios o el desempeño que haya tenido en otras áreas. No se tendrían expectativas de que el servidor sepa más sobre los productos que comercializa que el investigador o funcionario de campo (Capcha Delgado, G., 2024).

Herramientas y Métodos para Evaluar la Calidad del Servicio

La calidad del servicio está enfocada en las necesidades de los usuarios y no necesariamente en los requerimientos técnicos con los que fue diseñado y operado el servicio. Con respecto a esto, se han diseñado herramientas y métodos para evaluar de manera cuantitativa y amable la calidad percibida por los usuarios, permitiendo hacer más precisos y frecuentes los diagnósticos cuantitativos del servicio. Algunas de estas herramientas o métodos incluyen la medición de la calidad con el modelo de SERVQUAL, que permite identificar los cinco componentes que intervienen en un servicio: confiabilidad, intangibles, autonomía del papel del usuario, empatía, y responsabilidad o compromiso con el servicio (Canales Carrasco, M., 2023).

El método SERVQUAL consiste en 38 preguntas que son evaluadas en una escala de 1 a 7. Con estos datos es posible construir gráficos de

perfil mediante el análisis cuantitativo de los datos. Por otra parte, el método propuesto evalúa la calidad del producto percibida por los clientes con la técnica SERVQUAL empleando un enfoque general de satisfacción. Otros factores a considerar incluyen el método SERVPERF, que también ha sido empleado por grandes corporaciones y sobre el cual se basan otras técnicas orientadas hacia la medición de la satisfacción del cliente. Finalmente, el método ARVEL es el propuesto para la evaluación y medición de la calidad percibida por el nivel directivo y técnico de la empresa (Ordoñez Moncayo, M. A., 2023).

Capacitación y Desarrollo del Personal en Almacenes Públicos

El equipo de trabajo en un almacén es determinante para el éxito de la empresa, así como su conocimiento para desempeñar de la mejor manera posible sus funciones. La capacitación periódica del personal es fundamental para brindar un servicio eficiente. Capacitar al equipo de trabajo permite un desempeño efectivo, ya que el tiempo se invierte en las actividades de la empresa. El personal debe estar enterado del propósito de las actividades, los procesos, la forma correcta de realizar las tareas asignadas, cómo fallar e identificarlas. Dentro de las áreas de los almacenes que requieren un desarrollo sistemático de las capacidades de las personas del departamento, existen en todos los distintos niveles. En estas pueden describirse los tres tipos de formas de desarrollo de habilidades, conocimientos y aptitudes: la capacitación en el trabajo, el entrenamiento y la enseñanza de técnicas de auto desempeño (García, A. J. C. & Ponce, J. E. S., 2024).

Dentro de estas últimas existen unas líneas de conducta que necesariamente ha de fomentar la autoridad, para coadyuvar al constante desarrollo de las habilidades y aptitudes de sus subalternos. De manera sinóptica, podemos decir que ella debe: aclarar a sus subordinados sus respectivos deberes, objetivos, metas, estrategias y políticas; fijar un patrón

a seguir, de acuerdo con las posibilidades de desempeño del subalterno; tener mucho cuidado en no fijar límites demasiado estrechos que pudieran cohibir su desempeño; vigilar la realización de las correspondientes actividades; y orientar y aconsejar a los subordinados acerca de los procedimientos a seguir. La capacitación requiere que el individuo aprenda nuevas habilidades y tenga nuevos conocimientos. Debe cubrir dos etapas importantes: preparación del individuo para asimilar la información e impartición de la información sobre el trabajo y el lugar de trabajo específicamente (Soto Hidalgo, C. V. & Peña Huapaya, P. S., 2023).

1.3. Definición de términos básicos

- a. Gestión de almacenes: algunos autores consideran sinónimas la gestión de stocks y la gestión de almacenes, ya que el almacén suele ser un área funcional clave dedicada al control del nivel de existencias en su doble vertiente de almacenamiento y picking. Desde esta perspectiva, la gestión del almacén se puede definir como todos los procesos y tareas relacionados con la entrada y salida de las existencias, sobre todo su control, registro y ubicación, y la gestión de las órdenes de salida de mercancía. La gestión del stock se ubica en el esquema de la cadena de suministro y el ciclo de pedidos como el subsistema central que incide sobre los demás (Apaza Mamani, A. A., 2024).

En cambio, para muchos autores, la gestión del almacén hace referencia a la ejecución de las operaciones que afectan directamente a las existencias logísticas dentro de su área física, es decir, a las principales actividades genéricas auxiliares en la realización de pedidos. En este sentido, los aspectos que abarca la gestión del depósito en esta corriente teórica serían: localización del almacén y tipos de almacén; necesidad de espacio de almacenamiento; selección de equipos y tecnología; personalización de la mercancía; preparación de pedido; y los problemas relacionados con la determinación de la localización y tamaño, así como la dispersión o concentración, y con la determinación de los conocimientos, habilidades y actitudes humanas necesarias (Alarcón Andreu, G. A. & Velarde Ugarte, G., 2023).

- b. Calidad del servicio: se han teorizado muchas definiciones del término calidad de servicios hasta la fecha. En general, el concepto de calidad del servicio en almacenaje y distribución de productos se

refiere al conjunto de características del almacén que afectan al grado en que los diferentes servicios logísticos satisfacen las demandas de los clientes. Curiosamente, con carácter general no existe un método específico de medición de cómo el concepto de almacenamiento y, específicamente, las diferentes gestiones de almacenes, como la preparación de los pedidos, entradas, salidas y capacidad de almacenaje, se relacionan. Muchos indicadores están orientados a medir cómo estos conceptos afectan el servicio logístico global, pero no únicamente en la selección del almacenamiento como medio para originar valor (Aranda Brandan, M. N. & Portilla Alor, Y. L., 2024).

- c. Robótica en almacenes: la movilidad autónoma ha sido una de las primeras áreas donde se aplican estas tendencias. La implementación de vehículos autónomos de transporte ha sido especialmente significativa en sectores más pequeños que el de la logística, como puede ser el industrial, aunque ya algunas empresas de la distribución han comenzado a implantarlo, generalmente en vertientes más medias y/o largas. Una empresa pionera en el uso de vehículos autónomos de transporte en sus almacenes ha anunciado su primer desarrollo en tractores completamente autónomos para zonas exteriores, en un almacén ubicado en Australia, muy vinculado con la evolución de los vehículos autónomos de transporte (Di Domenico Litrán, M., 2023).

El uso de dicha tecnología supone no solo una fuerte implantación de innovación tecnológica, compensada en buena medida con la eliminación de los elevados costes de personal en almacenes, sino también una optimización de costes. En primer lugar, los robots también son capaces de trabajar 24/7, reduciendo ostensiblemente los lead times, lo que suele ser especialmente valorado por el cliente. La duración hasta la próxima reposición, en la que los paquetes de

pedidos se trasladan al área de “picking”. Un porcentaje significativo de los paquetes de rutas de menores distancias son transportados en drones aéreos, que pueden elevarse hasta la parte superior de las estanterías, y pueden llegar a procesar una gran cantidad de paquetes cada mes. Además, los almacenes se ubican junto a los almacenes de clasificación, lo que permite optimizar la eficiencia en el conjunto del centro de distribución. Almacenes automatizados, pioneros en el diseño, fabricación, integración e instalación de almacenes automáticos de alta capacidad (Duart Monzó, P., 2021).

CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema.

La importancia del almacén es innegable y resulta esencial para que el objetivo de la organización se cumpla. En torno a esto, se establece que alcanzar un servicio logístico adecuado al cliente es una de las claves para tener éxito en la empresa, pero en la gestión de los almacenes, este objetivo de alcanzar la máxima calidad en el servicio con el menor costo posible son factores determinantes del resultado de la gestión. Esto implica que la administración, tanto interna como externa, del almacén debe ser competente. El control, mantenimiento y organización de los activos son factores determinantes para cumplir con el objetivo. El proyecto especial presenta insuficiencia en la planeación y control de abastecimiento de las Áreas Demarcadas, no totalmente planificado, provocando problemas de vida útil dentro del almacén, traslados innecesarios, mayor tiempo e inconveniente gestión de pedidos, y el sobreabastecimiento que genera costos adicionales que pueden ser utilizados en otro tipo de actividades que sí apoyen directamente al logro de los objetivos del citado proyecto (Torres, M. C. P. et al., 2022).

El término gestión de almacenes incluye conceptos administrativos, pero también operativos y técnicos. Por ejemplo, la tecnología informática ha supuesto un cambio muy grande en todos los sectores y dentro de la fabricación en particular. Uno de los ámbitos esenciales de actuación de los Sistemas de Planificación y Control de la Producción y en sus diferentes variantes existentes, es la gestión de los distintos almacenes con que cuenta una empresa (piezas o suministros, materias primas o prefabricados, producto en curso, producto terminado), y su conexión con el resto de áreas de fabricación, especialmente los puntos de proceso. En el trabajo se ha mostrado cómo el análisis de la eficiencia de la red de

almacenes e instalaciones de distribución en procesos de futura reestructuración era de un interés creciente en la comunidad científica relacionada con la logística, devolviendo el lugar que le corresponde en las agendas de actividades de los gerentes de recursos productivos para el caso de proyectos especiales (Rivera Arpasi, A. R., 2022).

El almacenamiento o depósito es una de las operaciones más complicadas en cuanto a costos y procesos en la empresa. Es su operación menos visible y, a menudo, pasa desapercibido en atención y preocupación por los responsables de la organización. La correcta asignación de espacio, en intensidad según la actividad del producto, permite minimizar costos. Los problemas de almacenaje o depósito son clásicos a nivel de la operación logística y se ejecutan actividades (Villagra Chavez, N. J., 2021).

El almacenaje es una actividad empresarial que ha sido objeto de considerable atención en la logística en los últimos años. La razón de ello es que en muchos sectores y empresas la función de almacenaje representa una proporción considerable de los costos logísticos totales. Con el paso del tiempo, otros factores han sido apuntados, relacionados con elementos como la calidad del servicio al cliente, el nivel de inventarios, las opciones que la función de almacenaje puede proporcionar en cuanto a dotar a la logística de una capacidad de maniobra y flexibilidad para gestionar mejor los flujos tanto en calidad, tiempo, coste, como en amplitud y longitud de los mercados o a la capacidad de introducir nuevas características en los productos o servicios de la empresa como parte de una estrategia competitiva. Finalmente, un punto clave que ha hecho que la función de almacenaje esté en el punto de mira de los responsables de la cadena de suministro es su peso en los costos y en la gestión del comercio internacional (Custodio Asalde, N. A., 2024).

La problemática se presentó en la ineficiencia en los Procesos de Almacenamiento de los equipos y herramientas a nivel de los almacenes, es importante mencionar algunos de ellos:

- a. Los momentos en los que el personal de almacén se dedica a verificar los productos con los “vales de pedido” (es decir, los bienes solicitados no se encuentran en el almacén o se confunden con otros y no se harían las acciones necesarias como reportar al supervisor, corregir las guías, evitar constantes llamadas telefónicas o enviar a otro funcionario a recogerlo, respecto de ello el almacenero es permisivo y solo verifica cuando “tiene tiempo”.
- b. No existe una guía clara sobre las labores del personal del almacén, impactando en el desconocimiento que se tiene de sus funciones, recibiendo órdenes contradictorias del supervisor y almacenero.
- c. No se tiene una bitácora de almacén que registre las acciones, la situación de los productos y las necesidades.
- d. No se prevén fechas de vencimiento específicas para cada uno de los productos que son almacenados.
- e. La identificación de ubicación de productos en almacenes no es clara, se debe usar un código nacional o un número y letra o un número completamente distinto; la letra en el primer caso o los números solo en la otra forma.
- f. El recuento trimestral no se realiza.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?

2.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera la rotación de inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?

¿De qué manera realizar inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?

¿De qué manera mantener espacios de almacenamiento mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Establecer de qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.

2.3.2. Objetivo específico.

- a. Determinar como la rotación de inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.
- b. Determinar cómo la realización inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.
- c. Determinar que mantener espacios de almacenamiento mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo titulado: “Gestión de Almacenes para mejorar la Calidad de Servicio en el Proyecto Especial CORAH 2024” permitirá realizar el análisis y diagnóstico del área del almacén, orientado a la mejora no solo de dicho almacén, sino también a fortalecer los procedimientos administrativos y logísticos de todo el programa, propuestos a partir de la propuesta ya existente del proyecto especial. Teniendo como principal objetivo de la investigación: mejorar el servicio en la entrega de materiales a las obras que ejecuta el Proyecto. Todo ello con el fin de optimizar los recursos logísticos, económicos y ocupados en acciones correctivas, de rediseño y reorientación, para asegurar la entrega de los productos y servicios de la organización.

Los resultados que se presentarán en este trabajo incluyen propuestas concretas para la aplicación en lo inmediato, como la mejora inmediata del almacén central, la propuesta para la elaboración e

implementación de materiales de capacitación del área de almacenes. También da lineamientos referentes a cómo se tendrían que realizar algunas acciones específicas, como establecer políticas de compra diferenciadas por tipo de producto o la implementación de un stock de materiales estratégicos para el área, los cuales pueden ser difíciles de conseguir si no se cuenta con un stock de previsión. Estas y las demás propuestas planteadas no tienen un nivel de gran complejidad para poder ser implementadas y, si se llevan a cabo en la organización, aportarán en gran medida a mejorar la calidad del servicio prestado por el área.

2.5. Hipótesis.

2.5.1. Hipótesis general.

Se observa alta la manera en la que la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas.

Se observa qué manera la rotación de inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.

Se observa de qué manera realizar inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.

Se observa de qué manera mantener espacios de almacenamiento mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.

2.6. Variable y operacional

2.6.1. Identificación de las variables.

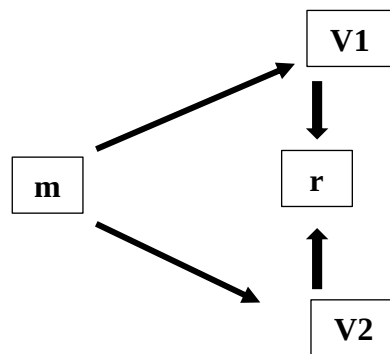
M : Usuarios que reciben el servicio

r : Relación.

V1 : Gestión de almacenes

V2 : Calidad del servicio

Donde:



2.6.2. Definición conceptual

V1 Gestión de almacenes:

Es todo de procesos, técnicas y estrategias que permiten gestionar, ordenar, controlar y, en algunos casos, hasta potenciar el almacenaje, movimiento y distribución de mercancías dentro de un almacén o centro de operaciones logísticas. Lo que busca es la eficiencia en el proceso de recepción, clasificación y almacenamiento, así como también en el

despacho de productos y al mismo tiempo asegurar la disminución de costos, la disminución de los plazos de entrega y la correcta gestión de inventarios. Esta gestión se apoya en metodologías como “Justo a Tiempo (JIT)”, “5S” y también en el uso de tecnologías como los sistemas de gestión de almacenes WMS para la mejora de los índices de exactitud y la productividad operativa.

V2 Calidad del servicio:

La calidad del servicio se puede definir como el cumplimiento o superación de las expectativas del cliente en áreas como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Se registra a través de la percepción que el usuario tiene sobre su eficiencia, el trato recibido y el nivel de satisfacción general con el servicio. Con el propósito de aumentar la fidelización, la competitividad y la reputación de la organización, SERVQUAL y SERVPERF son modelos que permiten evaluar esta calidad, ya que identifican ventajas entre lo esperado y lo vivido.

2.6.3. Definición operacional

V1 Gestión de almacenes:

Se entiende como un conjunto de operaciones y procedimientos sistemáticos que están relacionados con la recepción, clasificación, almacenamiento, control de inventario y despacho de mercancías. La gestión de almacenes se lleva a cabo en base a ciertas medidas clave como el nivel de inventario, el tiempo de procesamiento de pedidos, la tasa de precisión en la preparación de pedidos, la utilización del espacio y las métricas de costos logísticos. Su ejecución abarca el uso de metodologías JIT y JID, así como sistemas de gestión de almacenes (WMS) para reducir inexactitudes operativas y mejorar la productividad.

V2 Calidad del servicio:

Se define como una evaluación cuantificable de la percepción del cliente sobre la efectividad y eficiencia de la entrega del servicio. Se mide en términos de niveles de satisfacción del cliente, tiempos de respuesta y niveles de expectativa, solución de problemas y lealtad. Métodos únicos como SERVQUAL permiten medir la brecha del servicio entre la expectativa del usuario y la experiencia real en áreas clave, incluyendo fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Los procesos de monitoreo y mejora continua tienen como objetivo mejorar la competitividad del servicio y la satisfacción del cliente al mismo tiempo.

2.6.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Índice	Indicadores
V1: Gestión de almacenes	X1: Rotación e inventario	Promedio de días que el inventario mantiene en stock.
		Promedio del valor monetario de inventario durante un período.
	X2: Precisión de inventario	Proporción de inventario físico que coincide con el inventario registrado en el sistema.
		Porcentaje de discrepancia entre el inventario físico y el inventario registrado.
	X3: Utilización de espacio de almacenamiento	Proporción del espacio total ocupado con respecto al espacio disponible.
		Número de veces que se reemplaza el inventario en un período en relación con el espacio utilizado.
V2: Calidad del servicio	Y1: Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción a través de encuestas directas a los clientes.
	Y2: Eficiencia en los procesos	Medir la duración total de un proceso desde el inicio hasta la finalización.
		Analizar cuánto se utilizan los recursos disponibles en comparación con su capacidad máxima.
	Y3: Cumplimiento de estándares	Medir la calidad de los productos o servicios para garantizar que cumplen con los estándares establecidos.
		Medir la calidad de los productos o servicios para garantizar que cumplen con los estándares establecidos.

Elaborado por el autor

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

Se trabajo con un diseño no experimental transaccional descriptivo, con modalidad bibliográfica y documental, nivel de investigación aplicada con un enfoque cualitativo. El método de investigación elegido fue analítico y comparativo, con enfoque cualitativo, analizando para luego comparar las variadas fuentes de información.

3.1.2. Diseño de la investigación

Comparativamente, se empleó diseño no experimental, transaccional descriptivo de enfoque cuantitativo, en el cual se aplicó el método deductivo.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por trabajadores, la misma que fue de carácter finito y estuvo conformada por 100 individuos que fueron atendidos en el área de los almacenes de prendas, cuero, productos de agroindustria y el almacén central. A la fecha final del análisis, la misma que, por el tipo de selección de proyecto en mención, no es básicamente heterogénea.

3.2.2 Muestra

El nivel o técnica de seleccionar la población previamente descrito se realizó por conveniencia; específicamente, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, al ser el método que permitió asegurar una representatividad más objetiva y que además aseguro cierto grado de homogeneidad en la población seleccionada, especialmente dentro de las dimensiones del análisis que seguramente ya se identificó anteriormente por esta lectura en su etapa de diseño.

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Implemento cuestionario con preguntas estructuradas y relacionadas con las dimensiones planteadas con relación directa a los objetivos planteados.

3.3.2. Instrumento

Se elaboro encuesta para recabar datos sobre la administración de almacenes y sus componentes, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio teniendo en cuenta los diferentes índices planteados.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Siguió el siguiente procedimiento:

- a. Se diseño cuestionario de evaluación.
- b. Se solicito autorización al responsable de la administración de la institución.

- c. Se selecciono la muestra, para aplicar.
- d. Se administro el cuestionario de preguntas.
- e. Se analizaron los datos obtenidos.
- f. Se Interpretó los resultados obtenidos

3.5. Procesamiento y análisis de datos

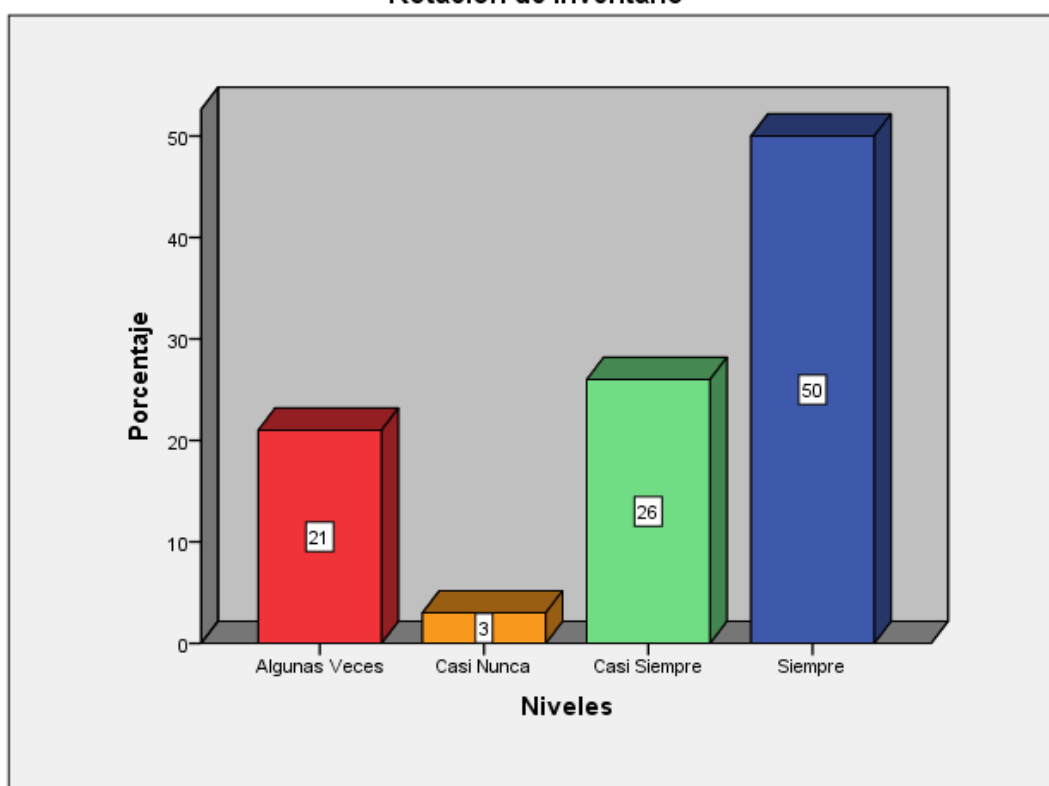
La información fue procesada de forma computarizada, generando datos. Por lo que se presentaron resultados de forma descriptiva utilizando Excel con tablas de información previamente tabuladas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Respecto a los índices de la variable gestión de almacenes

Gráfico 1
Niveles de respuesta dimensión 1
Rotación de Inventario

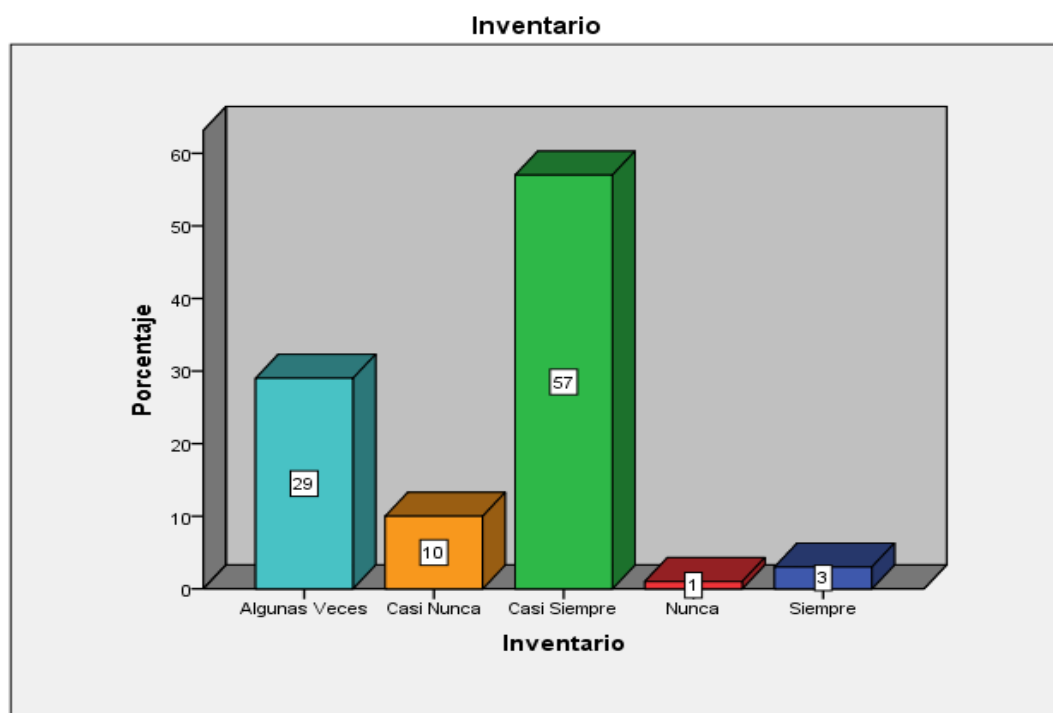


Elaboración: datos tabulados de respuesta de cuestionario

El gráfico muestra que, la mayoría de los participantes indicó que experimentan “siempre” o “casi siempre” esta situación, datos que indican que la frecuencia con que ocurre, en la dimensión de un 76% de los casos, es bastante alta, lo cual podría ser una tendencia de la población en estudio. Por el contrario, el 21% de los encuestados contestó que se presenta “algunas veces”, lo que también puede sugerir que hay una presencia moderada de esta situación.

En contraste, solo el 3% de los encuestados informó que la situación ocurre "Casi Nunca", que es la opción menos frecuente proporcionada en la encuesta. El porcentaje acumulado indica que, al combinar las categorías de "Casi Siempre" y "Siempre", se alcanza el 100% de las respuestas, respaldando la conclusión de que el fenómeno ocurre de manera consistente en la mayoría de los casos. Esta distribución revela una tendencia hacia la presencia constante del fenómeno evaluado, mientras que un pequeño porcentaje experimenta la situación de manera infrecuente o casi nunca.

Gráfico 2
Niveles de respuesta dimensión 2



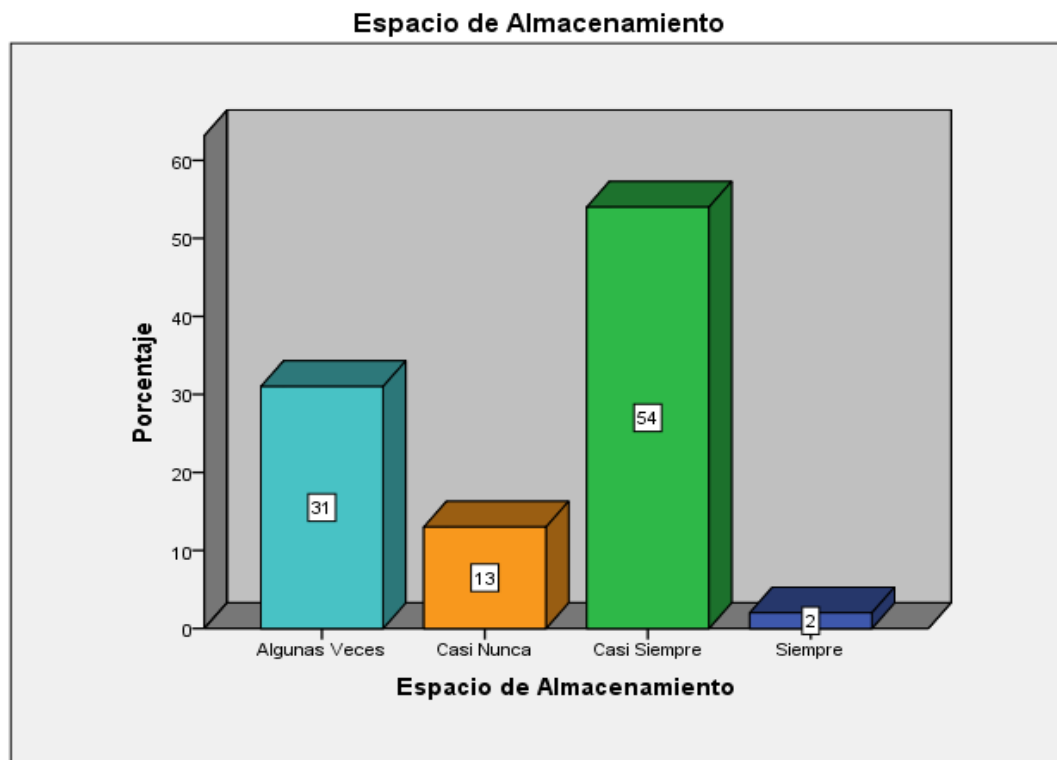
Elaboración: datos tabulados de respuesta de cuestionario

El análisis de los resultados del inventario sugiere que la mayoría de los encuestados considera que la situación en cuestión es cierta en un nivel más alto que el promedio, considerando que el 57% de ellos dijo que ocurre "Casi Siempre". Además, esta cifra es la más grande en términos de segmentos de la muestra, lo que sugiere que el fenómeno estudiado es persistente en más de la mitad de la muestra. Además, un moderado 29%

de los participantes indicó que la situación ocurre "A veces", lo que muestra cierto nivel de frecuencia. Tomados en conjunto, estas dos categorías constituyen el 86 por ciento de las respuestas, lo que sugiere en general una presencia recurrente del fenómeno.

Por otro lado, las respuestas que reflejan frecuencias menos ocurridas son bastante excepcionales. Solo el 10% de los participantes afirmaron que la situación ocurre 'Casi Nunca', mientras que el 3% dijo 'Siempre' y solo el 1% dijo 'Nunca'. El porcentaje acumulado explica que al sumar respuestas de mayor frecuencia ('Casi Siempre' y 'Siempre'), se alcanza el 100% de los encuestados, consolidando así la suposición de que el fenómeno ocurre constantemente en la mayoría de los casos. Esta distribución sugiere que, a pesar de cierta divergencia en las respuestas, la experiencia del fenómeno es común entre la población encuestada.

Gráfico 3
Niveles de respuesta dimensión3



Elaboración: datos tabulados de respuesta de cuestionario

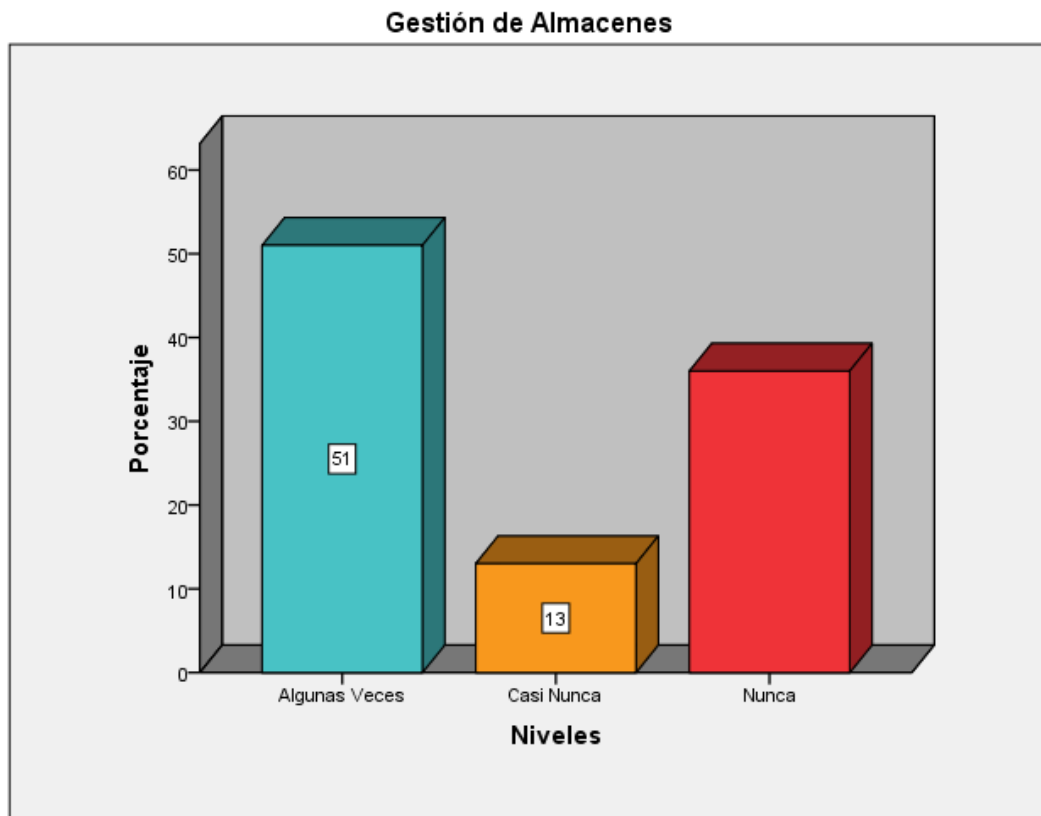
El grafico muestra los resultados de la dimensión espacio de almacenamiento da la frecuencia de los encuestados que indica que hay un almacenamiento disponible en los espacios de trabajo. 54%; dijo que casi siempre tienen el espacio necesario, lo que en proporciones casi siempre en la muestra es alta. Por otro lado, el 31%; señalaron que algunas veces sacan el espacio requerido, mientras que un 13%; aseguró que casi nunca cuentan con el espacio requerido. Finalmente, solo un 2%; afirma que siempre tienen el espacio necesario, lo que quiere decir que la disponibilidad total de espacio de almacenamiento es muy poco común.

El porcentaje calculado revela que, 44%; de los encuestados indicó que enfrentan restricciones parciales o frecuentes en el espacio de almacenamiento (algo y pocas veces), mientras que 56%; de los encuestados restantes afirman que tienen suficiente espacio en términos de almacenamiento durante la mayoría de las situaciones (casi siempre y siempre). Tales datos implican que, aunque más de la mitad de los encuestados disfrutan de un buen espacio de almacenamiento, un número significativo de ellos enfrenta restricciones que pueden afectar negativamente la eficiencia operativa y logística en general.

4.1.2. Respecto a las variables

V1: Gestión de almacenes:

Gráfico 4
Niveles de respuesta V1



Elaboración: datos tabulados y consolidados de la V1

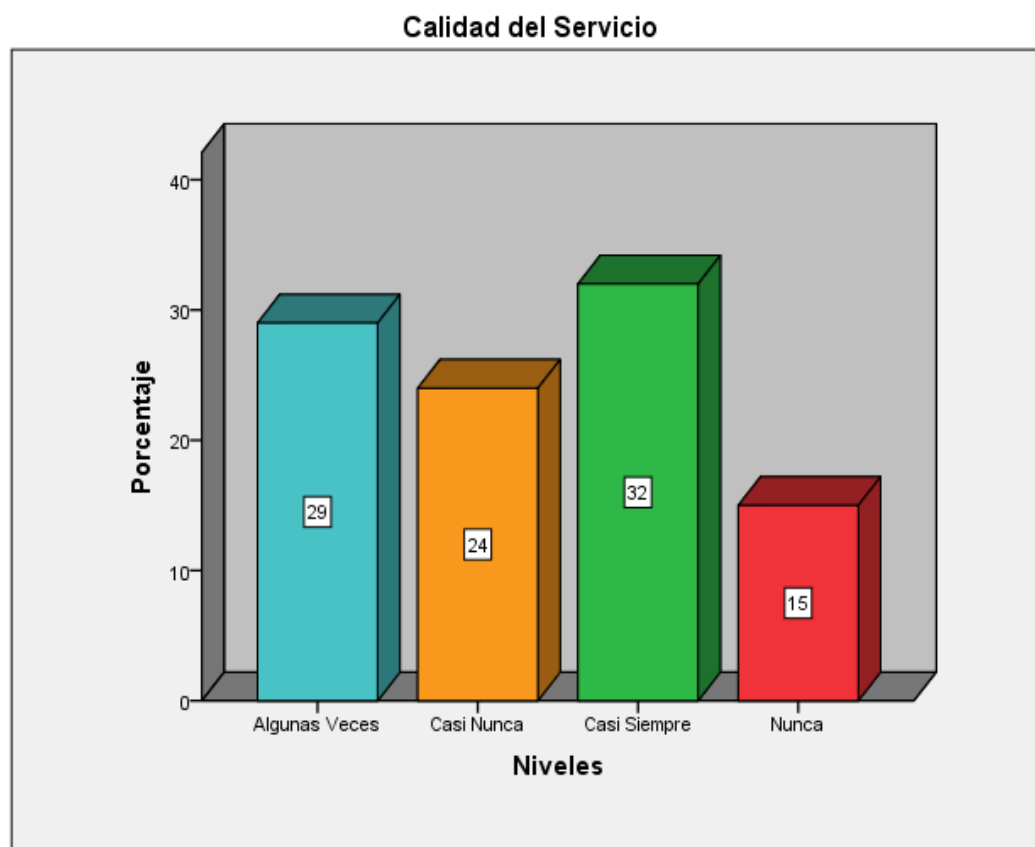
El grafico muestra los resultados de la Variable “Gestión de Almacenes” apunta que una proporción relevante de los consultados detectan problemas en la administración de sus almacenes. 51%; mencionó que la gestión en dicha materia es considerada correcta solo algunas veces; sugiriendo que se realiza alguna organización eficiente, aunque limitada. Por otro lado, el 13%; expuso que casi nunca se gestiona el almacén, y un, y un bastante preocupante 36%; mencionó que nunca se realiza una gestión. Estos resultados revelan la existencia de problemas

graves en la administración de inventarios que, de no abordarse, tendrán consecuencias nefastas en la operatividad y el flujo de trabajo.

El porcentaje acumulado se manifiesta en la evaluación donde se pudo apreciar que 64%; de las personas encuestadas tienen una percepción de las labores de almacenaje como deficientes o poco frecuentes, lo que puede corresponder a los niveles de algunas veces, casi nunca o nunca. No se reporta ningún caso donde la administración de las labores se encuentre dentro de la alta frecuencia y adecuada. La situación anterior, junto con los resultados por encima descritos, revelan que es urgente realizar cambios profundos con el propósito de mejorar la administración de los almacenes, tales como la incorporación de ciertas tecnologías en el control de inventarios o la alfabetización del personal en la logística eficiente. De no contar con una administración eficiente es posible que se estén propiciando situaciones de problemas tales como sobre stock, pérdidas de bienes o demora en la entrega.

V2: Calidad del servicio:

Gráfico 5
Niveles de respuesta V2



Elaboración: datos tabulados y consolidados de la V2

El gráfico muestra la variable “Calidad del Servicio” muestra que las respuestas de los encuestados son muy heterogéneas. 32%; de las respuestas consideraron que la calidad del servicio recibido es satisfactoria en casi siempre, es decir, este grupo tiene tendencia a calificar de forma positiva. Sin embargo, 29%; de las encuestas manifiestan que el mismo servicio es solo adecuado, algunas veces, 24%; sostuvieron que recibe buen servicio, casi nunca. A su vez, un 15%; de los encuestados aseguró que, respecto a este indicador, la calidad del servicio es, nunca. Esta estadística corresponde a un sector que, si bien existe, no es tan sobresaliente como los que recibe un servicio de calidad absoluto. Esto

hace evidentes que al menos un usuario que posee un nivel de condicionante positivo, presenta una carencia de atención, que es muy notoria.

El porcentaje acumulado indica que a un 53%; de los encuestados les parece que hay algunas deficiencias en la calidad del servicio provisto, ya sea de forma regular (algunas veces, casi nunca o nunca), en relación con el 32%; que manifiesta haber recibido un servicio casi siempre satisfactorio. Este resultado revela que la empresa tiene que trabajar en mejorar la atención al cliente para disminuir los niveles de insatisfacción y mejorar la calidad del servicio. Adicionalmente, la probable falta de lealtad y de buena imagen de la empresa podría estar correlacionada por la gran variabilidad en la atención al cliente que la empresa recibe por lo que se sugiere optimizar los protocolos de atención, dar capacitación a los empleados, y crear estrategias de medición que permitan saber en qué se debe mejorar.

4.2. Resultados de correlación

4.1.3. Respecto a la variable gestión de inventarios con la variable calidad del servicio

Tabla 2
Demostración de la correlación entre la variable gestión de almacenes con la variable calidad del servicio

	V1 Gestión de Almacenes	V2 Calidad del Servicio
Correlación de Pearson	1	,907**
V1 Gestión de Almacenes Sig. (bilateral)		,000
N	100	100
Correlación de Pearson	,907**	1
V2 Calidad del Servicio Sig. (bilateral)	,000	
N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado: Programa SPSS V27

El análisis de correlación de Pearson entre “Gestión de Inventarios (V1)” y “Calidad del Servicio (V2)” muestra una asociación positiva y altamente significativa. El coeficiente de correlación es 0.907, lo que indica una fuerte relación directa entre las dos variables: a medida que mejora la gestión de inventarios, también lo hace la calidad del servicio. La significancia bilateral ($p = 0.000$), lo demuestra aún más en el nivel 0.01, lo que indica que no es debido al azar. El tamaño de la muestra fue de 100 casos para ambas variables, lo que añade credibilidad a los hallazgos. Esta alta correlación indica que mejorar los procesos de almacenamiento puede aumentar la percepción de la calidad del servicio ofrecido, en tal sentido se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.1.4. Respecto a la correlación dimensión rotación de inventario con variable calidad del servicio

Tabla 3
Demostración de la correlación entre la dimensión rotación de inventario con la variable calidad del servicio

		D1 Rotación de Inventario	V2 Calidad del Servicio
D1 Rotación de Inventario	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
V2 Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado: Programa SPSS V27

Los resultados del análisis de correlación de Pearson sugieren una relación positiva estadísticamente significativa entre el Ratio de Rotación de Inventario (D1) y la Calidad del Servicio (V2). El coeficiente de correlación resultante fue 0.846; lo que significa aproximadamente que a medida que mejoraba el esfuerzo de servicio, la rotación de inventario aumentaba considerablemente. La significancia bilateral ($p = 0.000$) confirma que esta relación es significativa al nivel 0.01, lo que indica que no es debido al azar. Para este análisis, la muestra se seleccionó con 100 casos para cada una de las variables para hacer que los resultados sean confiables. Recuerde que esta fuerte correlación sugiere que cualquier gestión adecuada del inventario de la empresa llevaría a un mayor esfuerzo de servicio y, en consecuencia, a una mayor calidad de servicio percibida, en tal sentido se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.1.5. Respecto a la correlación dimensión inventario con variable calidad del servicio

Tabla 4
Demostración de la correlación entre la dimensión inventario con la variable calidad del servicio

		D2 Inventario	V2 Calidad del Servicio
D2 Inventario	Correlación de Pearson	1	,820**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
V2 Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,820**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado: Programa SPSS V27

La ratio obtenida entre el Inventario (D2) y la Calidad del Servicio (V2) revela relaciones de tipo positivo superior y que es estadísticamente relevante. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.820; lo que indica que una gestión adecuada del inventario se relaciona con una notable mejora en la productividad del servicio. La significación bilateral ($p = 0.000$) respalda que este resultado es considerado significativo dado el nivel de 0.01, confirmando que el resultado no es aleatorio. Para esta investigación se tomaron como muestra 100 casos para cada una de las dos variables consideradas; ese hecho da solidez a los resultados. Estos datos indican que en una gestión adecuada del inventario hay elementos que permiten optimizar la calidad de la experiencia de los usuarios con respecto al servicio percibido, en tal sentido se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

4.1.6. Respecto a la correlación dimensión espacio de almacenamiento con variable calidad del servicio

Tabla 5
Demostración de la correlación entre la dimensión espacio de almacenamiento con la variable calidad del servicio

		D3 Espacio de Almacenamiento	V2 Calidad del Servicio
D3 Espacio de Almacenamiento	Correlación de Pearson	1	,516**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
V2 Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,516**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado: Programa SPSS V27

En el análisis de correlación de Pearson entre las variables D3 Espacio de Almacenamiento y V2 Calidad del Servicio, el coeficiente al que se llegó es de 0,516; lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto quiere decir que a medida que mejora el espacio de almacenamiento, también tiende a mejorar la calidad del servicio ofrecido. La significancia bilateral que corresponde a esta correlación es de 0,000; por lo que podemos afirmar que estadísticamente es significativo al 1%; ($p < 0,01$). Es decir, esta relación se da en menos del uno por ciento de probabilidad de ocurrir por azar, lo que sostiene la teoría de que existe una relación objetiva entre la optimización del espacio de almacenamiento, así como la percepción o el desempeño de la calidad del servicio. Para llevar a cabo el análisis se trabajó con 100 observaciones para cada variable de interés, en tal sentido se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

La gestión de almacenes garantiza el suministro en el almacén en el momento oportuno, con la calidad exigida y con los mínimos costos posibles. Registra y controla todos los movimientos de existencia de materiales (entrada, salida, traslados, devoluciones, merma, etc.). Además, permite el control y costeo de estas operaciones. La gestión de almacenes proporciona herramientas al encargado del almacén para evitar faltantes e insuficiencia de materiales, y también brinda herramientas para evitar la acumulación excesiva de stock no productivo. Mediante una correcta gestión de almacén, se garantiza a las áreas usuarias de la Gerencia de Administración la entrega de los materiales y equipos en el momento que estos lo requieran y en el lugar que necesiten. Durante el desarrollo del presente informe, se ha venido realizando conversaciones fluidas con el encargado del almacén, así como con personal de las diferentes áreas usuarias de acuerdo a requerimientos. Se ha podido observar y corroborar que el área usuaria cuenta con la mercadería en el momento que lo requieren, ya que el formato de solicitud de material corresponde a una manera de realizar el control de la mercadería solicitada, en tal sentido el trabajo de investigación coincide por lo manifestado (Villanueva Pineda, A. T., 2022).

Según el autor los almacenes controlan los niveles de stock y gestionan sus movimientos en el área de acuerdo a un método determinado establecido en el proceso del control del stock. Identificación de los principales métodos de control de stock. Sistemas manuales: aquellos que funcionan sin apoyo informático, exigiendo almacenes gestionados directamente por el personal. Sistemas visuales o métodos de stock penetrantes: el almacén se divide en porciones con las llamadas áreas

piloto, dotadas de estanterías ya agujereadas ubicadas a la entrada de la zona. Sistemas de ponderación: consisten en un escandallo que vincula cada pedido con los correspondientes coeficientes a aplicar a los componentes. Aunque la evolución de las tecnologías se ha orientado mayoritariamente en la mejora de las prestaciones de los sistemas, cabe destacar dos elementos de suplementar hincapié. La logística operacional gestiona físicamente el flujo de productos desde el proveedor, pasando por la empresa y terminando en los almacenes del cliente. Los objetivos más o menos explícitos del establecimiento de esta función y, por consiguiente, de los procesos en que aquella subdivide la misión, territorio y responsabilidades propias son maximizar la satisfacción del cliente comprador, haciendo aquello que este valora, lo que proporciona una ventaja competitiva sostenible. El método o sistema de control de almacén de correspondencia de pedidos determina qué y cuántos se tienen que almacenar. Un sistema o método de control de almacén de correspondencia de pedidos tiene la finalidad de ir formando cargos cuando el stock baja de un determinado nivel; estos niveles se establecen de acuerdo con la política seguida por la empresa (Daza Nuñez, C. M., 2024).

La investigación muestra coincidencia con las conclusiones realizadas por Yupanqui Arana en 2024, quien manifestó que, hay una relación significativa y directa entre la gestión de almacenes y la productividad laboral en la tienda Adidas Huancayo - 2023. Esto está respaldado por un coeficiente de correlación de 0.665 con un nivel de significancia de 0.013 ($p \leq 0.05$); Así mismo la investigación tiene coincidencia con lo manifestado por Padilla Gutiérrez en 2025; quien en sus conclusiones manifestó que, Concluyendo que, la alta aceptación de la evaluación del sistema (73%), el uso de metodologías y modelado en su desarrollo (90%), y la implementación de un sistema de control de inventario (77%) evidencian de manera contundente que la gestión de los inventarios en la empresa tiene que ser optimizada.

5.2. Conclusiones

1. Respecto al análisis de correlación entre las variables gestión de inventarios y la calidad del servicio se complementan de manera clara con una correlación positiva fuerte. De acuerdo con el análisis de correlación de Pearson para la muestra examinada su coeficiente determina 90.7%; lo que indico que al incrementarse el nivel de calidad del servicio mejoró, al igual que la gestión de inventarios. Lo que permitió concluir que el resultado que se obtuvo en la muestra no fue producto de casualidad. Todo lo anterior permite suponer que, efectivamente, el trabajar los procesos de optimización del almacenaje tienen un impacto directo sobre la forma en la que se evalúa el nivel de servicio brindado. Es por lo que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la razón alterna.
2. La correlación de Pearson indica una relación positiva junto con un nivel estadístico suficiente de significancia entre el Ratio de la Rotación del Inventario y la Calidad del Servicio ofrecido, con un coeficiente igual a 84.6%, lo que indicó una fuerte correlación entre la dimensión y la variable. Esto implicó que el inventario gestionado con esfuerzo tenderá a incrementar la calidad del servicio. La superioridad bilateral ($p = 0.000$) complementa el valor agregado efectuado por estos resultados, confirmando que es poco probable que estos difieran por azar. Con 100 casos, la presentación resulta de confianza razonable a juicio de aceptar la hipótesis nula y descartar la hipótesis alterna.
3. Respecto a la dimensión inventario, la correlación observada en el estudio, 82.0%; y su significado tanto en único como bilateral, permite aceptar la hipótesis nula. Con estos resultados se establece que una adecuada gestión sobre los Inventarios y la Calidad de Servicio brindado generan sinergias positivas que incrementan o

mejoran la productividad. A este incremento podríamos positivamente atribuir la no aleatorización a 0.01.

4. La correlación entre la dimensión espacio de almacenamiento y la calidad del servicio tiene un coeficiente moderado que tiene un valor de, 51.6%; por lo tanto, sostiene que la mejora en el espacio de almacenamiento se traduce en una mejora en la calidad del servicio. Al hablar de la bilateral ($p = 0.000$), esta confirma la relación, ya que es estadísticamente significativa al 1%, lo que indica que este resultado no fue producto del azar. Con una muestra de 100 unidades por variable, uno solo puede suponer que los resultados son válidos y que existe una correlación entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

5.3. Recomendaciones

1. Para el proyecto especial CORAH en Pucallpa, entre los periodos del 2024 se sugiere la implementación de un sistema de rotación de inventarios que sea eficiente buscando optimizar la disponibilidad de insumos y recursos necesarios en las operaciones que quieren llevarse a cabo. Una adecuada rotación de inventarios en la que se integre el análisis ABC junto con el control FIFO (primeras entradas, primeras salidas), no únicamente logra disminuir la probabilidad de obsolescencia y deterioro de los productos, sino que, de otra parte, se asegura que el usuario siempre va a tener acceso a los materiales cuando los requiera. De esta manera se mejora la calidad del servicio, al reducir tiempos de espera, interrupciones en los procesos y se asegura una pronta y eficaz respuesta a las demandas del proyecto. De igual manera, la correcta administración del inventario permite la identificación y eliminación de cuellos de botella, que mejora la productividad y la satisfacción de los usuarios internos y externos.
2. Para mejorar la calidad del servicio se sugiere establecer un programa sistemático de realización de inventarios, puesto que este proceso permite controlar los recursos disponibles, detectar faltantes, excesos y hasta posibles errores o pérdidas. Con información actualizada sobre inventarios, las organizaciones pueden mejorar la planificación de sus operaciones, reducir los tiempos de respuesta y evitar interrupciones en el servicio. Del mismo modo, una eficiente gestión de inventario permite una mejor toma de decisiones y, por ende, una mejora en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente al asegurar la disponibilidad constante de insumos o productos claves.

3. Se recomienda que la zona de servicio del proyecto debe tener una asignación precisa del espacio de almacenamiento con herramientas adecuadas, señalización adecuada y la capacidad de monitorear los espacios con precisión permite proteger contra la pérdida de activos y ayuda en la organización de la instalación de manera que se reduzca el tiempo dedicado a buscar, se mejore la productividad y la gestión de recursos, y se minimice la mala gestión general de la instalación. Además de esto, una adecuada asignación de espacios de almacenamiento ayuda en proporcionar un flujo de trabajo rápido y organizado. Todo esto se traduce en un valor significativo en términos de calidad del servicio, ya que todas las herramientas necesarias están fácilmente disponibles, el uso del tiempo en las operaciones se mejora, la productividad aumenta y la satisfacción de los usuarios internos y externos del proyecto se dispara.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Andreu, G. A., & Velarde Ugarte, G. (2023). Optimización de la gestión de almacenes en una empresa comercializadora de descartables de Breña. Lima, 2023. isil.pe
- Andrade Talavera, C. I., & Cruces Flores, B. (2023). Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para aumentar la rentabilidad, a través de la herramienta DDMRP en una planta de procesamiento minero. upc.edu.pe
- Apaza Mamani, A. A. (2024). Análisis de gestión de inventarios en la Empresa de Bienes y Servicios BioSermin SRL Puno, año 2022. ujcm.edu.pe
- Aranda Brandan, M. N., & Portilla Alor, Y. L. (2024). Gestión logística y calidad de servicio en la Empresa Negocios e Inversiones Gerónimo SAC, Distrito de Hualmay, 2023. unjpsc.edu.pe
- Benavente Astonitas, R. O., & Huamán Medina, J. L. (2024). Oportunidades empresariales para la exportación de palta Hass peruana hacia el mercado de Chile. unprg.edu.pe
- Cabrera García, C. A. B. (2023). El sistema de control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de las empresas comerciales en el distrito de San Isidro, 2017. ucv.edu.pe
- Calderon Toledo, M. T. (2021). Estrategias de mejora para la gestión documental en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021. uwiener.edu.pe
- Canales Carrasco, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021. untumbes.edu.pe
- Capcha Delgado, G. (2024). Ejecución del sistema de control interno para reducir riesgos operativos en el proceso de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Huancayo–2020. uncp.edu.pe

- Ccorahua Auccahuaqui, R. (2025). Control de bienes muebles y su incidencia en el estado patrimonial del Gobierno Regional de Madre de Dios, periodo 2020. unamad.edu.pe
- Coronado Pajuelo, F. A. (2022). Implementación de un sistema logístico en la gestión de almacenes para la calidad del servicio en el operador logístico IMUDES. ucvm.edu.pe
- Custodio Asalde, N. A. (2024). Propuesta de mejora en la gestión de inventarios de una empresa piladora de arroz para disminuir los costos de almacenamiento. usat.edu.pe
- Daza Nuñez, C. M. (2024). Propuesta de mejora en la gestión de almacenes de una empresa de mantenimiento y venta de extintores utilizando la metodología 5 S, Arequipa, 2024. continental.edu.pe
- Di Domenico Litrán, M. (2023). Digitalización en los aeropuertos. Aeropuerto 4.0. upc.edu
- Duart Monzó, P. (2021). Análisis e implantación de herramientas lean manufacturing en una línea de producción para mejorar el nivel de servicio al cliente de Schneider Electric. upv.es
- García, A. J. C., & Ponce, J. E. S. (2024). Contratación pública Ciencia y Desarrollo. uap.edu.pe
- Hernández Palomares, S. (2024). Análisis y propuesta de mejoras en la gestión de almacenes y control de materiales en una empresa de maquinaria industrial: Implementación de mejora continua. upv.es
- Juarez Polo, S. D. (2024). Gestión de almacenes y rendimiento en el área de control patrimonial en una institución pública de Chepén, 2024. ucvm.edu.pe
- Mamani Pineda, C. (2023). Procesos técnicos de almacenamiento relacionado con la distribución de materiales en el almacén del Gobierno Regional de Puno, periodo 2022. upsc.edu.pe
- Mendoza Palomino, D., & Villalta Abate, M. A. (2024). Propuesta para mejorar el nivel de servicio del almacén de la Empresa Illari Café-Bar en el año 2024. upc.edu.pe. upc.edu.pe

- Ordoñez Moncayo, M. A. (2023). Evaluación de la calidad del servicio de la comercializadora Servioil de la ciudad de Riobamba mediante el modelo SERVQUAL. epoch.edu.ec
- Padilla Benites, A., & Ynfante More, M. M. (2023). Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora del proceso de adquisición de materiales para la constructora trunx sac– Tarapoto-San Martín. Martín. ucp.edu.pe
- Padilla Gutierrez, F. A. (2025). Implementación de un sistema de inventarios en la farmacia «Vida y Salud» de Nuevo Chimbote; 2024.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/39308>
- Ramos Valladares, V. A. (2023). Propuesta de mejora en el nivel de servicio de gestión de almacén de la empresa Logistore, Lima 2023. usil.edu.pe
- Reátegui Luna, F. S. (2025). Gestión logística y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, región San Martín—2024. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/158154>
- Rivera Arpasi, A. R. (2022). El control interno y su influencia en el tratamiento contable de los bienes sobrantes de las obras del Proyecto Especial Tacna, año 2021. upt.edu.pe
- Rodríguez Mendoza, A. L. (2021). El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ SAC, 2019. continental.edu.pe
- Ruiz Rubio, P. I. (2024). Procedimientos de control de los bienes patrimoniales depreciables y no depreciables en la Municipalidad Provincial de Ilo 2023. ujcm.edu.pe
- Soto Hidalgo, C. V., & Peña Huapaya, P. S. (2023). Competencias digitales en el uso de aplicaciones web 3.0 en docentes y estudiantes de universidades públicas. ucv.edu.pe
- Torres, M. C. P., Arnao, V. M. F., Valle, M. D. L. Á. G., Ballesteros, M. A. A., & Merino, L. S. G. (2022). Factores determinantes en la gestión

de recursos humanos de la empresa Electronorte SA Chiclayo en la mejora de los procesos de incorporación de innovación tecnológica. Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico, (3), 41-41. ectperu.org.pe

Villagra Chavez, N. J. (2021). Estrategias y mejoras operativas aplicadas a la gestión de inventarios y operaciones para obtener eficiencia operativa. ulima.edu.pe

Villanueva Pineda, A. T. (2022). Gestión de almacenes y productividad empresarial en una empresa constructora de la ciudad de Tarapoto, 2022. ucv.edu.pe

Yupanqui Arana, S. G. (2024). Gestión de almacenes y la productividad laboral en la tienda adidas Huancayo 2023. Universidad Peruana Los Andes. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7363>

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICES	INDICADORES
¿De qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?	Establecer de qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.	Se observa alta la manera en la que la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.	V1: Gestión de almacenes	X1: Rotación de inventario	Promedio de días que el inventario mantiene en stock.
					Promedio del valor monetario de inventario durante un período.
				X2: Precisión de inventario	Proporción de inventario físico que coincide con el inventario registrado en el sistema.
					Porcentaje de discrepancia entre el inventario físico y el inventario registrado.
				X3: Utilización de espacio de almacenamiento	Proporción del espacio total ocupado con respecto al espacio disponible.
					Número de veces que se reemplaza el inventario en un período en relación con el espacio utilizado.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			
¿De qué manera la rotación de inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?	Determinar como la rotación de inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.	Se observa qué manera la rotación de inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.	V2: Calidad del servicio	Y1: Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción a través de encuestas directas a los clientes.
¿De qué manera realizar inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?	Determinar cómo la realización inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.	Se observa de qué manera realizar inventarios mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.		Y2: Eficiencia en los procesos	Medir la duración total de un proceso desde el inicio hasta la finalización.
					Analizar cuánto se utilizan los recursos disponibles en comparación con su capacidad máxima.
¿De qué manera mantener espacios de almacenamiento mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024?	Determinar que mantener espacios de almacenamiento mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.	Se observa de qué manera mantener espacios de almacenamiento mejora la calidad del servicio en el proyecto especial CORAH en la ciudad de Pucallpa periodo 2024.		Y3: Cumplimiento de estándares	Medir la calidad de los productos o servicios para garantizar que cumplen con los estándares establecidos.
					Medir la calidad de los productos o servicios para garantizar que cumplen con los estándares establecidos.

ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente cuestionario tiene como fin recolectar datos necesarios para el desarrollo de una investigación sobre “GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DROGUERIA SANTA LUCIA, IQUITOS 2024.”

La encuesta será totalmente privada, la misma que respetará sus respuestas.

Los niveles de respuesta son: 1 (Siempre); 2 (casi siempre); 3 (Algunas Veces); 4 (Casi Siempre); 5 (Nunca)

Respecto a la variable: Gestión de almacenes:

Descripción del índice V1	Detalle	Respuestas				
		1	2	3	4	5
Rotación de inventario	Stock inventariado en el periodo de análisis.					
	Promedio de valor monetario, periodo de análisis.					
Inventario	Inventario físico, inventario registrado en el sistema en el periodo					
	Nivel de diferencia entre el inventario físico y el inventario registrado.					
	Veces que se realiza un conteo de inventario en un período determinado					
Espacio de almacenamiento	Espacio total ocupado con respecto al espacio disponible.					
	Número de veces que se reemplaza el inventario en un período, con el espacio utilizado.					
	Volumen de almacenamiento disponible y el espacio ocupado.					

Respecto a la variable: Calidad del servicio:

Descripción del índice V2	Detalle	Respuestas				
		1	2	3	4	5
Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de los usuarios					
	Resolución de consultas o reclamaciones de los usuarios					
Eficiencia en los procesos	Duración total de un proceso desde el inicio hasta la finalización.					
	Recursos disponibles en comparación con su capacidad máxima.					
Cumplimiento de estándares	Los empleados siguen las políticas y procedimientos establecidos por la institución.					
	Cantidad de auditorías para asegurarse de que se cumplen los estándares requeridos.					
	Nivel de calidad de los productos o servicios para garantizar que cumplan con los estándares establecidos.					