



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA DROGUERIA SANTA LUCIA, IQUITOS 2024.**

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

AUTOR: MONGE VILLACREZ, JEFRIE

**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
2024**

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la fuerza suficiente para alcanzar esta meta. A mis padres, por la paciencia y la dedicación que me dieron desde mi nacimiento hasta llegar este gran día, con su amor me motivaron a seguir adelante y no rendirme ante cualquier adversidad. Y, finalmente, a mi gran compañera de vida inseparable Kiara María, que siempre estuvo a mi lado alentándome en cada aspecto de mi vida académica.

Jefrie Monge Villacrez

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por confiar en mí y apoyarme en todas las etapas de mi vida, de igual manera a la Universidad Científica del Perú, por convertirse en mi segundo hogar y formarme como profesional durante estos cinco años de carrera universitaria. Asimismo, a todos mis docentes que, con paciencia y dedicación, compartieron sus conocimientos y experiencias motivándome a ser una persona con ética y buenos valores para ser un profesional de excelencia. Y a mi asesor Econ. Guillermo Mogollón por su dedicación y paciencia, los llevaré grabados para siempre en mi memoria ya que gracias a ellos y su guía imprescindible pude llegar a esta instancia tan anhelada.

Jefrie Monge Villacrez

ACTA DE SUSTENTACIÓN

FACULTAD DE
NEGOCIOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 536-2024-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 22 de julio del 2024 se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 940-2024-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 28 de noviembre de 2024, se autorizó la sustentación.

Siendo las 11:00 horas del día 06 de diciembre se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis **GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DROGUERIA SANTA LUCIA, IQUITOS 2024.**

Presentado por:

MONGE VILLACREZ JEFRIE
Para optar el título profesional de Contador Público

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 12:15 horas culminó el acto público.

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

Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mag.
Presidente del Jurado

CPC. Jorge Gonzales Bardales, Mag.
Miembro del Jurado

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

HOJA DE ANTIPLAGIO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"GESTIÓN DE ALMACENES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA DROGUERIA SANTA LUCIA, IQUITOS 2024"**

Del alumno: **JEFRIE MONGE VILLACREZ**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **9% de similitud**.

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

San Juan, 27 de setiembre del 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a light blue circular stamp or seal.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

RESUMEN_UCP_CONTABILIDAD_2024_TESIS_JEFRIE_MONGE_V1



Nombre del documento: RESUMEN_UCP_CONTABILIDAD_2024_TESIS_JEFRIE_MONGE_V1.pdf ID del documento: 28ac5b1e553a1268dfed25f98195ecc5bb0941ed Tamaño del documento original: 201,24 kB Autores: []	Depositante: Chris Angela Ramirez Flores Fecha de depósito: 27/9/2024 Tipo de carga: Interface Fecha de fin de análisis: 27/9/2024	Número de palabras: 7573 Número de caracteres: 50.342
--	---	--



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	alicia.concytec.gob.pe Descripción: Diseño de un sistema de gestión de almacenes... https://alicia.concytec.gob.pe/handle/record/UFAQ_770646514a9f49f7c1f3dc229530ea4	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	www.mrpeasy.com Gestión de almacenes - Una guía completa MRPeasy Blogs https://www.mrpeasy.com/blog/es/gestion-de-almacenes/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
3	repositorio.upla.edu.pe http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/20.500.12848/7363/1/103772813236_T.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
4	Documento de otro usuario #887e12 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	Documento de otro usuario #7ae0b0 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

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.....	5
1.2.1. Gestión de almacenes.....	5
1.2.2. Calidad del servicio	7
1.3. Definición de términos básicos	8
CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.1. Descripción del problema.	10
2.2. Formulación del problema.	11
2.2.1. Problema general	11
2.2.2. Problemas específicos	11
2.3. Objetivos.	11
2.3.1. Objetivo general.	11
2.3.2. Objetivo específico.	11
2.4. Justificación e importancia de la investigación	12
2.5. Hipótesis.....	12
2.5.1. Hipótesis general.....	12
2.5.2. Hipótesis específicas.....	13

2.6. Variable y operacional	13
2.6.1. Identificación de las variables.	13
2.6.2. Definición conceptual	14
2.6.3. Definición operacional	15
2.6.4. Operacionalización de las variables.....	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	18
3.1.1. Tipo de investigación.....	18
3.1.2. Diseño de la investigación.....	18
3.2. Población y muestra.....	18
3.1.3. Población.....	18
3.1.4. Muestra.....	19
3.3. Criterios de inclusión.....	19
3.4. Criterios de exclusión.....	19
3.5. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	20
3.3.1. Técnica	20
3.3.2. Instrumento.....	20
3.6. Procesamiento y análisis de datos	20
3.7. Procesamiento y análisis de datos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	21
4.1. Resultados	21
4.1.1. Respecto a la rotación de inventario.....	21
4.1.2. Respecto al inventario.....	24
4.1.3. Respecto al espacio de almacenamiento	27
4.1.4. Respecto a la satisfacción del cliente	29

4.1.5. Respecto a la eficiencia de los procesos	32
4.1.6. Respecto al cumplimiento de estándares	35
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y	
RECOMENDACIONES	38
5.1. Discusión de resultados	38
5.2. Conclusiones	40
5.3. Recomendaciones	41
BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	44
ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	16
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ventas en el periodo analizado	21
Gráfico 2: Stock de mercadería en el periodo de análisis.....	22
Gráfico 3: Promedio valor monetario.....	23
Gráfico 4: Inventario registrado en el sistema de la empresa.....	24
Gráfico 5: Diferencia entre inventario físico y registrado	25
Gráfico 6: Veces que se realiza un conteo de verificación de inventario..	26
Gráfico 7: Numero de veces que se reemplaza el inventario en un periodo determinado	27
Gráfico 8: Volumen y espacio de almacenamiento ocupado	28
Gráfico 9: Nivel de satisfacción de los clientes	29
Gráfico 10: Resolución de consultas o reclamaciones, por parte de la clientela.....	30
Gráfico 11: Disposición de los clientes a recomendar la empresa	31
Gráfico 12: Cadena de valor desde el proceso de venta hasta la distribución.....	32
Gráfico 13: Costo de producción, divididos entre las cantidades vendidas	33
Gráfico 14: Recursos con disponibilidad versus capacidad máxima de atención	34
Gráfico 15: Auditorías realizadas, para verificar estándares de calidad ...	35
Gráfico 16: Calidad de los productos, en cumplimiento a los estándares de servicio al cliente	36

RESUMEN

Gestión de almacenes para mejorar la calidad del servicio de la Droguería Santa Lucia, Iquitos 2024.

Jefrie, Monge Villacrez

La investigación tuvo como el objetivo establecer de qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024. Clasifico como descriptivo explicativo y diseño no experimental. La población fue definida con base en las evaluaciones del servicio al cliente, aleatoriamente se consideró 60 clientes, la muestra fue igual que la población debido a las características similares. Los resultados establecieron que, respecto a la rotación de inventario, respecto a sus ventas tuvo un nivel de 55%; en referencia al stock de mercadería tuvo un nivel 70%; el promedio de valor monetario se situó en 38.3% con un nivel medio respecto a la rotación de inventario, sobre el indicador inventario, fue del 70% en cuanto a inventarios efectuados y registrados, 70%; nivel bajo, quiere decir que la empresa tuvo diferencias entre lo físico con lo registrado, la periodicidad con la que se efectúa un conteo de inventario nuestro nivel alto 63.3% un nivel bajo de 25% y un nivel medio de 11.7%; número de veces que reemplaza su inventario 90%; debido a la alta rotación de productos. Satisfacción del cliente, 96.7%; de los clientes se sienten satisfechos, un margen 3.3%; pensó que las condiciones de la empresa son bajas, resolución de conflictos y consultas mostro que, 71.7%; considero de alta la significancia de atender sus reclamaciones o consultas, 20%; considero la reacción por parte de la empresa en un nivel medio y 8.3%; bajo, disposición del cliente a recomendar a la empresa, 81.7%; considero alta la disposición a recomendar a la empresa debido a su alto compromiso con el cliente, para un 11.7%; es medio y un 6.7% es bajo.

Palabras clave: almacenaje, servicio al cliente.

ABSTRACT

Warehouse management to improve the quality of service at Droguería Santa Lucia, Iquitos 2024.

Jefrie, Monge Villacrez

The objective of the research was to establish how warehouse management improves the quality of service of the Santa Lucia drugstore in the city of Iquitos period 2024. I classify as descriptive explanatory and non-experimental design. The population was defined based on customer service evaluations, 60 customers were randomly considered, the sample was the same as the population due to similar characteristics. The results established that, regarding inventory turnover, regarding its sales it had a level of 55%; Regarding the merchandise stock it had a level of 70%; the average monetary value was 38.3% with a medium level regarding inventory turnover, on the inventory indicator, it was 70% in terms of inventories carried out and registered, 70%; Low level, it means that the company had differences between the physical and the registered, the periodicity with which an inventory count is carried out showed a high level of 63.3%, a low level of 25% and an average level of 11.7%; number of times it replaces its inventory 90%; due to the high rotation of products. Customer satisfaction, 96.7%; of customers feel satisfied, a margin of 3.3%; thought that the conditions of the company are low, conflict resolution and queries showed that, 71.7%; considered the significance of addressing their claims or queries to be high, 20%; considered the reaction by the company to be medium and 8.3%; low, customer willingness to recommend the company, 81.7%; considered the willingness to recommend the company to be high due to its high commitment to the customer, for 11.7%; it is medium and 6.7% is low.

Keywords: Warehouse management, customer service quality.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio.

El 2023, se realizó un estudio de tipo básico con un diseño no experimental, tuvo como objetivo de la investigación consistió en establecer la correlación entre la administración de almacenes y las actividades de comercialización, utilizo muestra de un total de 113 informes seleccionados de una población de 600 referentes a 50 productos. La recolección de datos fue análisis documental, utilizo como herramienta guía de análisis documental que el nivel de gestión de los almacenes fue mayoritariamente evaluado como bueno en un 90%, regular en un 10% y ningún caso fue considerado como malo. Por otro lado, la calidad de las actividades de comercialización fue clasificada como alta en un 92%, moderada en un 8% y baja en un 0%. Concluyó que existió una relación entre la eficacia en la gestión de almacenes y el rendimiento en las actividades de comercialización de LFR Trading S.A.C. para el año 2022. Los resultados se respaldaron con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.462, que indica una correlación positiva moderada, junto con una significancia de 0.000, menor a 0.01 (Reátegui Trigozo, 2023).

El 2022, realizaron una investigación de tipo descriptiva aplicada, diseño no experimental, tuvo como objetivo proponer un diseño de un sistema de gestión de almacenes para incrementar la exactitud de registro de inventario, a través de las pautas, procedimientos detallados y manuales sugeridos, se busca normalizar las actividades de los procesos principales, como son la recepción, almacenamiento y despacho. Esto dará lugar a la generación de registros que demostrarán la correcta realización de dichos procesos. Por lo tanto, con el fin de asegurar el control de inventarios de la empresa, se establecieron pautas internas, procedimientos e instrucciones para facilitar la implementación de un enfoque sistemático que mejore la eficacia del personal a cargo de los almacenes. También se planteó una

iniciativa para mejorar el diseño del espacio a fin de maximizar la capacidad de almacenamiento por ubicación y mejorar la eficiencia en la gestión de recorridos mediante el análisis de patrones de consumo por subfamilia en el software Rapidminer. Esta estrategia condujo a una reducción de 40 posiciones con una optimización del 13.93%. Finalmente, se establecieron criterios para evaluar tres niveles: bajo, menos del 99.9%; medio, entre el 99.9% y el 99.98%; y alto, por encima del 99.98%, siendo considerado satisfactorio por la empresa (Chimú Flores & Silva Jalk, 2023).

El 2023, la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y de tipo aplicada, empleando un diseño no experimental y utilizando encuestas para la recolección de datos. El objetivo fue examinar la relación entre la atención al cliente y la gestión de almacenes en la empresa Ransa. Se concluyó que existe una asociación positiva entre las variables estudiadas, así como una correlación positiva entre las dimensiones analizadas. Finalmente, se logró un puntaje de 13,25, que excede el mínimo establecido por Friedman, que es de 7,81, lo que respalda la existencia de una relación entre la atención al cliente y la gestión de almacenes. (Zavala Vargas & Rivadeneyra Huaman, 2024)

El 2023, el estudio llevado a cabo es de tipo aplicado, con un enfoque correlacional y un diseño no experimental. Con muestra de 13 trabajadores, utilizo como instrumento de recolección de datos cuestionario, al mostrar los resultados 92.3%; de la investigación considero que el proceso de gestión de almacenes fue el más óptimo, por otro lado dentro del análisis la gestión productiva del personal a cargo tuvo un 46.2%; de acierto. Se concluyó que hay una relación significativa entre la gestión de almacenes y la productividad laboral en la tienda. Los hallazgos arrojaron un coeficiente de relación de 0,665, lo que sugiere que, al mejorar la gestión de almacenes, también se incrementa la productividad laboral, dado que ambas variables están interrelacionadas de forma regular, positiva y significativa (Yupanqui Arana, 2024).

1.2. Bases teóricas.

1.2.1. Gestión de almacenes

Compone actividades y procesos, tienen como objetivo planificar, organizar, dirigir y controlar todas las operaciones relacionadas con el almacenamiento y el movimiento de mercancías dentro de un almacén, incluye la recepción, almacenamiento, distribución, inventario y seguimiento de los productos, con el fin de garantizar un flujo de trabajo eficiente, una gestión óptima del inventario y la satisfacción de las necesidades de los clientes de manera efectiva y rentable (Valderrama Pereyra, 2024, p. 45).

Todas las actividades involucradas en el manejo efectivo y eficiente de un almacén para garantizar un flujo de trabajo óptimo y un control adecuado de inventario, por lo general utilizan aspectos tales como, controlar y gestionar la cantidad de productos almacenados para evitar sobrantes o faltantes, procesamiento de la información de la mercadería la que debe considerar la disponibilidad de los productos, respecto a la distribución esta debe ser efectiva tomando en cuenta el orden de pedidos de los clientes, es importante que una eficiente gestión de almacenes utilice tecnología actualizada con la finalidad que el usuario controle la salida e ingreso de la mercadería.

Optimización de inventarios

(Flores Domínguez, 2024, p. 27) explica que es un proceso que implica equilibrar la cantidad de inventario disponible en un almacén para satisfacer la demanda de los clientes, minimizando al mismo tiempo los costos asociados con el almacenamiento de exceso de stock. Además, refiere que para llegar a un óptimo la empresa deberá cumplir estándares tales que la gestión de la demanda sea optima evitando escasez o acceso

de stock, es recomendable que el gestor de almacenes utilice métodos tales como; método promedio, método primeras entradas primeras salidas, ultimas entradas primeras salidas, el autor recomienda un control teniendo en cuenta la clasificación de los productos y a la para mantener niveles óptimos de inventario garantizando una reposición adecuada y eficiente.

El seguimiento y control de la mercancía

(Flores Domínguez, 2024, p. 23) refiere que es el proceso de monitorear y supervisar el movimiento de los productos desde su origen hasta su destino final. Este proceso implica el uso de herramientas y tecnologías que permiten rastrear la ubicación, el estado y otras informaciones relevantes de la mercancía en tiempo real. El objetivo principal es garantizar la visibilidad y la eficiencia en la cadena de suministro, lo que ayuda a prevenir pérdidas, optimizar procesos logísticos y mejorar la experiencia del cliente. Algunas herramientas comunes para el seguimiento y control de la mercancía incluyen códigos de barras, RFID, GPS y software de gestión de inventario.

Estrategias de picking y packing

(Cerrón Mercado, 2023, p. 14) explica que, son estrategias fundamentales en la gestión de almacenes y centros de distribución debido a las técnicas que aplicándolas optimizan tiempos y procesos de recopilar las mercaderías, utilizar el proceso de contar con información adecuada dentro del proceso de saber con qué cuenta el almacén de esta manera se podra gestionar de manera eficiente los pedidos, otro aspecto es el empaquetado de los productos cuidando el proceso optimo y tratamiento de los productos de una manera adecuada, contribuyendo a la utilización de los espacios ociosos dentro del establecimiento, estrategias son clave

para mejorar la eficiencia operativa y la precisión en la preparación de pedidos.

1.2.2. Calidad del servicio

Excelencia y satisfacción percibida por los clientes en relación con la prestación de un servicio, aplicando puntos importantes para llegar al óptimo los cuales incluyen aspectos de tales como la fiabilidad, los clientes esperan que el servicio se entregue de manera confiable y consistente, cumpliendo con lo prometido, la empresa tiene que tener la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente de manera oportuna y precisa en el momento que se requiera por parte del cliente, otros aspectos claves son la empatía que se deberá generar con el cliente, actuar con seguridad protegiendo la parte interna de la empresa y al cliente, este aspecto generara expectativas por parte del cliente y por parte de la empresa empoderamiento en la estructura de la oferta, el logro de objetivos empresariales se encontrara en la utilización de la mejora continua ver los errores y corregirlos (Díaz Garazatua, 2024).

1.3. Definición de términos básicos

- a. Acopio en almacén: proceso mediante el cual los productos, materiales o mercancías ingresan al almacén de una empresa o centro de distribución. Este proceso es fundamental para el correcto control y gestión de inventario, ya que se encarga de registrar y verificar la llegada de los productos, así como de garantizar que cumplen con las especificaciones y cantidades esperadas. Algunas actividades comunes durante la recepción de almacén incluyen: descarga de mercancías, inspección y verificación, etiquetado y registro, almacenamiento. La recepción de almacén es crucial para mantener un flujo eficiente de mercancías en la cadena de suministro y garantizar la disponibilidad de productos para satisfacer la demanda del mercado.

- b. Despacho: es el proceso de preparación y envío de productos, mercancías o materiales almacenados hacia su destino final, ya sea para su venta, distribución o uso. Este proceso es fundamental en la gestión logística de una empresa, ya que garantiza que los productos correctos se envíen en las cantidades adecuadas y en el momento oportuno a los clientes, proveedores o centros de distribución, teniendo como actividades comunes: picking, packing, preparación de la documentación necesaria, carga para envío. La eficiencia en el despacho en almacén es crucial para cumplir con los plazos de entrega, minimizar errores en los pedidos y maximizar la satisfacción del cliente. Utilizar tecnologías como sistemas de gestión de almacenes (WMS) y de ubicación de productos puede mejorar la precisión y eficacia de este proceso

- c. Nivel de servicio en un almacén: se refiere a la medida en que el almacén es capaz de satisfacer la demanda de los clientes de manera oportuna y precisa. En términos generales, un alto nivel de

servicio significa que el almacén puede cumplir con las necesidades de los clientes de manera eficiente, teniendo en cuenta factores como el tiempo de entrega, la disponibilidad de inventario, la precisión en los pedidos y la calidad del servicio al cliente. Mantener un nivel de servicio alto es crucial para satisfacer a los clientes y para la eficiencia operativa del almacén.

CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema.

Una eficacia del servicio para empresa dedicada al servicio y comercialización resalta como un elemento clave para su competitividad y crecimiento continuo al satisfacer de manera satisfactoria las expectativas de los clientes.

Además, la falta de visibilidad sobre la disponibilidad de productos en el almacén puede dar lugar a errores en la gestión de inventario y a retrasos en la entrega. Los procesos manuales y la ausencia de sistemas de gestión de almacenes eficientes pueden aumentar la probabilidad de errores humanos y llevar a una menor eficiencia operativa. La falta de optimización del espacio de almacenamiento también puede influir en la capacidad de la empresa para satisfacer la demanda de los clientes de manera oportuna, lo que a su vez puede afectar la calidad del servicio en general. Para abordar estos problemas, es fundamental implementar tecnologías y prácticas de gestión de almacenes que mejoren la precisión del inventario, optimicen los procesos operativos y permitan una mejor utilización del espacio disponible.

Por lo que, es de suma importancia el análisis y características que se obtendrán, debido a que la administración ha detectado en su momento una lentitud y retraso en las entregas, además de no tener con exactitud los stocks, causando deficiencias presentes y futuras para el cumplimiento de los pedidos y las atenciones a los clientes.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024?

2.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera la gestión de almacenes mejora las entregas de mercadería de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024?

¿De qué manera la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Establecer de qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024.

2.3.2. Objetivo específico.

- a. Establecer como la gestión de almacenes mejora las entregas de mercadería de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024.

- b. Establecer como la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

La investigación se justifica, teniendo en cuenta que se tendrá aspectos relevantes que contribuirán a la mejora continua de las empresas considerando, gestión eficiente del inventario, optimizar los procesos que conllevan a la utilización de herramientas que ayuden al optimo esperado, los tiempos tanto de recepción de mercadería y de entrega deben ser los más adecuados, adaptación al mercado visualizando como trabaja la competencia esto llevara a una mejora de la productividad y eficiencia empresarial, manteniendo una satisfacción al cliente de manera constante y efectiva.

2.5. Hipótesis.

2.5.1. Hipótesis general.

Ho: La implementación de prácticas efectivas de gestión de almacenes en la Droguería Santa Lucía en la ciudad de Iquitos durante el periodo 2024 se relacionará directamente con una mejora significativa en la calidad del servicio ofrecido. Se espera que esta mejora se refleje en una mayor eficiencia en la preparación de pedidos, una reducción en los errores de almacenamiento y una mayor precisión en las entregas, lo cual en última instancia conducirá a una mayor satisfacción de los clientes y a una mejora en la reputación de la droguería.

2.5.2. Hipótesis específicas.

La implementación de un sistema de gestión de almacenes optimizado en la Droguería Santa Lucía de la ciudad de Iquitos durante el periodo 2024; se traducirá en una mejora significativa en la eficiencia de las entregas de mercadería, reduciendo los tiempos de espera de los clientes, aumentando la precisión en los pedidos y permitiendo una mayor disponibilidad de productos, lo que en última instancia contribuirá a elevar la calidad del servicio proporcionado por la droguería.

Implementar un sistema de gestión de almacenes eficiente en la Droguería Santa Lucía de la ciudad de Iquitos durante el periodo 2024; resultará en una mejora sustancial en el nivel de servicio ofrecido. Esta mejora se reflejará en una mayor disponibilidad de productos para los clientes, tiempos de entrega más rápidos y precisos, una mejor gestión de inventario y una mayor satisfacción general de los clientes, lo que llevará a un aumento en la fidelización y la reputación de la droguería.

2.6. Variable y operacional

2.6.1. Identificación de las variables.

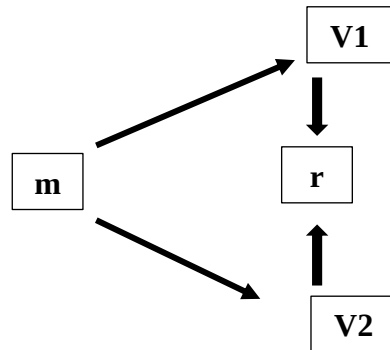
M : Clientes del servicio de la empresa

r : Relación.

V1 : Gestión de almacenes

V2 : Calidad del servicio

Donde:



2.6.2. Definición conceptual

V1 Gestión de almacenes:

Es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente todas las operaciones relacionadas con el almacenamiento y la distribución de productos dentro de un almacén o centro de almacenaje. Esto incluye la recepción de mercancías, el almacenamiento adecuado, la gestión de inventarios, la preparación de pedidos, el embalaje y etiquetado, así como la distribución de los productos de manera oportuna y precisa. El objetivo principal de la gestión de almacenes es garantizar la disponibilidad de productos, optimizar el espacio de almacenamiento, minimizar costos operativos y lograr una mayor satisfacción del cliente a través de un servicio eficaz y de calidad.

V2 Calidad del servicio:

La calidad del servicio se refiere a la medida en la que un servicio satisface las expectativas y necesidades de los clientes. Implica ofrecer un servicio que sea confiable, efectivo, eficiente, accesible, seguro y que genere una experiencia positiva para el cliente. La calidad del servicio incluye aspectos como la cortesía y profesionalismo del personal, la rapidez en la atención, la precisión en la entrega de información o productos, la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente, la personalización del servicio, entre otros. En resumen, la calidad del servicio se centra en proporcionar un nivel de servicio que supere las expectativas del cliente, creando valor y fomentando la fidelización.

2.6.3. Definición operacional

V1 Gestión de almacenes:

Posibilita la mejora del servicio al asegurar una recepción eficiente, un adecuado almacenamiento y una expedición efectiva de productos.

V2 Calidad del servicio:

La evaluación en calidad de servicio se basará en los índices planteados, en el proceso de entrega y nivel de servicio, los cuales son medidos en una escala de razón.

2.6.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Índice	Indicadores
V1: Gestión de almacenes	X1: Rotación e inventario	Cálculo de veces que el inventario se vende en un período.
		Promedio de días que el inventario se 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.
		Cantidad de veces que se realiza un conteo de inventario en un período dado.
	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.

		Relación entre el volumen de almacenamiento disponible y el espacio ocupado por los productos.
V2: Calidad del servicio	Y1: Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción a través de encuestas directas a los clientes.
		Evaluar la rapidez con la que se resuelven las consultas o reclamaciones de los clientes.
		Medir la disposición de los clientes a recomendar la empresa a otros.
	Y2: Eficiencia en los procesos	Medir la duración total de un proceso desde el inicio hasta la finalización.
		Costos totales de producción divididos por la cantidad de unidades producidas.
		Analizar cuánto se utilizan los recursos disponibles en comparación con su capacidad máxima.
	Y3: Cumplimiento de estándares	Verificar si los empleados siguen las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
		Realizar auditorías para asegurarse de que se cumplen los estándares requeridos.
		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

(Hernández, R. & Mendoza, C., 2018) señalaron que el objetivo principal es encontrar soluciones a los problemas identificados durante la investigación. Por esta razón, se optó por un enfoque aplicado, buscando mejorar la eficiencia del servicio de la empresa analizada mediante la gestión del almacén. El estudio tuvo un alcance explicativo, lo que permitió comprender tanto el problema como los resultados esperados. En este contexto, la investigación se planteó profundizar en el problema y obtener un conocimiento detallado sobre la gestión del almacén, con el propósito de identificar las causas de la baja eficiencia en el servicio ofrecido por la empresa en cuestión. Esto es relevante en los estudios aplicados, ya que establece de manera clara los objetivos que se desean alcanzar.

3.1.2. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental, conlleva analizar fenómenos y variables en su entorno natural sin modificarlos activamente mediante la manipulación de variables. Se centro en observar, recopilar y analizar datos ya existentes, así como en descubrir relaciones y patrones sin realizar alteraciones controladas en las condiciones del estudio.

3.2. Población y muestra

3.1.3. Población

La población fue definida con base en las evaluaciones al cliente en un lapso de 4 semanas anteriores y posteriores a la implementación de

mejoras a través de la gestión de almacenes, aleatoriamente se consideró 60 clientes que utilizan los servicios de la empresa.

3.1.4. Muestra

El estudio abarco los servicios desde enero hasta marzo de 2024; es decir (4 semanas) previas a la mejora en la calidad del servicio, y desde enero hasta junio de 2024 (4 semanas) posteriores a la implementación de dicha mejora en la calidad del servicio.

Siendo la población pequeña y con las mismas características, se consideró la población igual para la muestra.

3.3. Criterios de inclusión

Referidas a las actividades realizadas en la empresa, durante el horario de 8:00 a 17:00 horas.

3.4. Criterios de exclusión

En este estudio, los servicios prestados fuera del horario establecido no formaron parte del análisis, dado que se trata de casos especiales atendidos en horarios no habituales y con una frecuencia variable e infrecuente.

3.5. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Implemento técnico de observación, realizando un registro que fue fidedigno y válido conforme a los formatos creados para este objetivo.

3.3.2. Instrumento

Se elaboro formularios 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.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Siguió el siguiente procedimiento:

- a. Diseño del formulario de evaluación.
- b. Solicito autorización al responsable de la administración de la empresa.
- c. Selecciono según la muestra.
- d. Administro el formulario de preguntas
- e. Analizo los datos obtenidos.
- f. Interpretó los resultados.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

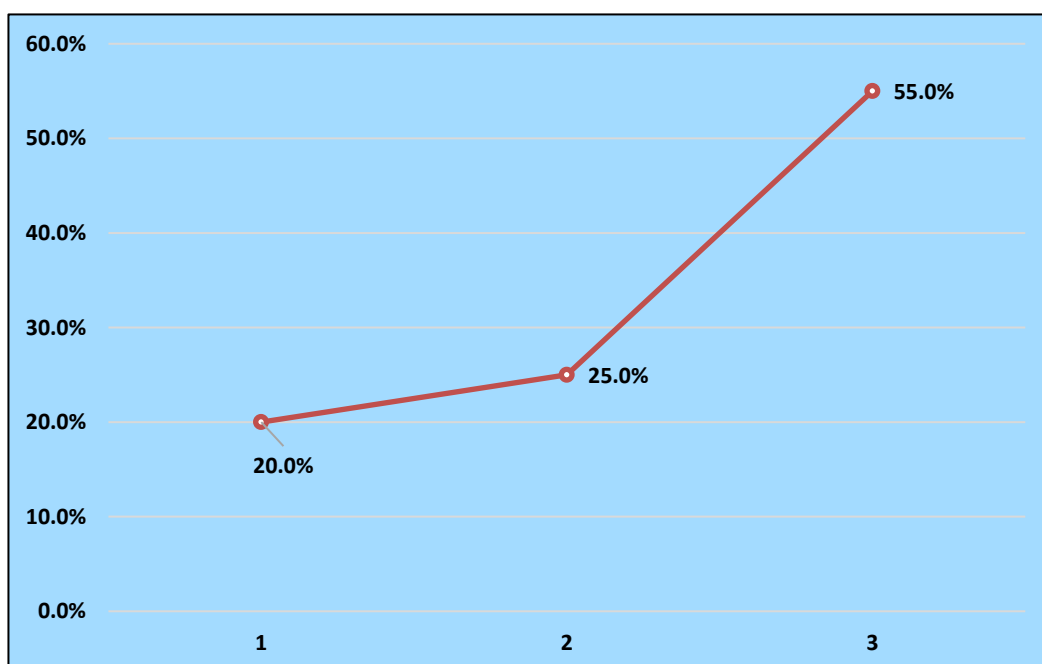
La información fue procesada de forma computarizada, generando datos. Por lo que se presentaron resultados de forma descriptiva utilizando Excel con tablas de información previamente tabuladas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto a la rotación de inventario

Gráfico 1
Ventas en el periodo analizado

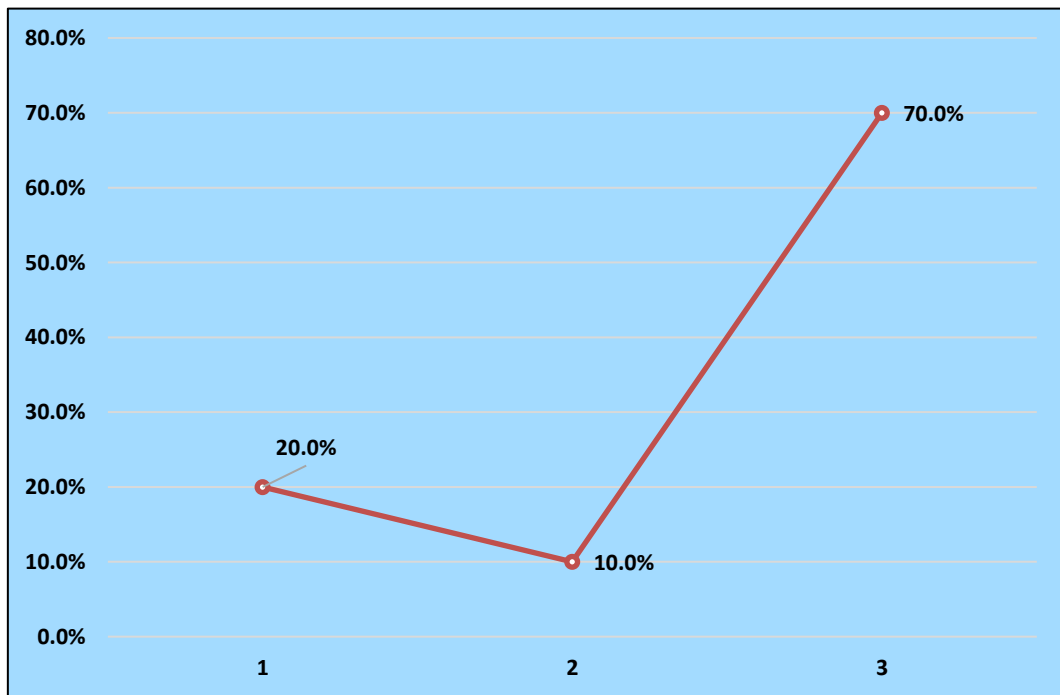


Elaborado por el autor

Las unidades monetarias de ventas durante el periodo de análisis es un indicador fundamental que muestra el rendimiento financiero de la empresa. Este dato no solo ayuda a evaluar la efectividad de las estrategias comerciales adoptadas, sino que también proporciona información relevante acerca de las tendencias del mercado, las necesidades de los consumidores y la competencia en el sector. Al analizar las fluctuaciones que se observan en el gráfico, se ha podido determinar que, la empresa tiene un nivel medio del 55%; lo cual no es muy alentador, además muestra un nivel bajo del 25% y un nivel alto del 20%; como se observa los porcentajes corresponden a unidades monetarias vendidas al detectar esta

deficiencia se tiene que optar por oportunidades de mejora, modificar sus estrategias de marketing y, en última instancia, tomar decisiones más acertadas que favorezcan su rentabilidad y crecimiento a largo plazo.

Gráfico 2
Stock de mercadería en el periodo de análisis

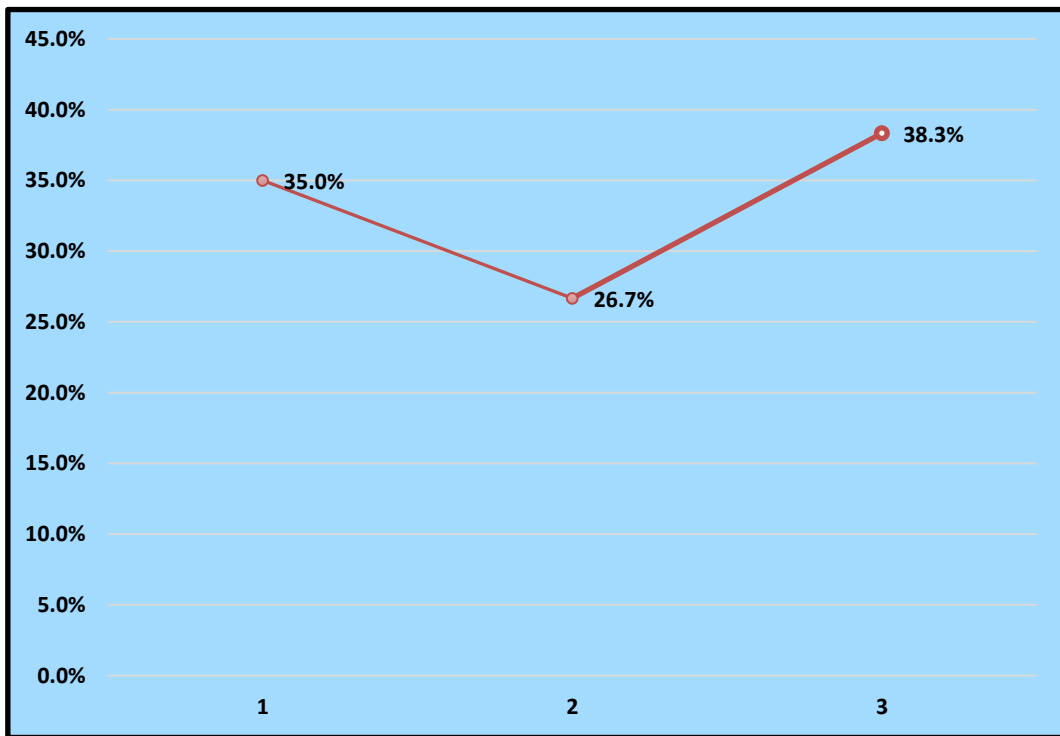


Elaborado por el autor

El inventario contabilizado durante el periodo de análisis es un factor fundamental para comprender la situación operativa y financiera de una empresa, en este caso fue de 70%; que significativamente estuvo en nivel medio este indicador no solo reflejo la cantidad de productos disponibles, sino que también brindo información sobre la gestión de la cadena de suministro y la eficacia en el control de inventarios. Al examinar el stock en este periodo, la empresa detecto posibles desajustes entre la oferta y la demanda, lo que le permitirá tomar decisiones estratégicas sobre producción y compras. Por otro lado, dentro del análisis también se detectó un nivel bajo correspondiendo al 10%; y un nivel alto del 20%; estos niveles están relacionados con productos con poco movimiento, una adecuada gestión del inventario puede mejorar el flujo de caja y disminuir los costos

asociados al almacenamiento, contribuyendo así de manera significativa a la rentabilidad y sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Gráfico 3
Promedio valor monetario



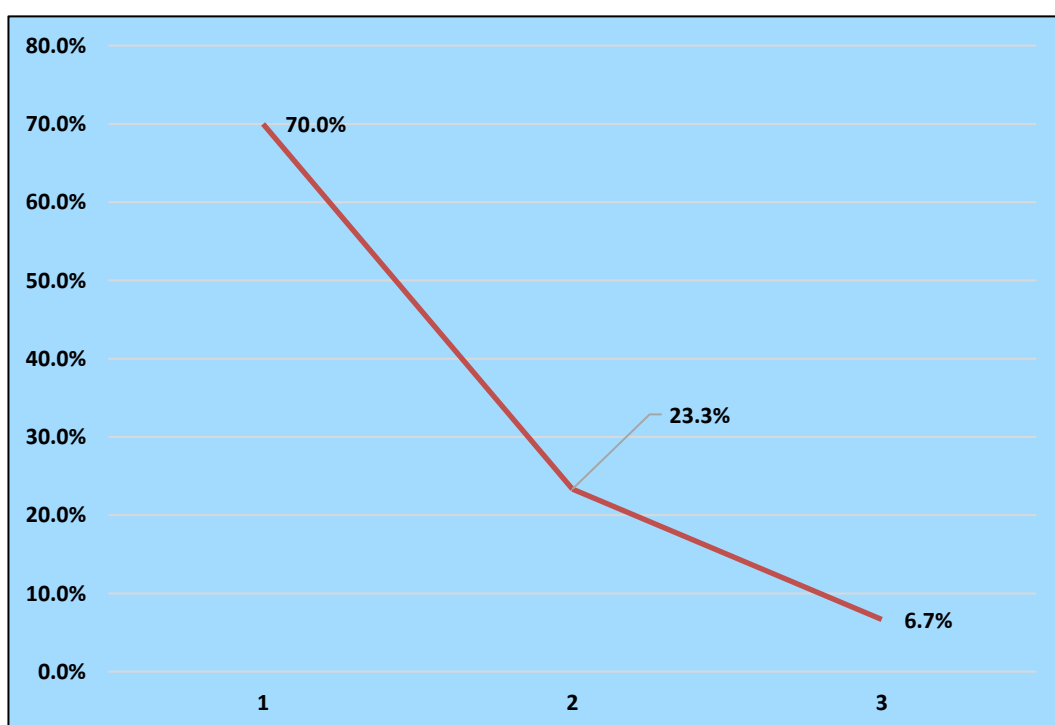
Elaborado por el autor

El gráfico muestra el promedio de valor monetario durante el periodo de análisis, que fue del 38.3%; que significativamente se muestra en el nivel medio, este indicador resulto crucial para evaluar la salud financiera de una empresa, lo que nos proporcionó una visión clara de cómo se han comportado las transacciones y el rendimiento de los activos a lo largo del tiempo, en este caso el nivel bajo fue de 26.76%; no afectando la salud de la empresa, debido a que el nivel alto fue de 35%; casi equiparado con el nivel medio tal como se muestra. Al examinar este promedio, la empresa pudo identificar tendencias en sus ingresos y gastos, así como realizar comparaciones con periodos anteriores o con el desempeño de competidores en la industria. Este análisis ayudo a tomar decisiones

informadas sobre la inversión y la asignación de recursos, sino que también permitió ajustar estrategias financieras para maximizar la rentabilidad.

4.1.2. Respecto al inventario

Gráfico 4
Inventario registrado en el sistema de la empresa

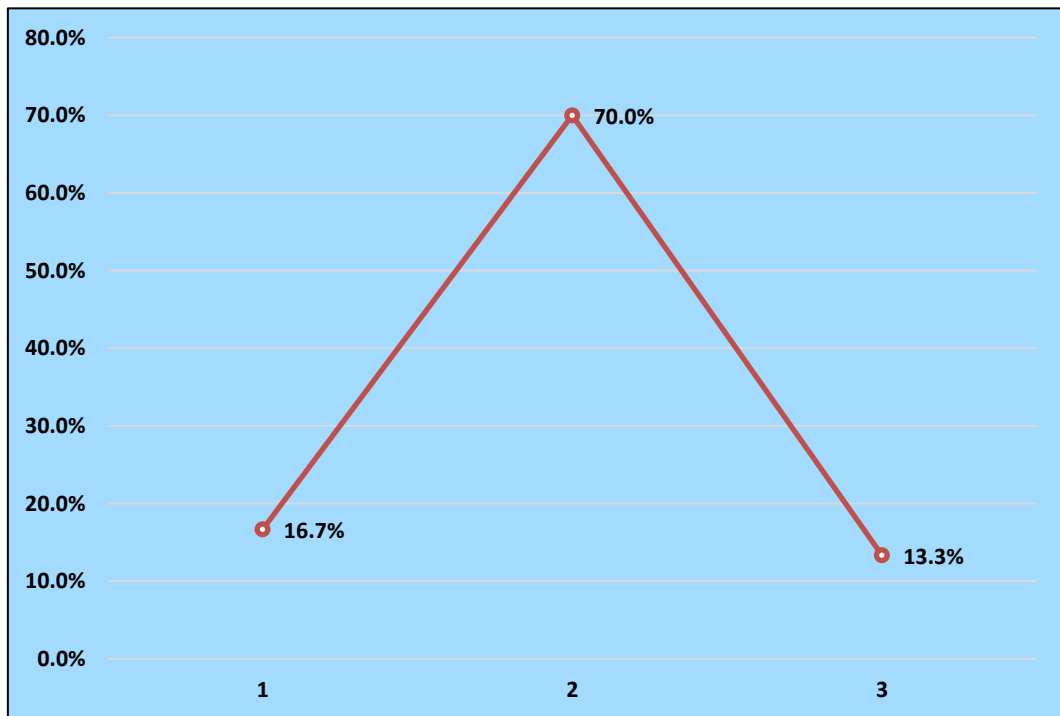


Elaborado por el autor

El inventario físico refleja la cantidad real de bienes presentes en las instalaciones en un momento dado, mientras que el inventario del sistema representa lo que se ha contabilizado en los registros económicos y de control de inventario durante un período específico, en este caso 70%; resulta alto, la empresa realiza sus registros debidamente siendo vital para la toma de decisiones, el control de gastos y la planificación de compras. Las inconsistencias se muestran en un nivel bajo con un 23.3%; es probable que en el registro no se haya realizado la clasificación correcta,

por último, muestra 6.7%; como nivel medio debido a problemas como perdidas no reportadas, fallos en la documentación e ineficiencias en los procesos.

Gráfico 5
Diferencia entre inventario físico y registrado

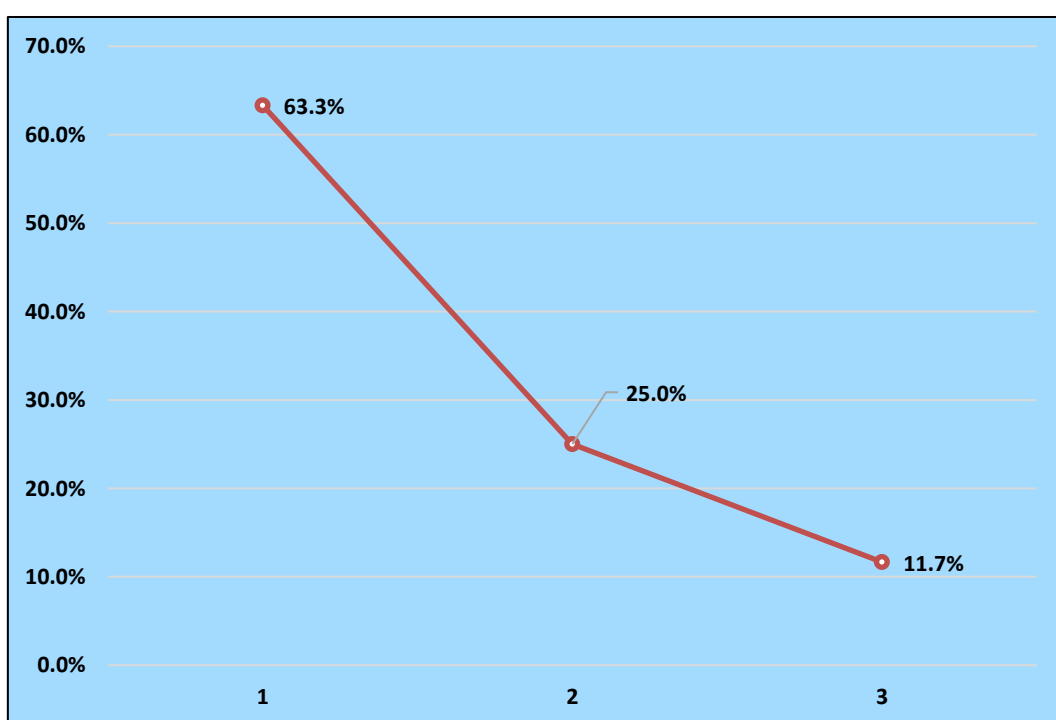


Elaborado por el autor

El inventario físico se refiere a la cantidad precisa de productos que hay en las instalaciones en un instante dado, mientras que el inventario registrado en el sistema se relaciona con la información que ha sido digitalmente contabilizada durante un período determinado. El gráfico muestra un nivel bajo de 70%; entre la diferencia de existencias registradas y verificadas con contabilidad, por otro lado 16.7% resulto alto, en coincidencias y medio en 13.3; consecuentemente la empresa no realiza un buen registro de la mercadería de salida, se detectó que solo realizan las guías de salida, pero no el registro en el sistema, esto crea un desorden en las existencias. La coincidencia entre ambos es fundamental, ya que

asegura la exactitud en la gestión de existencias, facilita decisiones informadas y ayuda a mejorar los procesos de compra. Las discrepancias entre el inventario físico y el digital pueden indicar problemas como pérdidas, mermas, errores en el manejo o inconsistencias en los registros, lo que subraya la importancia de llevar a cabo auditorías de manera regular. Al hacer estas comparaciones, las empresas pueden mantener un control más estricto y garantizar una operación más eficiente y rentable.

Gráfico 6
Veces que se realiza un conteo de verificación de inventario



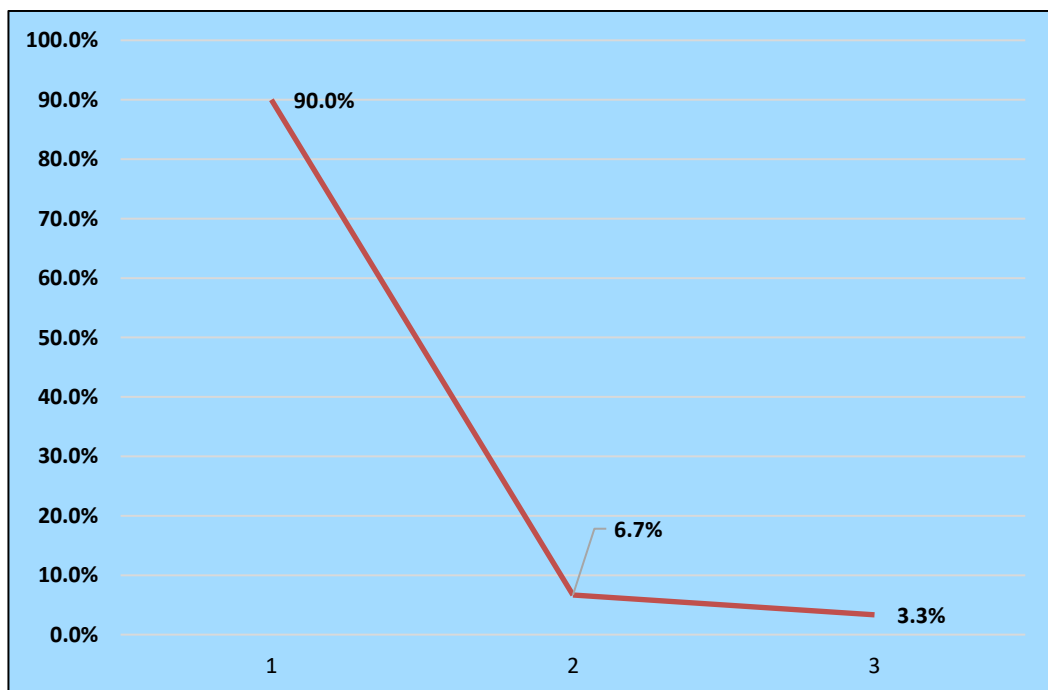
Elaborado por el autor

La periodicidad con la que se efectúa un conteo de inventario en un lapso específico es fundamental para gestionar de manera efectiva los activos de una empresa, en nuestro caso muestra un nivel alto de 63.3% un nivel bajo de 25% y un nivel medio de 11.7%; esta actividad contribuye a asegurar que los registros de inventario sean exactos y estén actualizados, lo que, a su vez, facilita la detección de inconsistencias, tales como errores en la entrada de datos, la regularidad en los conteos permitió

a la organización tomar decisiones más acertadas respecto al abastecimiento, optimizar el inventario y mejorar la eficiencia operativa en general.

4.1.3. Respecto al espacio de almacenamiento

Gráfico 7
Número de veces que se reemplaza el inventario en un periodo determinado



Elaborado por el autor

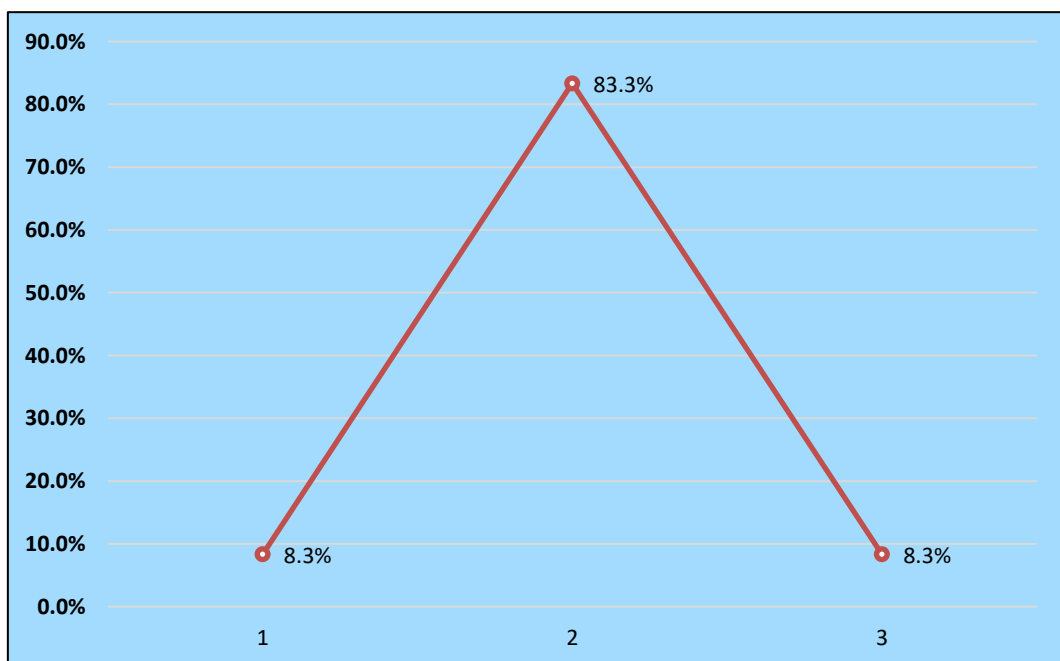
La cantidad de veces que se actualiza el inventario en un periodo determinado, conocida como rotación de inventario, es un indicador clave de la eficacia en la gestión de los inventarios de una empresa. Este dato proporciona información valiosa sobre la manera en que se manejan las existencias, permitiendo evaluar si la organización está adquiriendo y vendiendo productos a un ritmo adecuado. Una rotación alta puede sugerir una demanda sólida de productos y una gestión adecuada, mientras que

una rotación baja puede indicar problemas como exceso de inventario, obsolescencia o escasez de ventas.

Analizar la rotación de inventario no solo ayuda a las empresas a mejorar su capital de trabajo, sino que también les permite identificar patrones en la demanda del mercado. Al comprender con qué frecuencia deben reabastecer sus existencias, las organizaciones pueden ajustar sus estrategias de compras y producción, evitando así tanto la acumulación excesiva de stock como la falta del mismo. Esta cuestión es especialmente relevante en industrias dinámicas donde las preferencias de los consumidores pueden cambiar rápidamente.

En el caso de la empresa el resultado considera alto en 90% el número de veces se reemplaza el inventario, debido a la alta rotación de los productos que se distribuyen, se aprecia además que el nivel medio es de 3.3% y el bajo de 6.7%; relativamente no tiene mucha significancia.

Gráfico 8
Volumen y espacio de almacenamiento ocupado

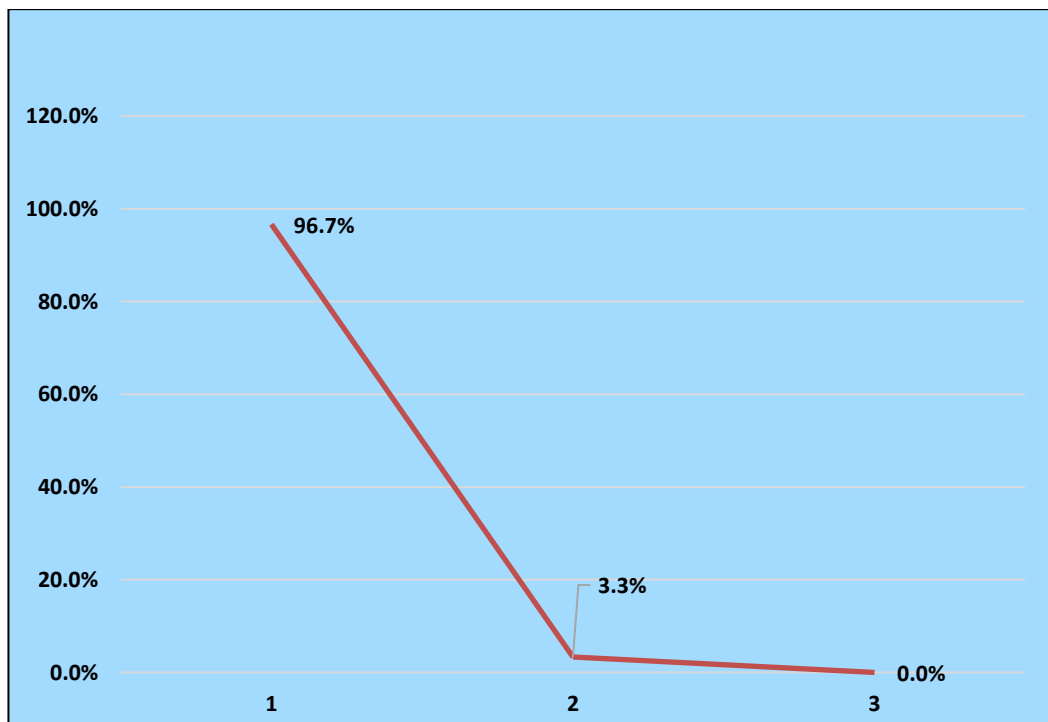


Elaborado por el autor

83.3%; considerado bajo debido al tamaño del almacén, cuando hay abundante mercadería es por ello que en el gráfico anterior se considere un 90%; alto el número de veces que se reemplaza la mercadería, por otro lado 8.3%; considera medio y un 8.3%; alto.

4.1.4. Respecto a la satisfacción del cliente

Gráfico 9
Nivel de satisfacción de los clientes

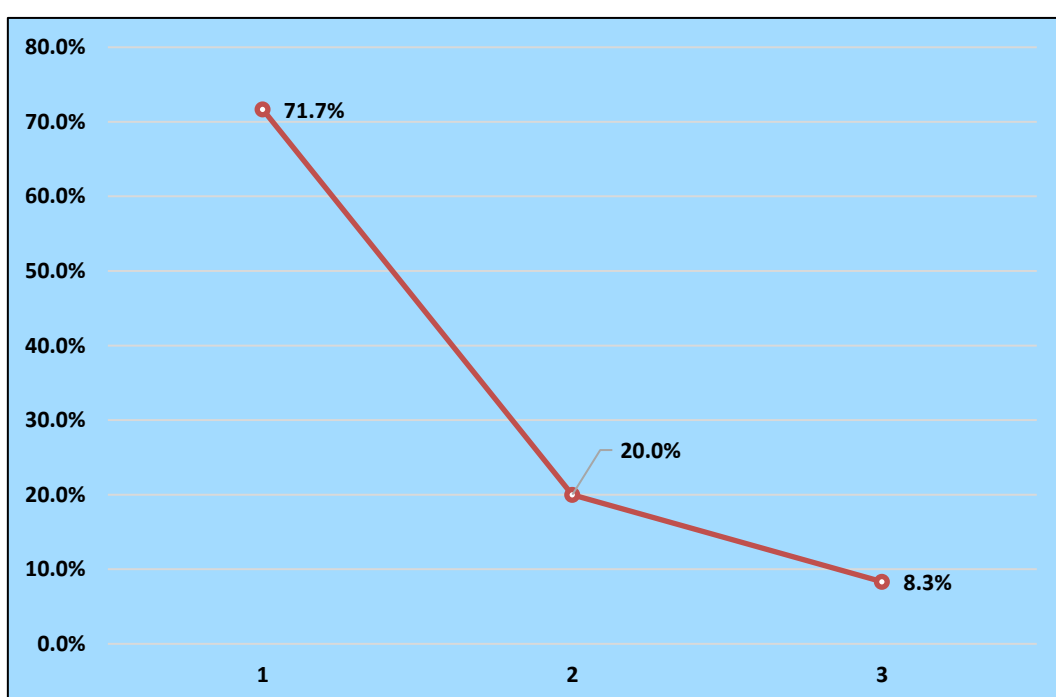


Elaborado por el autor

La satisfacción del cliente en relación con las entregas y el servicio es un elemento clave para cualquier negocio. Cuando las entregas se realizan de manera puntual y en buenas condiciones, los clientes tienden a sentirse más valorados y seguros en la marca. Del mismo modo, un trato amable y profesional del equipo brinda una experiencia positiva, lo que puede conducir a la lealtad y a recomendaciones. Por otro lado, los retrasos o un servicio al cliente deficiente pueden generar descontento y pérdida de

clientes. Por lo tanto, es fundamental proporcionar un servicio de entrega eficaz y una atención al cliente sobresaliente para asegurar altos niveles de satisfacción y fomentar relaciones duraderas con los consumidores, en nuestro caso 96.7%; de los clientes se sienten satisfechos, un margen 3.3%; pensó que las condiciones de la empresa son bajas.

Gráfico 10
Resolución de consultas o reclamaciones, por parte de la clientela

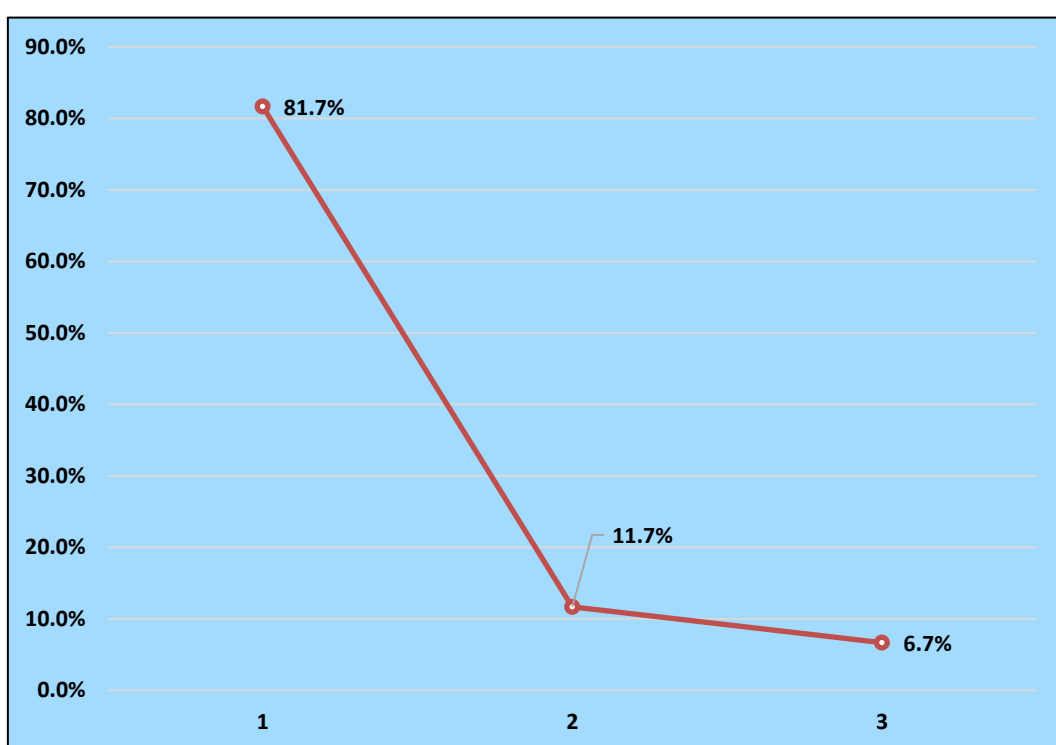


Elaborado por el autor

La atención y resolución de consultas o quejas de los clientes es un aspecto vital en la gestión de cualquier organización. Un procedimiento efectivo para abordar estas situaciones no solo demuestra el compromiso de la empresa con sus consumidores, sino que también tiene el potencial de transformar una experiencia negativa en una oportunidad para construir confianza y lealtad. Cuando los clientes sienten que sus preocupaciones son atendidas de manera rápida y efectiva, es más probable que desarrollen una relación duradera con la marca, 71.7%; considero de alta

la significancia de atender sus reclamaciones o consultas, 20%; considero la reacción por parte de la empresa en un nivel medio y 8.3%; bajo, una gestión eficaz de las consultas y quejas puede proporcionar información valiosa a la empresa. Identificando las áreas que necesitan mejoras a partir de las inquietudes de los clientes.

Gráfico 11
Disposición de los clientes a recomendar la empresa



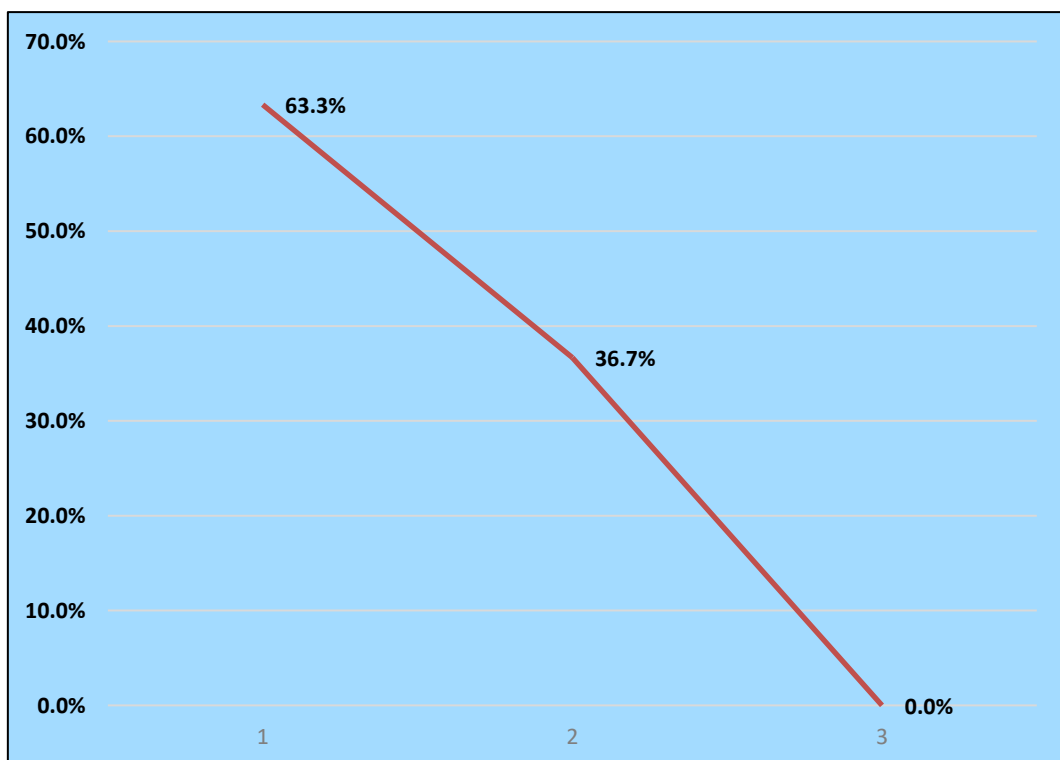
Elaborado por el autor

La disposición de los clientes a recomendar a la empresa es un aspecto clave que refleja su nivel de satisfacción y lealtad. Cuando los clientes no solo están satisfechos con los productos o servicios que han recibido, sino que también sienten el deseo de compartir su experiencia positiva con otros, esto demuestra una conexión emocional y una confianza hacia la marca. Tales recomendaciones pueden dar lugar a un poderoso boca a boca que atrae a nuevos consumidores. Además, tener una alta predisposición a recomendar puede servir como un distintivo en un

mercado competitivo, puesto que las recomendaciones personales tienden a tener un impacto significativo en las decisiones de compra de los clientes. Para mejorar esta disposición, es crucial ofrecer un servicio excepcional, así como establecer una comunicación clara y realizar un seguimiento proactivo de las necesidades y expectativas de los clientes, en nuestro caso 81.7%; considero alta la disposición a recomendar a la empresa debido a su alto compromiso con el cliente, para un 11.7%; es medio y un 6.7% es bajo.

4.1.5. Respecto a la eficiencia de los procesos

Gráfico 12
Cadena de valor desde el proceso de venta hasta la distribución

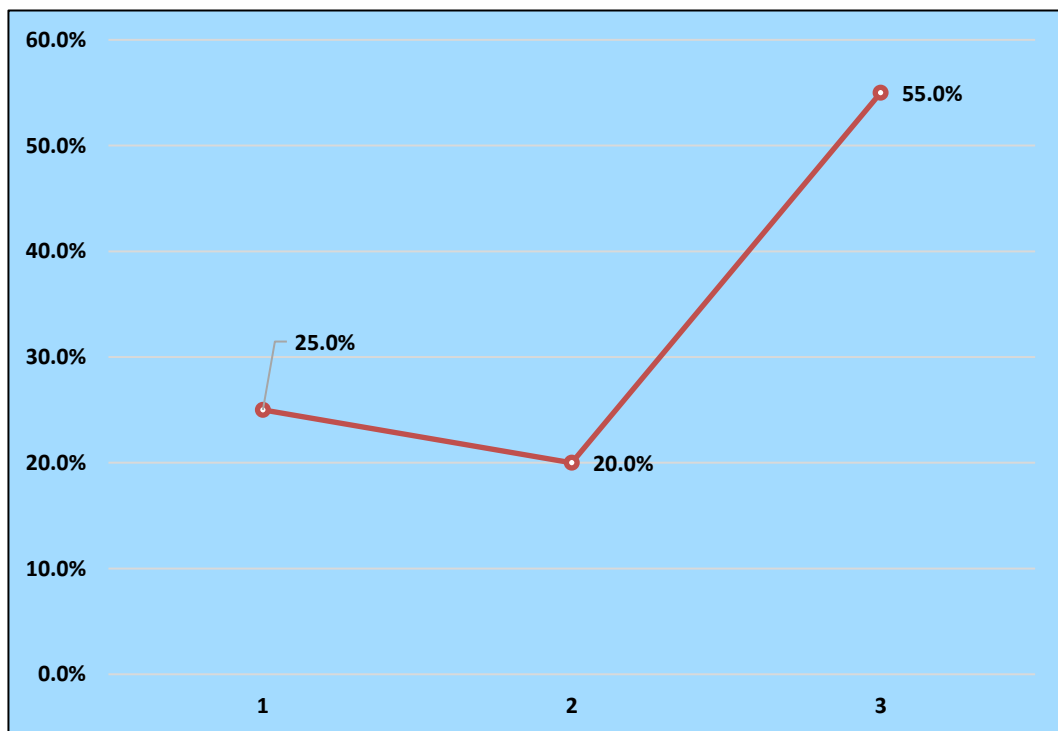


Elaborado por el autor

La cadena de valor abarca todas las fases necesarias para llevar un producto desde su venta hasta su distribución final. Comienza con la identificación de las necesidades del cliente y el diseño del producto,

seguido por su producción y almacenamiento. Se implementan estrategias de venta efectivas para informar y captar la atención de los consumidores. Finalmente, la logística de distribución se encarga de que el producto llegue a su destino a tiempo, asegurando así la satisfacción del cliente. Optimizar cada uno de estos elementos puede potenciar la eficiencia y la competitividad de la empresa en el mercado, la empresa cumple en 63.3%; considerado nivel alto y medio en 36.7%; las fallas detectadas son en cuanto a los pedidos mal tomados y otras veces consecuencia del clima, ya que cuando llueve, se paralizan las operaciones debido a que la mercadería se puede dañar.

Gráfico 13
Costo de producción, divididos entre las cantidades vendidas

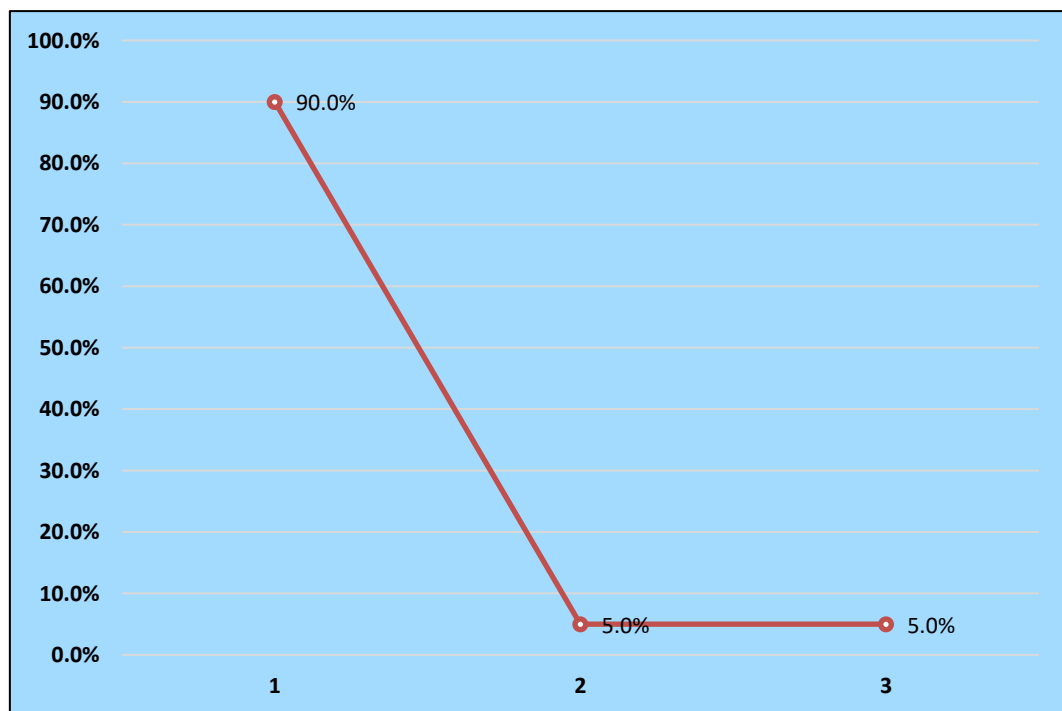


Elaborado por el autor

El gráfico muestra, 55%; que los costos de producción son bajos, 20% medio y 25% alto, en general la empresa cuida sus costos de operatividad manteniendo niveles bastante considerables. El costo de producción es un factor fundamental en la economía de cualquier empresa,

ya que incluye los gastos necesarios para fabricar un producto. Al determinar el costo total de producción y dividirlo por la cantidad vendida, se obtiene el costo por unidad, lo cual es crucial para establecer el precio de venta y calcular el margen de beneficio. Este análisis permite a las empresas medir la rentabilidad de sus productos y tomar decisiones informadas sobre la producción y las estrategias de marketing. Además, entender esta relación es vital para optimizar recursos y aumentar la eficiencia operativa, ya que reducir el costo de producción puede mejorar notablemente la competitividad en el mercado.

Gráfico 14
Recursos con disponibilidad versus capacidad máxima de atención



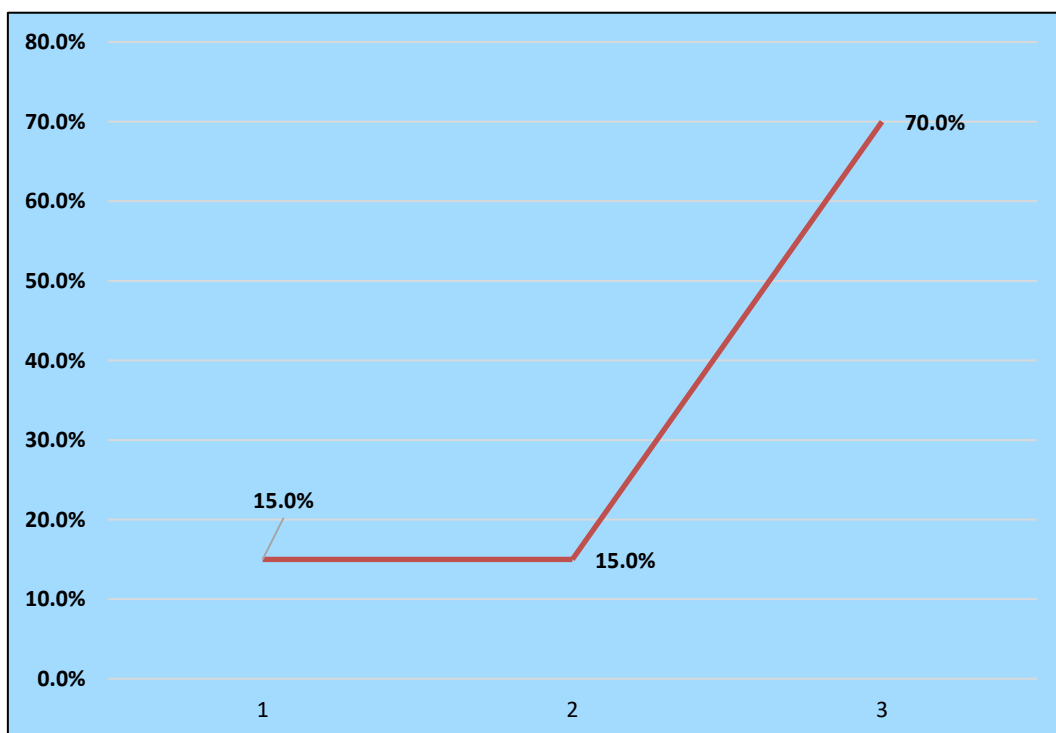
Elaborado por el autor

La diferenciación entre la disponibilidad de recursos y la capacidad máxima de atención es esencial para lograr una gestión eficaz en cualquier organización. La disponibilidad de recursos se refiere a aquellos que están listos para ser utilizados en un momento dado, mientras que la capacidad

máxima de atención se relaciona con el total de carga que los recursos pueden gestionar en condiciones óptimas. Cuando la disponibilidad de recursos es escasa, pueden surgir cuellos de botella que afecten la calidad del servicio, incluso si hay una gran capacidad máxima disponible. Por ello, es fundamental equilibrar ambos aspectos, asegurando no solo que haya suficientes recursos, sino que también funcionen correctamente y se alineen con las necesidades. Este equilibrio mejora la atención al cliente y aumenta la efectividad operativa, lo que se traduce en una mayor satisfacción y fidelidad por parte de los consumidores, la empresa ha demostrado tener 90%; de disponibilidad de recursos en relación a su capacidad máxima de atención 5%: con niveles medio y bajo, debido a los imponderables que se puedan presentar.

4.1.6. Respecto al cumplimiento de estándares

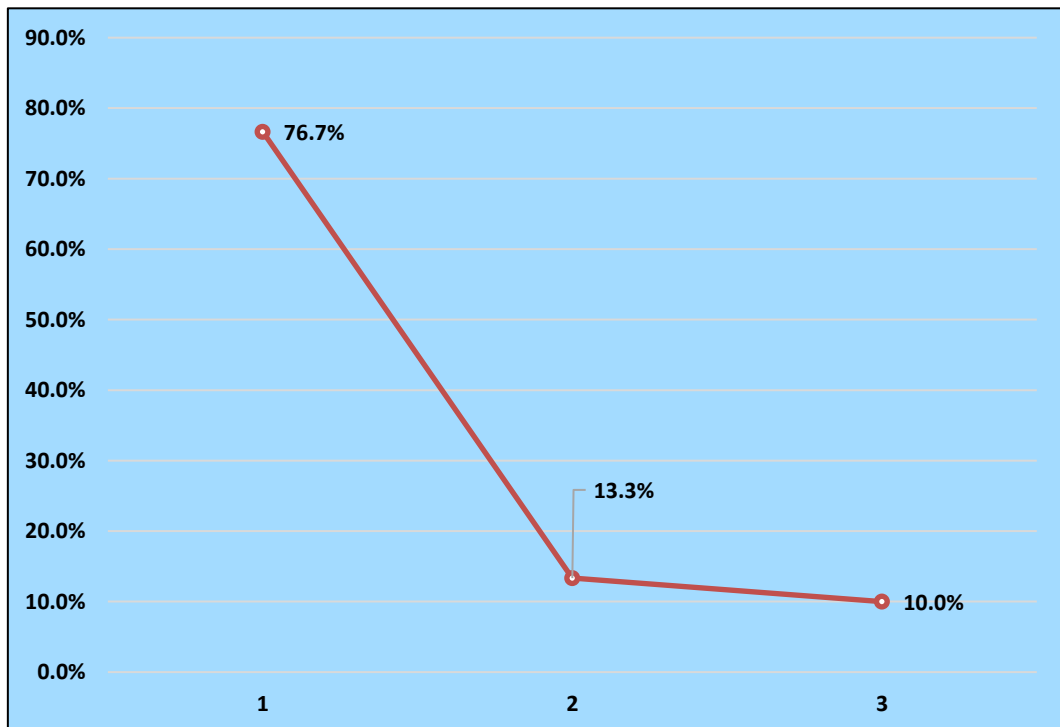
Gráfico 15
Auditorías realizadas, para verificar estándares de calidad



Elaborado por el autor

70%; indico un nivel bajo, en auditorias que den cumplimiento a verificar estándares de calidad, 15%; indicaron medio y alto; el comentario que realizaron los encuestados es que solo piensan en auditorias administrativas y contables. Las auditorías realizadas para comprobar los estándares de calidad son fundamentales en el proceso de mejora continua de cualquier organización. Estas evaluaciones sistemáticas no solo permiten identificar áreas de cumplimiento y oportunidades de mejora, sino que también aseguran que los procesos y productos estén alineados con las normativas y expectativas establecidas. A través de un análisis exhaustivo y crítico de los procedimientos y resultados, se puede fomentar una cultura de calidad que beneficie la satisfacción del cliente y mejore la eficiencia operativa.

Gráfico 16
Calidad de los productos, en cumplimiento a los estándares de servicio al cliente



Elaborado por el autor

76.7%; manifestó que los productos adquiridos son de alta calidad, por otro lado, entre el 10% y 13.3, considero medio y bajo, por alguna mala experiencia que tuvieron en los productos adquiridos. La calidad de los productos es crucial para garantizar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los principios de atención al cliente. Un cuidado meticuloso en los detalles durante el proceso de producción no solo asegura que los productos cumplan con las expectativas de los consumidores, sino que también ayuda a forjar una reputación sólida para la marca. Cuando los productos son de alta calidad, los clientes tienden a confiar más en la empresa, lo que resulta en una mayor lealtad y en recomendaciones a través del boca a boca. Asimismo, al integrar la calidad del producto con un excelente servicio al cliente, las compañías no solo resuelven los problemas de manera eficaz, sino que también demuestran un verdadero compromiso hacia sus consumidores.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

La gestión de almacenes es un aspecto clave en la cadena de suministro que influye de manera directa en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes. Una organización y control adecuados de los inventarios garantizan la disponibilidad de los productos en el momento en que se necesitan, lo que reduce los tiempos de espera y mejora la satisfacción del cliente. Adoptar estrategias eficaces en la gestión de almacenes, como el uso de tecnologías de seguimiento y sistemas de gestión de inventarios, puede optimizar el proceso logístico, permitiendo que las operaciones sean más ágiles y eficientes.

La investigación coincide con lo manifestado por (Reátegui Trigozo, 2023), el cual manifestó que, la gestión de almacenes y el rendimiento del mismo tiene que ver con estándares, manteniendo la eficacia en el tratamiento de almacenaje en una empresa, manifestó que se debe tener en cuenta aspectos de capacitación al personal, control de inventarios, acceso a la información de manera eficaz, utilizar tecnología adecuada, manteniendo una satisfacción al cliente de manera constante, la administración debe ser ágil, observando los errores frecuentes y corregirlos a tiempo.

De esta manera la investigación la investigación coincide con lo manifestado por; Bravo Torres & Riojas Torres, (2023), quienes manifestaron que, la gestión de almacén si incide en el control de inventarios, ya que, al no tener un proceso de almacenamiento de los productos o un espacio necesario, no es posible realizar un correcto control de inventarios. Así mismo coincide con lo manifestado por, Zavala Vargas

& Rivadeneyra Huaman, (2024), quienes manifestaron que la gestión de almacenes se relaciona positivamente en el nivel de las ventas de la empresa.

5.2. Conclusiones

1. Optimización de inventarios: una correcta gestión de los almacenes posibilita un manejo más eficiente de los inventarios, disminuyendo la probabilidad de faltantes o excedentes de productos. Esto asegura que los artículos estén al alcance cuando se necesiten, lo que a su vez aumenta la satisfacción del cliente.
2. Eficiencia en la logística, adopción de tecnologías y prácticas adecuadas en la gestión de almacenes, automatización y uso de sistemas de gestión de almacenes (WMS).
3. Mejora de la trazabilidad: un sistema de gestión de almacenes bien diseñado permite rastrear el movimiento de los productos desde su entrada al almacén hasta su entrega final. Esto no solo eleva la calidad del servicio al cliente al ofrecer información clara y precisa sobre el estado de los pedidos, sino que también ayuda en la administración de devoluciones y en la identificación de problemas en la cadena de suministro.

5.3. Recomendaciones

1. Implementar un sistema de gestión de almacenes (WMS): emplea un software diseñado para gestionar el inventario de manera eficiente, optimizar el espacio disponible y mejorar la precisión de los pedidos. Un sistema de gestión de almacenes (WMS) puede automatizar procedimientos, reducir errores y ofrecer información en tiempo real sobre el estado del inventario, lo que contribuye a mejorar los tiempos de respuesta.
2. Capacitar al personal: es fundamental que el personal tenga una formación adecuada en los procesos de almacenamiento y gestión de productos. Organiza capacitaciones periódicas que incluyan temas de seguridad, uso de tecnología y buenas prácticas en el servicio al cliente. Un equipo bien capacitado puede gestionar los pedidos de manera más eficiente y con un menor riesgo de cometer errores.
3. Optimizar el diseño del Almacén: revisa y ajusta el diseño físico del almacén para maximizar la eficiencia. Esto puede incluir situar productos de alta rotación en lugares fácilmente accesibles y la implementación de tecnologías como el etiquetado RFID para facilitar el control de inventarios. Un diseño adecuado reduce el tiempo de recogida y mejora los tiempos de entrega.

BIBLIOGRÁFICAS

- Cerron Mercado, B. G. (2023). Gestión de almacenes para la mejora del abastecimiento de materiales en una empresa comercializadora de productos alimenticios. *Universidad Peruana Los Andes*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5254>
- Chimú Flores, E. F., & Silva Jalk, F. M. (2023). Diseño de un sistema de gestión de almacenes para incrementar la exactitud de registro de inventario de la empresa Corporación Copper Cave SAC. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10145>
- Diaz Garazatua, J. G. (2024). Gestión de almacenes para mejorar la calidad del servicio en una empresa comercializadora de productos de bazar, Santa Anita 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138517>
- Flores Dominguez, K. S. (2024). Gestión de almacenes y control de inventarios para una empresa pesquera en el distrito de Coishco, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137915>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC_Sv9n_18p92_95.pdf
- Reátegui Trigozo, M. (2023). Gestión de almacenes y comercialización en la empresa LFR Trading S.A.C - 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119420>
- Valderrama Pereyra, E. J. (2024). *Control de inventarios y su influencia en la gestión de almacén del área de almacén de la UNT-* 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/21611>
- 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>

Zavala Vargas, H., & Rivadeneyra Huaman, S. A. (2024). Gestión de almacenes y atención de clientes en la empresa Ransa Comercial S.A. - Callao, 2020. *Repositorio Institucional* - UPLA. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6975>

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 de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024?	Establecer de qué manera la gestión de almacenes mejora la calidad del servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024.	La implementación de prácticas efectivas de gestión de almacenes en la Droguería Santa Lucía en la ciudad de Iquitos durante el periodo 2024, se relacionará directamente con una mejora significativa en la calidad del servicio ofrecido. Se espera que esta mejora se refleje en una mayor eficiencia en la preparación de pedidos, una reducción en los errores de almacenamiento y una mayor precisión en las entregas, lo cual en última instancia conducirá a una mayor satisfacción de los clientes y a una mejora en la reputación de la droguería.	V1: Gestión de almacenes	X1: Rotación de inventario	Cálculo de veces que el inventario se vende en un período.
					Promedio de días que el inventario se 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.
					Cantidad de veces que se realiza un conteo de inventario en un período dado.
				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.
				Relación entre el volumen de almacenamiento disponible y el espacio ocupado por los productos.	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			
¿De qué manera la gestión de almacenes mejora las entregas de mercadería de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024?	Establecer como la gestión de almacenes mejora las entregas de mercadería de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024.	La implementación de un sistema de gestión de almacenes optimizado en la Droguería Santa Lucía de la ciudad de Iquitos durante el periodo 2024; se traducirá en una mejora significativa en la eficiencia de las entregas de mercadería, reduciendo los tiempos de espera de los clientes, aumentando la precisión en los pedidos y permitiendo una mayor disponibilidad de productos, lo que en última instancia contribuirá a elevar la calidad del servicio proporcionado por la droguería.	V2: Calidad del servicio	Y1: Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción a través de encuestas directas a los clientes.
					Evaluar la rapidez con la que se resuelven las consultas o reclamaciones de los clientes.
					Medir la disposición de los clientes a recomendar la empresa a otros.
Y2: Eficiencia en los procesos	Medir la duración total de un proceso desde el inicio hasta la finalización.				
	Evaluar los costos totales de producción divididos por la cantidad de unidades producidas.				
	Analizar cuánto se utilizan los recursos disponibles en comparación con su capacidad máxima.				
Y3: Cumplimiento de estándares	Verificar si los empleados siguen las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.				
	Realizar auditorías para asegurarse de que se cumplen los estándares requeridos.				
	Medir la calidad de los productos o servicios para garantizar que cumplen con los estándares establecidos.				
¿De qué manera la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024?	Establecer como la gestión de almacenes mejora el nivel de servicio de la droguería Santa Lucia en la ciudad de Iquitos periodo 2024.	Implementar un sistema de gestión de almacenes eficiente en la Droguería Santa Lucía de la ciudad de Iquitos durante el periodo 2024; resultará en una mejora sustancial en el nivel de servicio ofrecido. Esta mejora se reflejará en una mayor disponibilidad de productos para los clientes, tiempos de entrega más rápidos y precisos, una mejor gestión de inventario y una mayor satisfacción general de los clientes, lo que llevará a un aumento en la fidelización y la reputación de la droguería.			

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: Alto = 1 Medio=2 Bajo=3

Respecto a la variable: Gestión de almacenes:

Descripción del índice	Detalle	Niveles		
		1	2	3
Rotación de inventario	Unidades monetarias de ventas en el periodo de análisis.			
	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	Número de veces que se reemplaza el inventario en un período, con el espacio utilizado.			
	Volumen de almacenamiento disponible y el espacio ocupado por los productos.			

Respecto a la variable: Calidad del servicio:

Descripción del índice	Detalle	Niveles		
		1	2	3
Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de los clientes.			
	Resolución de consultas o reclamaciones de los clientes.			
	Disponibilidad de los clientes a recomendar la empresa a otros.			
Eficiencia en los procesos	Duración total de un proceso desde el inicio hasta la finalización.			
	Costos totales de producción divididos por la cantidad de unidades producidas.			
	Recursos disponibles en comparación con su capacidad máxima.			
Cumplimiento de estándares	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.			