

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A.,  
para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022**

Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial

**Autores:**

Caballero Polo, Jonathan Fernando

Salazar Agreda, Caroline Alexandra

**Asesor:**

Rodríguez Mantilla, Walter Francisco

ORCID: 0000-0003-6452-8204

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2023**

## Índice

<b>Tema</b>	<b>Página</b>
Índice	i
Palabras clave – Línea de investigación	ii
Constancia de originalidad	iii
Título de la investigación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	1
Metodología	15
Resultados	18
Análisis y discusión	33
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
Agradecimientos	38
Referencias bibliográficas	39
Anexos y apéndices	42

### Palabras clave

<b>Tema</b>	Calidad del servicio
<b>Especialidad</b>	Ingeniería Industrial

### Keywords

<b>Topic</b>	Quality of service
<b>Speciality</b>	Industrial engineering

### Línea de investigación OCDE

Basados en OCDE, Resolución N° 4201-2019-USP/CU

<b>Línea</b>	Gestión de operaciones y procesos
<b>Área</b>	Ingeniería, Tecnología
<b>Sub área</b>	Otras ingeniería y tecnologías
<b>Disciplina</b>	Ingeniería Industrial



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022**" del (a) estudiante: **CABALLERO POLO JONATHAN FERNANDO**, identificado(a) con Código N° **1113200284**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **20%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 26 de octubre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022**" del (a) estudiante: **SALAZAR AGREDA CAROLINE ALEXANDRA**, identificado(a) con Código N° **1114100174**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **20%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 26 de octubre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **TITULO**

**Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A.,  
para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022**

## **Resumen**

El desarrollo de la presente investigación tiene como propósito, desplegar la propuesta de un plan de calidad del servicio, para ser aplicado en el almacén general de la empresa SIMA Astilleros S.A., el cual contribuye en la mejora de la gestión del servicio, que ofrece la empresa a los clientes externos y proveedores.

En el estudio se utilizó una metodología del tipo aplicada, y con un diseño no experimental, de tipo correlacional de las variables. La población estuvo conformada por los trabajadores del área de logística y los clientes de la empresa, la muestra fue igual a la población, por ser esta menor a 50 elementos. Se aplicaron dos tipos de instrumentos cuestionarios para la recolección de datos, los cuales fueron validados por el juicio de expertos; además, se utilizaron también formatos, para la recolección de otros tipos de datos e información relacionados con las variables.

El resultado esperado de la investigación fue establecer el desarrollo de la propuesta de un plan de calidad para el almacén general de SIMA Astilleros S.A., basado en la evaluación de la correlación de las variables, el mismo que contribuyó con proporcionar estrategias para mejorar el servicio al cliente, favoreciendo en la mejora de la rentabilidad de la empresa y satisfacción de los clientes.

## **Abstract**

The development of this research has the purpose of deploying the proposal of a service quality plan, to be applied in the general warehouse of the company SIMA Astilleros S.A., which contributes to the improvement of service management, offered by the company to external customers and suppliers.

The study used a methodology of the applied type, and with a non-experimental design, of the correlational type of the variables. The population was made up of workers in the logistics area and the company's clients, the sample was equal to the population, since it was less than 50 elements. Two types of questionnaire instruments were applied for data collection, which were validated by expert judgment; In addition, formats were also used to collect other types of data and information related to the variables.

The expected result of the investigation was to establish the development of the proposal of a quality plan for the general warehouse of SIMA Astilleros S.A., based on the evaluation of the correlation of the variables, the same one that contributed to provide strategies to improve the service to the customer. customer, favoring the improvement of the company's profitability and customer satisfaction.

## **1. Introducción**

Para mejorar el servicio al cliente es importante operar de manera clara, la calidad con mejoras permanente, con el propósito de incrementar más clientes para generar más ingresos. Un estudio de Bain & Company reveló que cuando las empresas brindan una excelente experiencia, perciben que sus ingresos crecen por encima del mercado en un nivel del 4% al 8%, y el 70%, de los consumidores expresan haber gastado más dinero adquiriendo de un negocio que ofrece buen servicio (Douglas da Silva, 2020). Para el desarrollo de la investigación se revisó información del ámbito internacional y nacional de otros estudios, relacionados a los temas aplicados a la calidad y el servicio al cliente, los cuales serán aludidos como antecedentes.

Según el artículo internacional de Pincay-Morales & Parra-Ferié (2020), en su investigación propusieron como objetivo analizar la gestión de la calidad orientado en el servicio al cliente de las PYMES en Ecuador. Fue desarrollado a través de una revisión documental. La metodología utilizada fue el modelo cualitativo, el método fue inductivo, utilizado en la revisión documental – descriptiva, realizada en dos fases, una consignada en la búsqueda de información de fuentes primarias, y la segunda en realizar análisis del contenido de la información. La fuente de información estuvo accedida por 38 artículos o trabajos de grado, se tomó una muestra de 13 estudios, los cuales cumplieron con los criterios determinados. Los resultados identifican ciertas condiciones con las que manejan las PYMES comercializadoras, respecto a la gestión de la calidad del servicio; se observó que este tipo de empresas no emplean sistemas de gestión de calidad; además, los métodos de evaluación del servicio son poco fehacientes; asimismo, desconocen la trascendencia y objetivos de la gestión de calidad. Se concluye que, las PYMES son fundamentales para el crecimiento económico, y deben estar acompañadas de una formación constante, con respecto a los factores internos (actitudes y conocimiento del colaborador); así como de la operatividad del negocio orientado a la calidad, se utilizó el modelo SERVQUAL, como instrumento confiable para evaluar la calidad del servicio de una organización.

Según Choez & Moreira (2020) en su investigación tuvieron como objetivo, realizar un análisis de artículos científicos sobre la gestión de calidad, su correlación con el servicio al cliente, detallando los efectos efectivos que pueden declararse en las empresas que implementan estas variables, así como los factores de competitividad. La metodología utilizada fue el enfoque cualitativo en la exploración documental-bibliográfica sobre la temática. La calidad es considerada en el trabajo como una filosofía y no una estructura en la organización, sino como una forma laboral que interioriza cada colaborador que brinda servicio al cliente, puede ser interno o externo. El éxito de una empresa depende mucho de la demanda de sus clientes, ellos inciden de manera positiva en la gestión de la calidad, y éxito en empresas de servicios. Los resultados enuncian de forma clara como la gestión de la calidad, puede precisar y ser conceptualizada acorde a las perspectivas de los autores, como una estrategia, una necesidad, entre otros. Se concluye que, luego de lograr la sistematización temática, actualmente la gestión de la calidad como instrumento indefectible para las empresas de servicio, permite superar obstáculos externos e internos, en la satisfacción de las demandas de personas, juega un rol predominante en el mantenimiento de la empresa en el mercado, de tal manera que, se convierte en una filosofía en el servicio, buscando superar las perspectivas de los clientes. La gestión de la calidad es una estrategia muy buena en la fidelización, considerada como un factor relevante, para asegurar la permanencia de cualquier tipo de empresa en el mercado competitivo, y ser parte de un segmento estratégico para la economía del país, tanto para los países avanzados, como de las economías de los países de Latinoamérica y el Caribe.

Asimismo, según Bernal (2018) en su tesis tuvo como objetivo, proponer una mejora en el proceso de servicio al cliente en la empresa de Telecomunicaciones, generado por la necesidad de adquirir la certificación de la norma ISO 9001:2015. Fue un estudio de tipo descriptiva que utilizó como instrumentos al diagrama de tortuga, para identificar las partes de los procesos y la iteración entre estos procesos, también se usó el diagrama de la espina de Ishikawa, para conocer las causas de los problemas logrando identificar cuatro aspectos notables. Los resultados del investigador fueron que, la empresa presenta desatinos en unos cuantos procedimientos como: seguimiento

al proceso de atención al cliente, quejas y reclamos, atención de peticiones; además, se identificó que hay una mayor incidencia en los casos de respuesta del cliente, alcanzando un 34% de las peticiones, quejas y reclamos. Por otra parte, se propuso un plan de mejora, recomendando que la empresa cuente con un call center, para mejorar el servicio al cliente y, además, pueda adquirir la certificación. El aporte de esta investigación permitió a la empresa, mejorar las deficiencias presentadas en el área de servicio al cliente, de esta manera logra su certificación ISO 9001:2008, que ostenta por la deseada normativa, que viene a ser la de implementación de sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 de ámbito internacional.

Según el autor Parra (2022), bosquejó en su estudio realizar un diagnóstico organizacional de la Empresa Fernando Barragán en Girardot Cundinamarca, Bogotá, Colombia. Se aplicó la investigación tipo descriptiva, para evaluar los factores que interceden en el desarrollo empresarial, se demostró la importancia de implementar un plan de mejora, al realizar un diagnóstico. El estudio es aplicado para comprobar las fallas detectadas, se utilizó las matrices MEFI (debilidades fortalezas) y MEFE (oportunidades y amenazas); además, se utilizó la matriz DOFA, el análisis dio a conocer cómo se encuentra el taller, para instituir estrategias, para cumplir con los objetivos del crecimiento empresarial. El diagnóstico muestra la situación actual de todas las organizaciones, su crecimiento, el impacto social, económico; asimismo, el posible estancamiento, el cual puede presentar, ventajas competitivas, productos que ofrecen, la industria Metalmecánica, El diagnóstico es una herramienta de gestión necesaria, ya que implica ver el desarrollo tecnológico, mano de obra, y la necesidad de mantener buen clima organizacional. Permite elaborar un plan de mejoramiento, con el propósito de mantener en el mercado a la empresa en la ciudad de Girardot, con una promesa administrativa, que le permita al negocio ser más competitiva, y pueda desarrollar un equilibrio económico, con aumento de su productividad.

Entre los antecedentes nacionales se revisó la tesis de Acuña (2020), quien tuvo como objetivo, evaluar el control interno de la calidad y la gestión logística de la empresa SIMA Callao. La finalidad fue la identificación de la relación del control interno y la gestión logística de SIMA Callao 2019. El estudio fue del tipo aplicada, la

población del estudio fue de acuerdo a criterios de selección, siendo la muestra de 101 personas, se utilizó un muestreo probabilístico; el instrumento empleado fue un cuestionario individual, los resultados principales encontrados fueron, el establecimiento de la presencia de una relación entre el control interno de la calidad y gestión logística, finalizando que debe efectuarse horarios de capacitación para todos los trabajadores, sobre estrategias para cambiar y mejorar la gestión logística, así mismo, garantizar las condiciones para tener mejor control interno, e incrementar el valor de la gestión logística y su respectiva cadena de suministros; también se sugiere fomentar talleres sobre desarrollo de aptitudes; además, desarrollar las capacidades personales, escoger puestos idóneos, que admita desempeñarse profesionalmente, con capacidades óptimas de respuesta con habilidades, donde las acciones sean éticas en su trabajo y no se trabaje solo por un fin de lucro, sino fomentar ser transformador. El aporte de la investigación dio a conocer que hay una buena relación entre el control interno y la gestión logística, procediendo fomentar una buena comunicación dentro y fuera de la empresa, para lograr cumplir con los objetivos logísticos, la forma que desempeña cada colaborador en su área de trabajo que le concierne.

Según los autores Barrantes y Manrique (2019), en su investigación tuvieron como objetivo realizar la propuesta de gestión del almacén en la empresa Prospisa Industrial SAC, con el propósito de mejorar el servicio al cliente. Los investigadores procedieron con identificar las causas raíz que originaban los problemas, de esta manera obtuvieron las bases para aplicar el adecuado instrumento de ingeniería, en la mejora del servicio al cliente, para el presente caso se optó por la mejora de la gestión del almacén. El tipo de estudio fue descriptiva y explicativa, con un diseño pre experimental; la población tomada fue igual que la muestra, el cual consistió en la cantidad de pedidos ejecutados en un periodo de 30 días. De esta manera, se obtuvieron como resultados, un incremento en el servicio al cliente, detallando las dimensiones de crecimiento en la calidad del servicio al 18% y en la confiabilidad se tuvo un aumento del 21%. Los estudiosos concluyen que, con la aplicación de la gestión de almacén se llegó a mejorar el servicio que se brinda al cliente e la empresa. El aporte de la investigación contribuyó a que la empresa aumente su nivel de conformidad y

tenga un mayor cumplimiento en sus entregas, por tanto, se mejoró el servicio al cliente, generando un aumento de la confiabilidad y satisfacción de los clientes.

A nivel local se revisó la investigación de Cabanillas (2019), siendo su objetivo establecer de qué modo se puede implementar las mejoras en la gestión de calidad en la empresa de alimentos S.A. Chimbote, apoyado en la norma ISO 9001:2015, el cual incide en el proceso de construcciones navales, reparaciones, y otros; buscando la satisfacción del cliente del Astillero TASA. El estudio fue de tipo exploratorio, la población fue de conformidad con los criterios de selección, procediendo en una muestra de 200 elementos; el muestreo fue probabilístico; los instrumentos fueron guías de observación y check list. Los resultados relevantes fueron, implementar un sistema de gestión de la calidad, basado en la internacional norma ISO 9001:2015, aplicado en el Astillero de la empresa TASA, se sobrellevó la mejora de los procesos de reparaciones, construcciones navales, satisfacción del cliente y otros; acrecentando la calidad y capacidad de suministrar bienes y servicios, para satisfacer al cliente, siendo competitivos y afirmando la sostenibilidad. Se reconocen como limitaciones, la falta de conocimiento de los líderes directivos y los colaboradores; con respecto a los principales cambios de la norma a implementar, por tanto, la limitación se destacó utilizando los talleres y capacitaciones a los líderes y colaboradores, realizadas durante los años 2017 y 2018. La investigación brindó aportes, ya que ayudó a la empresa a actualizar su sistema de gestión de la calidad, según la norma ISO 9001:2015, la empresa tenía el riesgo de perder la certificación de calidad obtenida el 2008.

Asimismo, el autor Rivera (2020), en su tesis tuvo como objetivo la propuesta de un plan de calidad para controlar el proceso del servicio en las reparaciones de prensas de la empresa EMIMSAC. La metodología de la investigación fue del tipo aplicada y cuantitativa, con diseño no experimental, su población incluyó el área administrativa y operativa; pero la muestra ( $n = 20$ ) tomó solo el área operativa. Los instrumentos fueron el Check list y los formatos de salidas no conformes para recolectar datos; además, las encuestas de satisfacción, las actas de conformidad, y el plan de calidad. Se efectuó un análisis situacional mostrando que, el 52% de colaboradores opina que no cumplen con los puntos de control crítico y el 53% piensa

que el nivel de competencia del equipo es poco eficaz. En la eficiencia del proceso de calderería hubo un 66.6% de eficiencia, y en el proceso de arenado y pintado la eficiencia fue 33.3%. Además, la proposición del plan de calidad estableció puntos críticos para el control de cada proceso en el servicio de reparación de las prensas; así como también los comprometidos, con planes de acción y resultados deseados. El aporte del estudio favoreció para que la empresa pueda identificar los problemas que suceden en el control operativo y con la propuesta del plan de calidad, se tiene que establecer un seguimiento más estricto, en los procesos y en las salidas no conformes; y también incentivar a que los colaboradores del área operativa se desempeñen mejor en sus labores, para brindar un mejor servicio al cliente que lo solicita.

A continuación, se definen los diversos conceptos convenientes a la presente investigación, de acuerdo con las variables, abordados por el plan de calidad y el servicio al cliente; los cuales se definen como documento que especifica las acciones, compromisos y recursos utilizados para desarrollar un servicio o producto.

Se efectúa el plan de calidad, cuando es ineludible satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Por ello, cuando una empresa instaura un sistema de gestión, el plan de calidad puede ser obligatorio, porque los clientes podrán apreciar el control de todos los procesos y productos, con el cumplimiento de los requisitos que la norma estipula a la empresa (ISO, 10005: 2018, p. 6).

La determinación de las entradas del plan de calidad, son importante como: los requisitos del cliente y las especificaciones legales; información sobre las necesidades de los usuarios del plan de calidad; otros planes relevantes relacionados con la calidad; las evaluaciones de los riesgos, peligros y oportunidades; la disponibilidad de recursos; requerimientos del sistema de gestión de la organización; informes documentados; requisitos de comunicación para el plan, etc. De esta manera se indica que, los planes pueden ser necesarios cuando se requiere, y deben explicar cómo se utiliza el sistema de gestión de la calidad; buscando satisfacer los requisitos del cliente, de otras partes interesadas; deben desarrollar y aprobar nuevos productos, o servicios; mostrar cómo se cumplirán los requisitos; ordenar y gestionar actividades requeridas, para cumplir

con los objetivos y requisitos de calidad; optimizar el uso de los recursos de la empresa; cumplir siempre con los requisitos; inspeccionar las áreas de trabajo de la empresa, realizando el seguimiento y evaluación del acatamiento de los requisitos de calidad; perfeccionando un sistema de gestión en la empresa (ISO 10005:2018, p. 7).

Para desarrollar un plan de calidad, se debe tener en cuenta el contexto de sus fines y objetivos, el cual ayuda a concebir los contenidos y resultados advertidos, facilitando las bases para revelar los riesgos y oportunidades, los cuales se deben desarrollar. El argumento del plan de calidad puede tener diferentes requerimientos como: los planes y procedimientos de la gestión existente; los problemas internos que afecten a la capacidad de la organización, como los limitados recursos, o la carencia de comunicación; otros asuntos externos como los requisitos legales; los aspectos internos y externos relacionados a la calidad; las expectativas y necesidades de las partes interesadas, entre otros (ISO 10005:2018, p. 4).

Luego se define el alcance, el cual va a esto depender de varios factores, como: requisitos de clientes y otras partes interesadas; tipos de productos y servicios de la empresa; los procesos y sus características de calidad; los recursos necesarios para lograr el servicio o producto; la medición y control de un plan de calidad está amparado por un sistema establecido de gestión de calidad (ISO 10005:2018, p. 5).

Posteriormente, en la preparación del plan de calidad, se debe determinar las funciones, responsabilidades y los mandos respectivos dentro de la empresa (ISO 10005:2018, p. 8). El plan de la calidad debe elaborarse con la participación de todas las personas involucradas, tanto de la empresa, como de las partes involucradas. Además, deben incluirse todas las actividades de los procesos del servicio o producto, brindado en la empresa, y mostrar formalmente manipulando otros métodos como: representaciones gráficas, instrucciones de trabajo, métodos electrónicos; aplicaciones de software en línea; combinación de métodos y otros (ISO 10005:2018, p. 8).

Se deben instaurar los objetivos de calidad y la forma de llevarse a cabo, en relación con las características de la calidad, asuntos importantes para la satisfacción del cliente con oportunidades de mejora. Los objetivos deben expresarse utilizando

técnicas medibles, adaptables a cualquier proceso de comprobación, cada objetivo de calidad debe estar incluido y mencionarse en el plan (ISO 10005:2018, p. 9).

Los responsables aplicar la calidad, deben ser identificados; sus obligaciones son asegurar que las actividades y los recursos disponibles para realizar el plan de calidad se planifiquen; vigilando los avances del plan empresarial; revisar los aportes del plan; resolver y registrar las tergiversaciones de la calidad; comunicar los requisitos a cada área comprometida con el desarrollo del plan, y solucionar los problemas que aparezcan; comprobar los resultados de las auditorías realizadas en la empresa; admitir los desvíos o cambios del plan de calidad. Asimismo, se indica la forma cómo tiene que identificarse la información documentada; cómo debe controlarse el acceso a la información y su distribución; quien revisará y aprobará la documentada información; cómo se protegerá y mantendrá la información (ISO 10005:2018, p. 10).

Los indicadores de la calidad son instrumentales de mediciones tangibles y cuantificables, que consiguen evaluar la calidad de los procesos de los productos o servicios, los cuales ayudan a aumentar la satisfacción del cliente (Alemán de la Garza, Sancho y Gómez, 2015, p. 20). Analizado de otra manera, un control de calidad se define como una estrategia, para perfeccionar la competencia de las actividades de una empresa, siendo su objetivo satisfacer al cliente, a través de la oferta del producto o servicio entregado (Muñiz, Hernández y Ponsoda, 2015).

Según Jahmani, Bourini & Jawabreh (2020, p. 11), definen que la satisfacción del cliente es el conocimiento o actitud de un individuo, hacia un producto o servicio brindado por la empresa. Asimismo, se tiene al almacén, como la unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional del área logística de la empresa, con los objetivos bien determinados con el resguardo, control y custodia, abastecer oportunamente los materiales, insumos y productos a las áreas que lo solicitan. En el Almacén concurren tres procesos definidos visiblemente, como: recepción de materiales, almacenamiento de materiales y el despacho de materiales (SIMA PERÚ S.A., p. 25). Lo mencionado identifica que, el objetivo de la recepción de los materiales es instaurar la forma adecuada de ejecutar la recepción de los materiales, Provenientes, tanto del mercado

local, como de las importaciones, solicitados para la producción de los bienes y servicios, y ser procesados en los centros de operación del SIMA PERÚ S.A.

El almacenamiento de los materiales tiene como objetivo, establecer la forma como se instituye, el acopio y la protección de los materiales, que son adquiridos para la producción de bienes y servicios en las diferentes áreas de la empresa. Por tanto, se considera como objetivo del despacho de los materiales, establecer los dispositivos para expedir los materiales adquiridos, para la producción de los productos y servicios en el centro de operaciones del SIMA – CHIMBOTE S.A.

Según Escudero (2014, p. 12), respecto al servicio al cliente, se muestra como la disponibilidad de colaborar con el área comercial de la empresa, a fin de determinar los deseos y las necesidades del cliente, en argumento al servicio logístico, ejecutando para ello un análisis de los requerimientos del cliente y la capacidad de los servicios que se le pueda brindar, a fin de satisfacer sus necesidades.

Asimismo, se entiende que gran parte de las empresas no relacionan que el servicio al cliente es efectivamente una acción de ventas, debido a que el servicio estimula a los clientes a retornar a la empresa, con una frecuencia regular y comprar cada vez más, logrando que sus ingresos por ventas aumenten; por ello, es necesario dar un buen servicio al cliente, ya que no solo quedará satisfecho, sino que provocará fomentar sobre la calidad de servicio ofrecido (Tschohl, 2008, p. 1).

Respecto a lo antes mencionado, según Alcaide (2015, p 20), se desglosa que la calidad del servicio se basa y se llega a establecer por la percepción del cliente, y no por lo que la empresa dice; por tanto, mientras la estrategia de calidad que el cliente observe sea buena, se logrará un reconocimiento positivo en el mercado.

Con relación a la confiabilidad del cliente, esto se percibe como la capacidad de cumplir con el desempeño de una exigencia, acatando las consideraciones necesarias durante un periodo de tiempo establecido, a fin de satisfacer las necesidades y gustos del cliente, para que este pueda confiar en los productos o servicios otorgados por la empresa, y así a futuro crear una buena cadena de referencias, en cuanto a la atención de calidad que ha recibido de la empresa (Sueiro, 2012, p. 41).

**Justificación de la investigación.** El desarrollo de la presente tesis exhibe una justificación teórica, metodológica, práctica y económica, los cuales se describen a continuación. Referente a la justificación *teórica* la investigación, permite brindar soporte técnico e información indispensable, para la implementación de un plan de calidad, el cual sirve de base para la gestión correcta del almacenamiento, de los materiales en el almacén general del SIMA S.A., basándose en los requerimientos establecidos según la Norma ISO 9001:2015; además, sirve como guía para otras ejecuciones similares, facilitando la planificación de los recursos en cada etapa de producción, en forma idónea, con la calidad del servicio.

De manera análoga, se establece en consideración la justificación *metodológica* puesto que, por medio de este tipo de indagación, se contribuye como una ayuda para futuros investigadores, con orientación en conocimientos, proveyendo instrumentos y técnicas de estudio que sirva en el desarrollo y análisis de sus propias investigaciones, bajo un esquema estructural, metódico y sistemático, con atención oportuna. Asimismo, la justificación práctica se presenta mediante la ejecución del plan de calidad, ya que se puede instaurar una mejora en el área logística de la empresa, optimizando el desempeño en el proceso de almacenamiento, y en la reducción del tiempo del despacho de materiales, brindando mayor satisfacción al cliente.

Del mismo modo, se detalla lo referente a la justificación económica, ya que al mejorar el almacenamiento de los materiales en la empresa SIMA S.A., se reducen los costos logísticos, generando ventaja competitiva frente a otras empresas similares o afines; se van a satisfacer las demandas a tiempo, para ser una empresa sostenible y rentable en el tiempo, beneficiando económicamente a los trabajadores.

**Situación del Problema.** El plan de calidad es hoy en día, es considerado como un pilar fundamental en toda organización, esto se debe a que, en él se detallan las obligaciones, operaciones, y requerimientos, utilizados en el desarrollo de un bien o servicio; además, se requiere satisfacer las exigencias y expectativas del cliente. Por otra parte, se tiene el juicio que el almacenamiento es un compuesto crítico de gran

parte de las empresas, en todo el mundo, debido a que los almacenes han estado como una característica de funciones de distribuciones grandes y complejas que, en diversas situaciones no han tenido un funcionamiento adecuado, por ello se ha producido una insatisfacción en relación con el servicio que se le brindan a los clientes o usuarios.

Respecto a lo antes mencionado, actualmente el Perú presenta un crecimiento continuo en los últimos 12 meses del PBI en el sector pesquero del 13.03% (INEI, 2022), llegando así a situarse como uno de los principales países dentro de Sudamérica con gran actividad relacionada a la construcción de embarcaciones, siendo el SIMA Astilleros S.A., una empresa industrial más prestigiosa en su sector, dedicada al desarrollo industrial naval y de metal mecánica.

Es así como a lo largo del tiempo la empresa SIMA, viene construyendo y reparando embarcaciones para más de 40 países, entre los países que más han requerido sus servicios navales, se encuentran Panamá, Chile, Ecuador, Estados Unidos, Guatemala, Japón entre otros, superando a empresas del mismo rubro como son ASMAR – Chile, que presentó un aumento del 4% y ASTINAVE del Ecuador que igualmente presentó un incremento de 0.72%.

Por esta razón, se tiene por entendido que la labor de almacenamiento es una tarea bastante rigurosa y muchas veces brotan algunos inconvenientes que necesitan ser identificados oportunamente a favor de encontrar una solución adecuada, además, se requiere de la verificación de la calidad no solamente para evaluar si el producto está en buen estado o no; es más bien se requiere la apropiada introducción de una filosofía, que tiene como fin la satisfacción de las exigencias del cliente.

Es así como, para obtener esta labor, es de vital amplitud efectuar innegables requerimientos de fabricación, para lo cual se debe realizar la adecuada gestión de los recursos y se debe plantear en cada una de las etapas de los procesos del bien o el servicio. Por consiguiente, el momento es menos viable alcanzar una indagación que actúe a manera de guía, en donde se formalice como hacer las actividades de este tipo de proyectos bajo los requerimientos de la calidad del servicio. De esta manera, evaluando se tendría que tomar en consideración que, en el procedimiento de

almacenamiento del área de logística del almacén general del SIMA Astilleros S.A., se viene presentando una variedad de problemas en los procesos logísticos, los cuales están ocasionando una cantidad de demoras, tales como: en el despacho de los materiales; se identifica también escasas guías o procedimientos para evaluar sus operaciones, imposibilitando de este modo instaurar oportunidades de mejora en sus diversas áreas, en el equipo de trabajo, para mejorar el servicio al cliente.

En el contexto de lo antes mencionado, se realiza la formulación de la mencionada problemática de la investigación: ¿De qué manera la propuesta de un plan de calidad para el almacén general del SIMA Astilleros S.A., permitirá mejorar el servicio al cliente - Chimbote, 2022??

### **Conceptuación y operacionalización de variables**

Se presentan los aspectos importantes de las variables del estudio: Plan de calidad y Servicio al cliente, con sus definiciones conceptual y operacional, y sus respectivas dimensiones e indicadores. En el Anexo 2, se presenta de manera resumida la matriz de Conceptuación y Operacionalización de variables.

**Variable: Plan de calidad.** Según su definición conceptual, es necesario considerar el contexto de sus fines y objetivos para el desarrollo de un plan de calidad, el cual ayuda a repasar sobre los contenidos y resultados avisados, facilitando los cimientos para ver los riesgos y oportunidades, para su desarrollo y control. El plan de calidad puede tener desiguales requerimientos, tales como: planes y procedimientos de la gestión existente; también considerar los problemas internos que afecten a la organización, como los limitados recursos e insumos, la poca comunicación; además, los asuntos externos como, requisitos legales, y los demás aspectos internos y externos relacionados a la calidad y el servicio; y otras necesidades de ambas partes, entre otros (ISO 10005:2018, p. 4).

De acuerdo con la definición operacional, la propuesta de un Plan de calidad para el almacén general del SIMA Astilleros S.A., será evaluado mediante la aplicación de un instrumento Cuestionario, el mismo que permitirá desarrollar una

propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio, que brindan los colaboradores en el almacén y del área logística a sus clientes.

Para la mencionada variable, Plan de calidad; se definieron las siguientes dimensiones: Diagnóstico situacional (evaluado con el diagrama Ishikawa y diagrama de Pareto, para conocer problemas del almacén), el proceso de almacenamiento (estableciendo el nivel de los procesos que se desarrolla en el almacén) y la calidad del servicio (determinando el nivel de competencia y capacitación de los trabajadores).

**Variable: Servicio al cliente.** En la definición conceptual, según Alcaide (2015), menciona que la calidad del servicio se establece de acuerdo con la percepción que tiene el cliente, respecto al servicio con calidad que recibe de la empresa; por tanto, mientras la estrategia hace que el cliente observe el servicio que toma sea bueno, se logrará un reconocimiento auténtico en el mercado (p. 20).

Según Sueiro (2012), la confiabilidad del cliente se distingue como la capacidad de cumplir con una exigencia, obedeciendo las consideraciones durante un periodo de tiempo; para compensar las necesidades y gustos del cliente, y pueda confiar en los bienes o servicios de la empresa; y así crear buena cadena de referencias a futuro, respecto a la atención de calidad que ha recibido de la empresa (p. 41).

De acuerdo con la definición operacional, la evaluación del servicio al cliente del almacén general del SIMA Astilleros S.A., será evaluado mediante la aplicación de un instrumento Cuestionario, aplicado a los clientes del SIMA; el mismo que permitirá desarrollar una propuesta de un Plan de calidad para mejorar la gestión de la calidad del servicio, que se brindan el almacén y del área logística, con el propósito de lograr la plena satisfacción del cliente o usuario.

Para el desarrollo de la variable Servicio al cliente, se definen la siguiente dimensión de: Confiabilidad del servicio, el cual se determina evaluando al cliente, a través de una encuesta utilizando un cuestionario, para conocer el nivel de servicio del área logística, y el nivel de satisfacción del cliente.

Asimismo, la hipótesis del estudio en respuesta a la problemática mencionada se define de la siguiente manera: “La propuesta de un plan de calidad para el almacén general de SIMA Astilleros S.A., mejora el servicio al cliente - Chimbote 2022”.

En respuesta a la problemática definida en la investigación, y demostración de la hipótesis formulada, se propuso el siguiente *Objetivo general*: “Proponer un esquema de contenidos de un diseño del plan de calidad para el almacén general del SIMA Astilleros S.A., que permita mejorar el servicio al cliente – Chimbote 2022”.

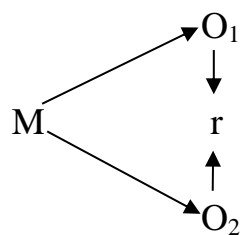
Asimismo, para su desarrollo se propuso los siguientes *Objetivos específicos*:  
OE 1. Diagnosticar la situación actual de la problemática de la gestión del almacén general del SIMA. OE 2: Evaluar la percepción de la calidad del servicio que brindan los trabajadores del almacén general del SIMA. OE 3: Determinar la confiabilidad del servicio que recibe el cliente del almacén general del SIMA. OE 4: Establecer la correlación del servicio que ofrecen los trabajadores con el servicio que reciben los clientes del SIMA. OE 5: Determinar acciones para diseñar el plan de calidad con relación al servicio que reciben los clientes del SIMA.

## 2. Metodología

**Tipo y diseño de investigación.** La investigación es del tipo aplicada, está asociada con el estudio elemental, debido a que los dos están sujetos a los resultados, cabe recalcar que toda investigación aplicada requiere de una teoría referencial para entender la problemática que atraviesa el área de logística del almacén general de SIMA S.A. (Behar, 2008, p. 20).

Con relación a la investigación, se considera el estudio con un diseño no experimental, de tipo correlacional, puesto que el estudio se encuentra fundamentada en la recopilación de los datos en el mismo entorno del suceso, y se trata de explicar la relación causal entre las dos variables. El diseño es conocido como una investigación no empírica, debido a que no llega a alterar de manera intencionada las variables dependiente e independiente. Por tanto, lo que se busca en el estudio, es la observación directa de los acontecimientos tal y como suceden, y se muestran en su entorno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema del tipo y diseño del estudio es el siguiente:



Donde:

- M : Muestra del almacenamiento
- O<sub>1</sub> : Observación de la variable plan de calidad (trabajadores)
- O<sub>2</sub> : Observación de la variable calidad del servicio (clientes)
- r : Correlación de las variables.

**Población, muestra y muestreo.** La población es la agrupación de un grupo de elementos con características semejantes para ser estudiada (Ventura, 2017, p. 21). Por tanto, para el presente estudio la población está constituida por dos conjuntos; la población 1, está integrada por los colaboradores del área de logística, incluyendo los trabajadores que se encargan del almacén general de la empresa SIMA Astilleros S.A., se excluye a los trabajadores del área de administración, y otras áreas que no guarden relación con el área logística. En la población 2 están considerandos los clientes y contratistas de los servicios que brinda la empresa.

La muestra, se identifica como el conjunto derivado de la agrupación total de elementos, pero si la investigación tiene iguales características, el tamaño de la muestra será la misma población (Borjas, 2012, p.12). En la investigación se consideró como muestra 1, a un total de 6 trabajadores, igual a la población del almacén general del SIMA; para la muestra 2, fueron tomados 6 elementos de la población (contratistas y clientes); por tanto, se ha considerado como muestra a toda la población, por ser un número comparativamente pequeño y tiene todas las propiedades del muestreo.

El tipo de muestreo para la investigación fue no probabilístico, el cual puede ser de tres tipos: intencional, conveniencia y accidental, dependiendo del investigador (Tamara & Manterola, 2017, p.15). Por este motivo, se aplicó dicho muestreo, por conveniencia de los investigadores, se tomó como unidad de análisis a los trabajadores que participan en los procesos logísticos del almacén general del SIMA.

**Técnicas e Instrumentos de Investigación.** En el desarrollo de los objetivos se aplicó como técnica la observación directa, el cual permitió recoger información necesaria dentro de la empresa, con esta técnica se recopiló los comportamientos o situaciones a fin de contribuir a dar solución a la problemática planteada. Otra técnica utilizada fue la investigación documental, ya que se hizo la recopilación y selección de información de lecturas de artículos, revistas, libros, entre otras fuentes.

Asimismo, se usó la técnica de la encuesta para la obtención de datos de la situación actual, del origen de la problemática en el almacén general del SIMA, estos instrumentos se aplicó a colaboradores del proceso operativo y a los clientes, para

obtener datos en información. Se utilizaron otros instrumentos, como: la ficha de observación, formato de causa y efectos, formato de Pareto, formato de procesos operativos, de plan de calidad y cuestionario, estos sirvieron para la obtención de información vital para cumplir con los objetivos establecidos.

Asimismo, para la investigación se necesitó de la validez de los instrumentos utilizados, para la obtención de datos que ayuden al desarrollo del estudio, se requirió el juicio de tres expertos en el tema. Para ello, se colocó un puntaje de acuerdo con cada ítem y se consolidó las calificaciones según lo anotado por cada experto, para obtenerse el indicador, según la escala de porcentajes (ver Anexo 6).

**Procesamiento y Análisis de la Información.** Se emplearon los programas del MS Office para el procesamiento de los datos e información, y el análisis de datos, los gráficos de barras y otros. Para desarrollar la investigación se recolectaron y analizaron la información por medio de instrumentos diseñados para las dos variables; la información obtenida fue resumida a través de tablas, procesada con el software SPSS, con apoyo del Excel, aplicando las funciones y fórmulas estadísticas.

En el desarrollo y análisis descriptivo del presente estudio, se confeccionaron tablas y gráficos, para conocer y evaluar el nivel de las variables, y valorar también el nivel de la correlación que hay entre las dos variables; los cuales se presentaron en cada uno de los objetivos específicos, y luego de su desarrollo de los objetivos, se realizó el análisis y discusión con los antecedentes, luego posteriormente obtener las conclusiones y recomendaciones del estudio.

### 3. Resultados

Después de haberse ejecutado la recolección de datos e información, mediante entrevistas y observaciones, a continuación, se muestran los resultados del desarrollo por cada objetivo específico, expresado para el presente estudio.

**Objetivo específico 1.** Consistió en evaluar el diagnóstico actual, respecto a la gestión del almacén general del SIMA Astilleros S.A.; para lo cual; se valoraron los datos recolectados. Se aplicó el diagrama de Ishikawa, para obtener la apreciación de los colaboradores y determinar las causas, luego realizar el diagrama de Pareto para mostrar los problemas más frecuentes como resultados.

En la Figura 1, se muestra el diagrama Ishikawa, el cual sirvió para determinar las causas, categorizándolas en cinco partes: la codificación de materiales, en la cual se evidencia la falta de creación de códigos de los materiales para su posterior ingreso al sistema. Metodología de trabajo, la causa principal detectada en esta parte es un ingreso de manera incorrecta de los materiales al sistema, debido a que parte del personal no está capacitado de manera correcta para ejercer esta labor, tanto para el registro de entradas como salidas de materiales.

Asimismo, se tiene la categoría de los equipos, donde se observa dos causas primordiales: la primera es que, los equipos están desactualizados, y se requiere un análisis de estos, para descubrir cuales pueden ser actualizados y cuales quedan obsoletos; la segunda es, la insuficiencia de los equipos, es decir, no existen la cantidad necesaria para cubrir esta necesidad, por tanto, se requiere una mejora.

Otra de las categorías es la contratación de los servicios, en la cual recaen las causas, tanto en la falta de entrega de documentación completa, ocasionando retrasos en el ingreso del sistema, así como en la falta de especificaciones necesarias en los documentos generados, para proceder con el registro oportuno de dichos legajos, es decir, debe instalarse archivos que permitan un manejo idóneo de la documentación, así como de la capacitación del personal responsable, para tener un orden y procesos adecuado en el tratamiento de los documentos.

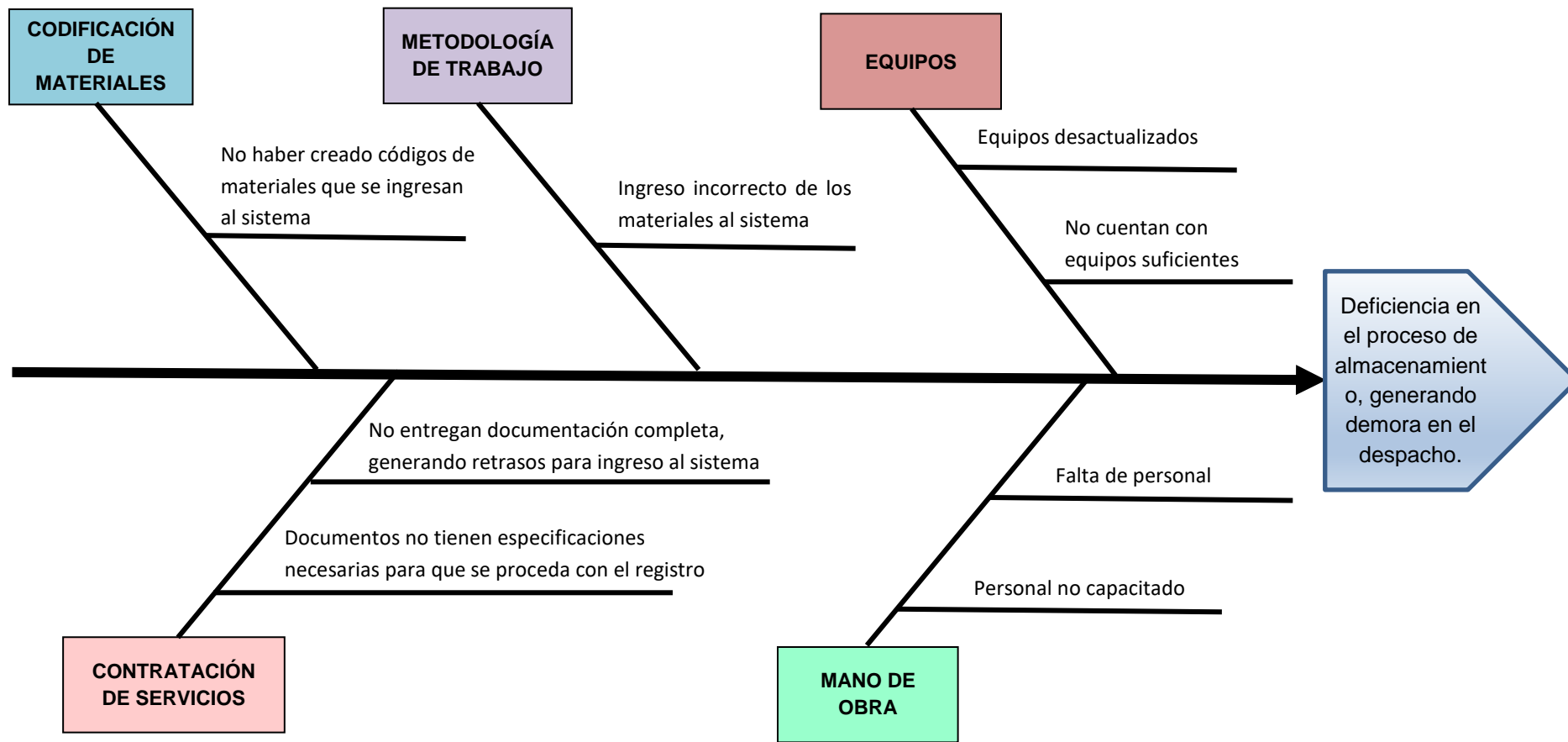


Figura 1. Diagrama de Ishikawa (relación causa – efecto)

Fuente: Elaboración propia basado en la técnica.

Se consiguió identificar la categoría de la mano de obra, cuyas causas son: primero, la falta de personal, es decir, que no se tiene la cantidad de trabajadores que cumplan el perfil de competencias requeridas para el puesto, por ello, se debe realizar una convocatoria, para contratar personal y cubrir las necesidades de los lavadores que se realizan en el almacén general de SIMA; y la segunda, es que el personal activo no está capacitado, para que se desempeñen de manera óptima en su puesto, ya que no se ha realizado una inspección constante a las labores que realiza el personal.

Después de haber identificado los problemas con el diagrama de Ishikawa, se procedió a presentar los resultados obtenidos en la Tabla 1, que contiene los problemas del almacén general, tal como se muestran a continuación:

**Tabla 1.** Pareto de Problemas del Almacén General de Sima Astilleros S.A.

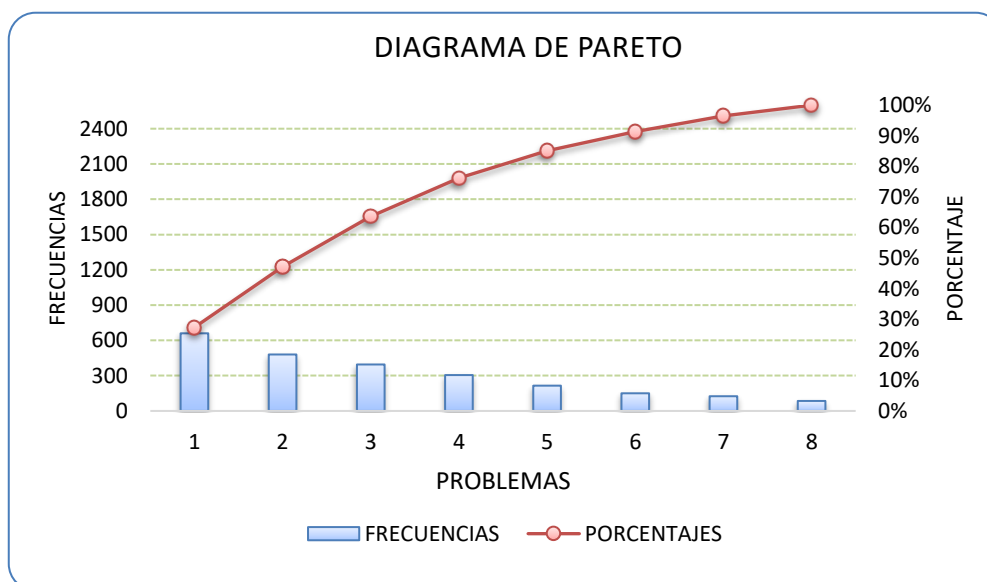
N°	Problemas	Frecuencia	%	% Acumulado
1	Compras emite documentos sin especificaciones necesarias para la validación del área logística	660	27%	27%
2	Ingreso incorrecto de los materiales al sistema	480	20%	47%
3	Compras no entrega documentación completa, generando retrasos para el registro	395	16%	63%
4	No haber creado los códigos de los materiales que se ingresarán al sistema	305	13%	76%
5	Personal del almacén no capacitado	215	9%	85%
6	Falta de personal en el área de almacén	150	6%	91%
7	Equipos desactualizados	125	5%	96%
8	No cuentan con equipos suficientes	85	4%	100%
<b>TOTAL</b>		<b>2,415</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1, se muestra los resultados, logrando determinarse como problemas más graves como, el área de compras emite documentos los cuales no cuentan con las especificaciones necesarias, por tanto, al no realizar la emisión completa al almacén,

aumenta la probabilidad de fallas, haciendo que ocasione un retraso, debiendo regresar el documento para su corrección, se tiene una frecuencia de 660 con un porcentaje de 27.0% respecto al total. Igualmente, se logró identificar otro problema resaltante, el ingreso incorrecto de materiales al sistema, eso se genera porque no se tiene un correcto registro en el sistema, debido a que se observó que no se tiene el control, tanto de entradas como de salidas de materiales, a esto se le agrega que, tampoco existe un control ya sea en devoluciones como materiales dados de baja, por esto en la tabla se evidencia una frecuencia de 480 con un porcentaje de 20.0%.

Asimismo, se identificó que el área de compras no entrega la documentación completa, es así como no se facilita el registro debido a que los documentos no están bien organizados, generando retraso haciendo que el almacén tenga problemas, tanto de conocimiento de la aprobación de orden, como de tiempo para entregar, se tiene una frecuencia de 660 y representa el 16.0%. Se consideró como problema relevante el no haber creado códigos de los materiales, debido a no contar con nuevos códigos, cuando se requieran materiales, para nuevos proyectos viene ocasionando confusiones en el almacén; se evidencia un retraso en el inicio de los procesos siguientes.



**Figura 2.** Diagrama de Pareto del almacén general de SIMA.

Fuente: Elaboración propia, datos de la tabla 1.

La figura 2, muestra el diagrama de Pareto del almacén, en la cual se han identificado cuales son las deficiencias que representan el 25% de las causas, que pueden darle solución al 75% de los problemas, y que las deficiencias representan el 75% de las causas que sólo le daría solución al 25% de los problemas. El 25% de las causas son: (1) El área de compras emite documentos que no cuentan con las especificaciones necesarias para la validación del área logística; (2) El ingreso incorrecto de los materiales al sistema; (3) El área de compras no entrega la documentación completa, generando retrasos para el registro; (4) No haber creado los códigos de los materiales que se ingresarán al sistema.

En la tabla 2, se logró determinar el tiempo necesario para la realización de los despachos, tomando como referencia tres años, de acuerdo con el registro de materiales emitidos por el área de almacén y registro de asistencia del personal.

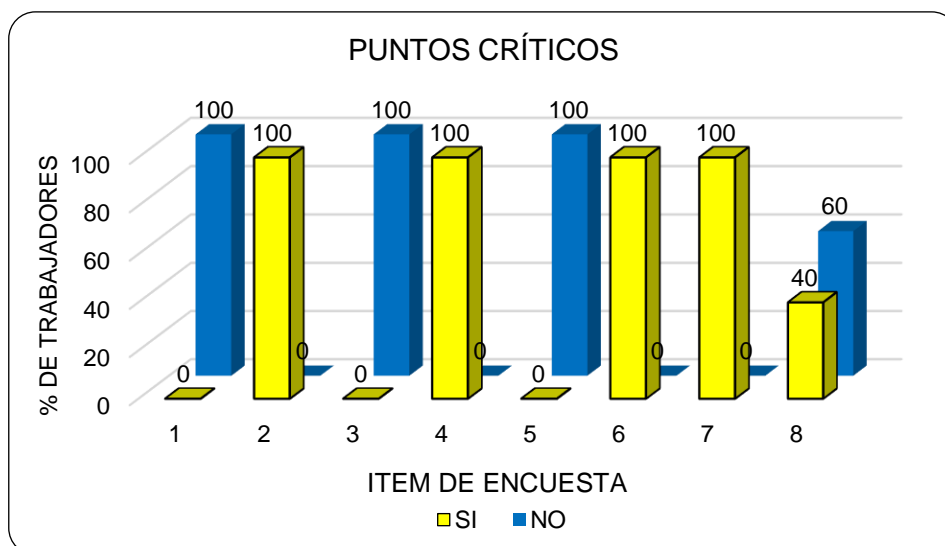
**Tabla 2.** *Tiempo de registro de materiales despachados en el almacén*

Meses	2019 (horas)	2020 (horas)	2021 (horas)	Promedio (horas)	Desviación estándar
Enero	3.97	3.31	4.09	3.79	0.42
Febrero	4.55	3.97	2.91	3.81	0.83
Marzo	3.36	4.60	4.46	4.14	0.68
Abril	4.23	4.05	7.38	5.22	1.87
Mayo	4.26	4.80	4.04	4.37	0.39
Junio	3.35	4.48	6.94	4.92	1.84
Julio	5.06	5.25	5.13	5.15	0.10
Agosto	3.83	4.40	5.27	4.50	0.73
Setiembre	2.81	3.90	4.69	3.80	0.95
Octubre	4.38	4.12	5.36	4.62	0.65
Noviembre	5.20	3.69	11.88	6.92	4.36
Diciembre	4.54	4.73	13.46	7.57	5.10
<b>Promedio</b>	<b>4.13</b>	<b>4.28</b>	<b>6.30</b>	<b>4.90</b>	<b>1.49</b>

Fuente: Datos tomados de la empresa, elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 2, respecto al tiempo de registro de materiales que se despachan en el almacén, se revelan las horas empleadas en el despacho, en la cual se muestra un promedio de 4.90 horas por despacho de materiales, durante un año, con una desviación estándar promedio de 1.49 horas en dicho periodo.

**Objetivo específico 2.** Consistió en desarrollar la evaluación respecto a la percepción de la calidad del servicio que ofrecen los colaboradores del almacén general del SIMA a los clientes; los resultados se muestran a continuación. Para evaluar el diagnóstico se utilizó una encuesta (ver Anexo 4).



**Figura 3.** Identificación de puntos críticos

Fuente: Elaboración propia base del Anexo 4.

Se aplicó la herramienta a los colaboradores del almacén general, cuyos resultados se muestran en la tabla 3; con la finalidad de conocer la apreciación directa de los colaboradores, los resultados se publican en dos aspectos como: la identificación de puntos críticos, y el nivel de competencia y capacitación.

De acuerdo con la figura 3, respecto al ítem 1, el 100% opina que no se cuenta con un registro de codificación de materiales; en cuanto al ítem 2, el 100% opina que

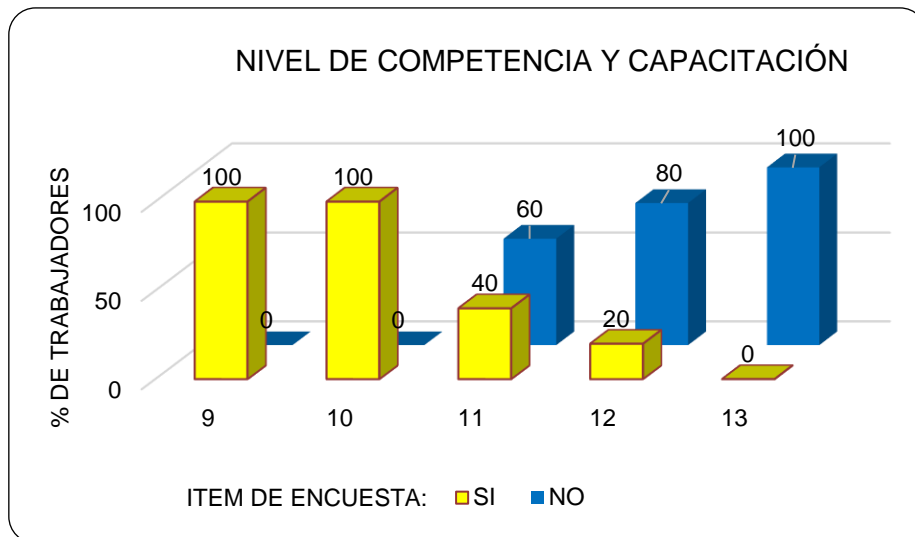
si tienen un sistema adecuado para los registros de los materiales. Ahora bien, en el ítem 3, se muestra que el 100% de los trabajadores encuestados, mencionan que no existe una supervisión en el proceso de registro de materiales; para el ítem 4 se puede observar que el 100% opina que hay una desactualización de los equipos. El 100% de los colaboradores respecto al ítem 5, indica que no se cuenta con los equipos suficientes para que se lleguen a realizar las labores, respecto al ítem 6, se puede observar que, el 100% de los encuestados opina que, el almacén general de la empresa si tiene el espacio adecuado para realizar las maniobras necesarias.

**Tabla 3.** *Percepción del servicio que brindan los trabajadores del almacén*

Ítem	Preguntas	SI	NO
1	¿Los registros existentes son adecuados para ingresar de forma inmediata al almacén?	0.0%	100.0%
2	¿Hay un sistema adecuado para los registros de los materiales que ingresan al almacén?	100.0%	0.0%
3	¿Existen una supervisión óptima en el proceso de ingreso de los materiales?	0.0%	100.0%
4	¿Considera usted que la empresa tiene equipos desactualizados para la realización de sus labores?	100.0%	0.0%
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con los suficientes quipos para la realización de sus labores?	0.0%	100.0%
6	¿El almacén cuenta con espacios para las maniobras laborales?	100.0%	0.0%
7	¿Hay una señalización óptima para cada área dentro del almacén?	100.0%	0.0%
8	¿Existen personal de otra área que dificulte el desarrollo integro de sus labores?	33.3%	66.7%
9	¿Los trabajadores hacen varias tareas o les sobrecargan de trabajo?	100.0%	0.0%
10	¿Considera usted que la empresa debe contar con trabajadores para cada función en el proceso del almacenaje?	100.0%	0.0%
11	¿El personal recibe cursos de capacitación de manera continua?	66.7%	33.3%
12	¿Considera que existe un buen clima laboral para desempeñar sus labores?	16.7%	83.3%
13	¿Se tiene una supervisión constante en el desempeño de sus actividades labores?	0.0%	100.0%
	<b>TOTAL</b>	<b>55.1%</b>	<b>44.9%</b>

Fuente: Datos procesados tomados el Anexo 10.

En lo referente al ítem 7, se identifica que el 100% de los encuestados opina que, si se cuentan con una señalización óptima dentro del almacén; y por último para el ítem 8, se evidencia que el 40% indica que, si existe personal de otras áreas dificultando sus labores, pero por otra parte el 60% no tiene esta perspectiva.

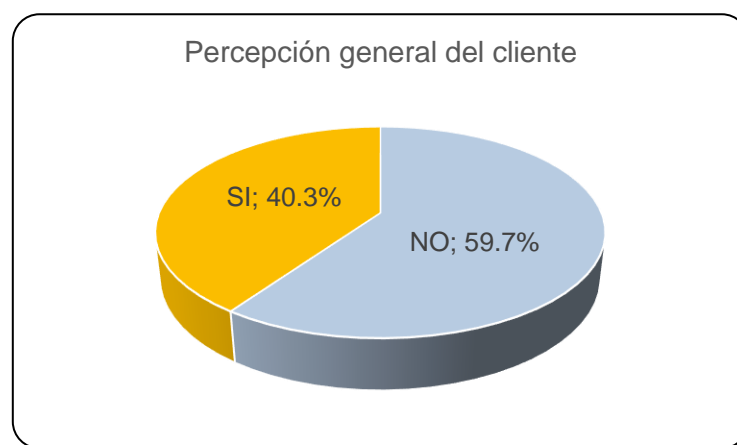


**Figura 4.** Nivel de competencia y capacitación

Fuente: Elaboración propia, con base del Anexo 4.

En la figura 4, referente al nivel de competencia y capacitación, se muestra que de acuerdo con el punto 9, el 100% de trabajadores opina que, vienen realizando varias labores y que se encuentran muchas veces con sobrecargas laborales, en cuanto al punto 10, se tiene un 100% de los encuestados, opinan que la empresa debe contar con más trabajadores a fin de situar a cada uno en sus funciones para cada parte del proceso de almacenaje. Con relación al punto 11, se tiene que 40% refiere que, si reciben cursos de capacitación, sin embargo, el 60% opina lo contrario. Para el punto 12, se puede apreciar que solo un 20% opina que hay buen clima laboral, a diferencia del 80% que piensa que es un ambiente difícil para ejercer sus labores dentro de la empresa y para finalizar en el punto 13, se llega a mostrar que el 100% de los colaboradores, refieren que no existe supervisión constante en el desempeño de sus labores.

**Objetivo específico 3.** Consistió en determinar la confiabilidad del servicio que toman los clientes y proveedores del almacén general del SIMA, usando las operaciones estadísticas aplicadas a las variables. Para evaluar el diagnóstico del servicio, se utilizó una encuesta (ver Anexo 5). Se aplicó el instrumento a los clientes del almacén general, con la finalidad de conocer la calificación directa del servicio que reciben de los trabajadores, los cuales se detallan a continuación



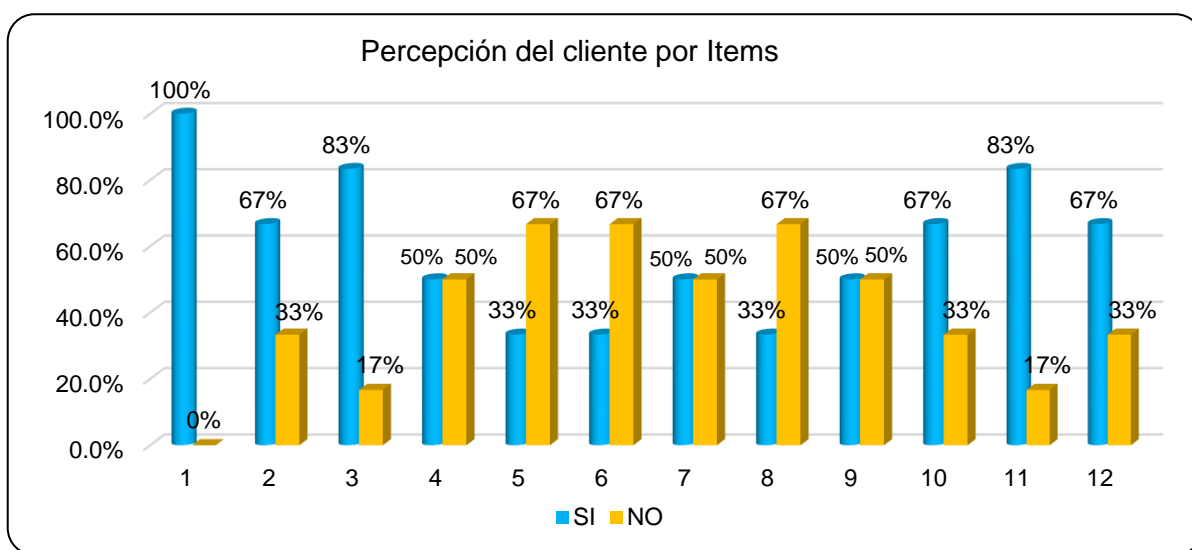
**Figura 5.** Nivel de percepción del cliente del almacén.

Fuente: Elaboración propia, con base del Anexo 11.

Respecto a la figura 5, se muestra que el 40.3% de los encuestados opinaron que, si hay una buena percepción del servicio que recibe el cliente; sin embargo el 59.7% calificaron que no está bien el servicio que reciben del Almacén, obteniendo una calificación regular en el nivel de atención que se brinda al cliente.

Detallando lo anterior, en la tabla 4 se presenta la percepción del servicio que recibe el cliente del almacén, en el punto 1, el 100% de los encuestados indicaron que si son adecuados las instalaciones del almacén; respecto al punto 2, el 66.7% opina que si está conforme con la información que recibe del personal cuando solicita materiales, mientras que el 33.3% manifiesta su no conformidad de lo indicado. En el punto 3, el 83.3% de los encuestados indica que, los trabajadores del área logística si tienen equipos de protección personal (EPP) adecuados, sin embargo el 16.7% indican

que no tienen los EPP; respecto al punto 5, el 66.7% de los clientes piensa que el personal no cumple con el servicio cuando le proveen de materiales, mientras que solamente el 33.3% indica que el personal si cumple con el servicio. En cuanto al punto 6, solo el 33.3% cree que el personal del almacén siempre está dispuesto para ayudarles, mientras que el 66.7% de los clientes, indican que los colaboradores no están dispuestos; en el punto 8, solamente el 33.3% indica que si hay un buen trato del personal cuando realizan una consulta, mientras que el 66.7% de encuestados, indican que no hay un buen trato del personal. Respecto al punto 10, el 66.7% de clientes si recomendaran a otras personas el servicio del área logística, sin embargo el 33.3% indica que no lo encomendaría; en cuanto al punto 11, el 83.3% manifiestan que, los trabajadores del área logística si deben mejorar aspectos de la entrega de sus pedidos, mientras que el 16.7% considera que no debe haber mejoras en la entrega de pedidos. En cuanto al punto 12, el 66.7% indica que si tuvo devolución de materiales no solicitados, sin embargo el 33.3% indica que no ha tenido retorno de materiales.



**Figura 6.** Nivel del servicio que recibe el cliente del almacén.

Fuente: Elaboración propia, con base del Anexo 11.

Con relación al punto 4, sobre el cumplimiento del tiempo encargado de los pedidos, en el punto 7, respecto al comportamiento del personal de logística, y en el punto 9, sobre la satisfacción con el desempeño del personal; el 50% manifestaron si

estar de acuerdo con los puntos antes mencionados, mientras que el 50% indicaron no estar conforme. En la figura 6, se muestra un comparativo de la confiabilidad en la respuesta del servicio del personal del almacén que reciben los clientes.

**Tabla 4.** *Confiabilidad del servicio que recibe el cliente del almacén*

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Las instalaciones del almacén de la empresa son los adecuados?	100.0%	0.0%
2	¿Está conforme con la información que le brinda el personal respecto a la solicitud de materiales?	66.7%	33.3%
3	¿Usted cree que el personal del área de logística cuenta con los equipos de protección personal?	83.3%	16.7%
4	¿Considera que el personal del área de logística cumple a tiempo los pedidos encargados?	50.0%	50.0%
5	¿Considera que el personal cumple con un buen servicio, cuando le proveen de materiales?	33.3%	66.7%
6	¿Cree usted que el personal del almacén siempre se encuentra dispuesto para ayudarle?	33.3%	66.7%
7	¿El comportamiento del personal del área de logística le parece de confianza?	50.0%	50.0%
8	¿Hay un buen trato del personal cuando realiza una consulta sin llegar a adquirir algún producto o servicio?	33.3%	66.7%
9	¿Se considera satisfecho con el desempeño del personal del área logística?	50.0%	50.0%
10	¿Usted recomendaría a otras personas el servicio que brinda el área de logística?	66.7%	33.3%
11	¿Considera que el área logística debe mejorar algunos aspectos respecto a la entrega de pedidos?	83.3%	16.7%
12	¿Usted ha tenido devolución de materiales que no ha solicitado?	66.7%	33.3%
<b>TOTAL PERCEPCION</b>		<b>59.7%</b>	<b>40.3%</b>

Fuente: Datos procesados tomados el Anexo 11.

**Objetivo específico 4.** Se desarrolló para establecer el nivel de correlación del servicio que brindan los trabajadores con el servicio que toman los clientes del Almacén en el SIMA. Se aplicó como técnica, los procedimientos relacionados con las dos variables de la investigación, se utilizó los datos los resultados de los Anexo 10 y 11; los cuales a continuación se detallan.

Para determinar la correlación se aplicó el análisis estadístico utilizando el software SPSS versión 25, se determinó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por ser la muestra menor a 50 elementos, según la Figura 7, se obtuvo un valor de significancia bilateral igual a 0.336, con un coeficiente de correlación igual a 0.304; el resultado obtenido muestra que hay una correlación moderada, entre las dos variables evaluadas, el servicio que ofrecen los trabajadores con el servicio que reciben los clientes; o sea, una mejora en el servicio que brindan los trabajadores, influye en la satisfacción del servicio que reciben los clientes o proveedores.

#### Correlaciones

			SiTrabaj	NoClient	SiClient	NoTrabaj
Rho de Spearman	SiTrabaj	Coeficiente de correlación	1,000	,304	-,304	-1,000**
		Sig. (bilateral)	.	,336	,336	.
		N	13	12	12	13
	NoClient	Coeficiente de correlación	,304	1,000	-1,000**	-,304
		Sig. (bilateral)	,336	.	.	,336
		N	12	12	12	12
	SiClient	Coeficiente de correlación	-,304	-1,000**	1,000	,304
		Sig. (bilateral)	,336	.	.	,336
		N	12	12	12	12
	NoTrabaj	Coeficiente de correlación	-1,000**	-,304	,304	1,000
		Sig. (bilateral)	.	,336	,336	.
		N	13	12	12	13

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 7.** Aplicación del Rho de Spearman a las variables.

Fuente: Resultados del SPSS v26, con datos de los Anexos 11 y 12.

**Objetivo específico 5.** Consistió en desarrollar acciones a realizar para diseñar la puesta en marcha del plan de calidad, respecto al servicio que reciben los clientes del SIMA, de parte de los colaboradores del Almacén y otros del área logística; usando procedimientos aplicados a las variables, con relación a los resultados obtenidos en los objetivos anteriores. A continuación, seleccionamos los problemas determinados en los objetivos específicos anteriores, los cuales se describen:

**Tabla 5.** Problemas detectados de las Encuestas a trabajadores y clientes

Ítem	PROBLEMAS	Encuesta a:	
		Trabaj.	Cliente
1	Los registros existentes de la información no son adecuados para ser ingresados de forma inmediata al almacén.	X	X
2	No existen una supervisión adecuada en el proceso de ingreso de los materiales al almacén.	X	
3	La empresa no cuenta con equipos actualizados para la realización adecuadas de las labores del personal.	X	
4	No se percibe un buen clima laboral en el Almacén cuando desempeñan sus labores los trabajadores.	X	X
5	No se aplica una supervisión y evaluación periódica del desempeño laboral de los trabajadores.	X	
6	No hay un buen trato del personal cuando el cliente realiza alguna consulta sin llegar a adquirir algún producto o servicio.	X	X
7	Los clientes consideran que el área de logística debe mejorar algunos aspectos en la entrega de pedidos.		X
8	El personal de logística no cumple a tiempo los pedidos solicitados, generando reclamos del cliente.		X

**Fuente:** Basado en la evaluación de los objetivos específicos 1, 2 y 3

Con los problemas explícitos, se procedió a desarrollar un Plan de acción que se detalla en la Tabla 6, el cual contiene acciones de mejora para cada problema; con sus respectivos indicadores de control e iniciativas para desarrollar, y controlar las respectivas acciones. Lo mencionado sirve de base para elaborar la propuesta de un esquema para el diseño del Plan de calidad del servicio (ver detalle en el Anexo 12).

**Tabla 6. Plan de acciones para la puesta en marcha del Plan de Calidad del servicio en el Almacén del SIMA.**

<b>Nro</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>ACCION DE MEJORA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INICIATIVA</b>
1	Los registros de información no son los adecuados para ser ingresados de forma inmediata al almacén.	Actualizar el sistema de manejo de los registros de información en el almacén.	% de cumplimiento de las 2S: clasificar, y ordenar.	Capacitar al personal en el manejo, control, y supervisión de las 2 S: clasificar, y ordenar.
2	No existen una supervisión adecuada en el proceso de ingreso de los materiales al almacén.	Supervisar el control de stock de ingresos de materiales por órdenes específicos	% de ordenes atendidas en el mes respecto al total.	Actualizar el sistema de registro y control de stock de ingresos y salida de materiales por órdenes específicos
3	La empresa no cuenta con equipos actualizados para la realización adecuadas de las labores del personal.	Evaluar los equipos para su uso o reemplazo por otros nuevos a instalarse en el almacén	% de equipos actualizados, nuevos o reemplazados.	Implementar un registro para la identificación y control de los equipos utilizados en el Almacén.
4	No se percibe un buen clima laboral en el Almacén cuando desempeñan sus labores los trabajadores	Desarrollar un plan de capacitación y motivación del personal en forma periódica.	% de cumplimiento de capacitación y acciones de motivación	Invitar especialistas para desarrollar actividades de motivación para mejorar el clima laboral en el área logística.
5	No se aplica una supervisión y evaluación periódica del desempeño laboral de los trabajadores.	Implementar un plan de supervisión y apoyo al personal en forma periódica.	% de cumplimiento de supervisión y apoyo al personal.	Aplicar planes de incentivos y reconocimientos al personal por su cumplimiento y buen desempeño.

<b>Nro</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>ACCION DE MEJORA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INICIATIVA</b>
6	No hay un buen trato del personal cuando el cliente realiza alguna consulta sin llegar a adquirir algún producto o servicio	Implementar un registro semanal y mensual de control y atención a las reclamaciones del cliente.	% de reclamaciones semanal de los clientes.	Aplicar planes de reconocimiento al personal que cumple con la buena atención a los clientes.
7	Los clientes consideran que el área de logística debe mejorar algunos aspectos en la entrega de pedidos.	Implementar un plan de mejora en el servicio de entregas de pedidos a los clientes.	% de satisfacción de los clientes respecto a la atención.	Rotar o asignar trabajadores con experiencia para desarrollar mejor la función en cada proceso del almacén.
8	El personal de logística no cumple a tiempo con los pedidos solicitados, generando reclamos del cliente	Identificar y evaluar los tiempos de atención en los procesos logísticos del Almacén.	% de costos de pedidos respecto al total ventas.	Evaluar y controlar la sobre carga laboral de los trabajadores del área logística y del almacén.

Fuente: Elaboración propia, basado en la evaluación de los objetivos específicos 1, 2 y 3.

#### **4. Análisis y discusión**

Examinando el primer objetivo específico, consistió en evaluar la situación actual, en relación a la gestión administrativa del almacén general del SIMA, se establecieron los problemas más relevantes que perturban la Calidad del servicio, de los cuales mencionamos los siguientes: Las compras emitidas sin las especificaciones necesarias en los documentos, con la validación del área logística, la entrada incorrecta al sistema de los materiales; las compras que no se entregan con la documentación completa, retrasando el registro para el control; hay insuficiencia en la creación de los códigos en los materiales que se integran al sistema, entre otros problemas menos relevantes. Los resultados obtenidos, guardan relación con la investigación de Pincay-Morales & Parra-Ferrié (2020), quienes evaluaron y analizaron la gestión de calidad del servicio al cliente en las PYMES, ya que son fundamentales para el crecimiento económico del negocio, la evaluación está acompañada de una formación, respecto a, los factores internos (actitudes y conocimiento); así como, la operatividad orientada a la calidad. De igual manera, se puede contrastar con el estudio de Choez & Moreira (2020), quienes realizaron un análisis de varios artículos científicos, sobre la gestión de calidad, y evaluaron su nivel de correlación directa con el servicio al cliente. Con las discusiones antes mencionadas, se demuestra que se requiere hacer un diagnóstico previo, para aplicar mejoras en la gestión administrativa de los almacenes.

Respecto al segundo objetivo específicos, el cual radicó en evaluar la forma como perciben la calidad del servicio que brindan los trabajadores del almacén; en la percepción de asistencia de los colaboradores, se muestra que, un alto porcentaje revela que los registros no son apropiados para ingresar al almacén; no se tiene un adecuado sistema para el registro de materiales; no es buena la supervisión del ingreso de materiales; los equipos están desactualizados para realizar eficazmente sus labores; Además, no se tiene una constante supervisión en el desempeño de sus labores, entre otros. Los resultados obtenidos, guardan correspondencia con el estudio de Acuña (2020), quien tuvo como objetivo, evaluar el control interno de la calidad y la gestión logística de la empresa; la investigación demostró que hay una buena relación entre el

control interno y la gestión logística, ello permite fomentar una comunicación efectiva tanto dentro, como al entorno de la empresa. De igual manera, se puede diferir con la investigación de Barrantes y Manrique (2019), quienes ejecutaron un diagnóstico y análisis, llegando a la conclusión que, con la aplicación de una mejora en la gestión de almacén se llegó a mejorar el servicio que los trabajadores brindan al cliente, para ello analizó la situación del servicio al cliente, luego aplicar acciones de mejora.

En relación al tercer objetivo específico, consistió en establecer la percepción de la confiabilidad del servicio que recibe el cliente del almacén del SIMA, respecto a la recepción del servicio de parte de los clientes, se registró diversos aspectos, como: la totalidad de encuestados revelaron que, son adecuados las instalaciones del almacén; el 33.3% manifestó su conformidad con la información que recibe del personal cuando requieren materiales; el 66.7% indicó que el personal no cumple de manera eficaz con el servicio cuando le suministran materiales, entre otros detallados en la tabla 4. Los resultados se relacionan con la tesis de Cabanillas (2019), su objetivo fue establecer la manera de implementar mejoras en la empresa naval, respecto a la gestión de calidad; se toleró la mejora de los procesos de reparaciones, construcciones y otros servicios; ampliando la calidad y capacidad de proveer los bienes, para satisfacer al cliente, buscando ser competitivos y aseverando la sostenibilidad de la empresa. Asimismo, Rivera (2020), tuvo como objetivo en su investigación, realizar la propuesta de un plan de calidad para el control del servicio en la empresa. El análisis situacional mostró que, el 52% de encuestados opinaron que no cumplen los aspectos de control, y el 53% piensa que es poco eficaz el nivel de idoneidad del equipo. Con los aportes de los dos investigadores, se demuestra que la opinión de los clientes ayuda eficazmente en la mejora de la calidad del servicio en una empresa.

El desarrollo del cuarto objetivo residió en establecer la relación del servicio que brindan los trabajadores, con lo que reciben los clientes del SIMA; utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se tiene un nivel moderado, con una significancia bilateral igual a 0.336, y una correlación de 0.304; ultimando que, una mejora del servicio de los trabajadores influye en la complacencia del servicio que reciben los clientes. Los efectos obtenidos, tienen relación con el estudio de Barrantes

y Manrique (2019), quienes tuvieron como objetivo efectuar la propuesta de gestión del almacén en la empresa; asumieron como resultados, aumento del servicio al cliente, puntualizando en la calidad del servicio un incremento de 18%; y en la confiabilidad un aumento del 21%. Del mismo modo, se puede contrastar con el estudio de Bernal (2018), en su tesis tuvo como objetivo la propuesta de una mejora en el proceso de servicio al cliente; el aporte de la investigación consintió a la empresa a mejorar las deficiencias mostradas en el área de servicio al cliente; de este modo se logra la certificación ISO 9001:2008. Los estudios citados demuestran que, cuando mejora la gestión de almacén se perfecciona el servicio al cliente que brinda la empresa.

Con el quinto objetivo se procedió a determinar las acciones para desarrollar el plan de calidad, con relación al servicio que recibe el cliente; con los resultados de los primeros tres objetivos, se procedió a desplegar Planes de acción para mejorar cada problema; con sus referentes indicadores de control, se determinó las iniciativas para apoyar y controlar las operaciones de mejora. Los resultados presentan relación con la investigación de Parra (2022), se conciernen los efectos de la gestión de calidad en la mejora del servicio al cliente. El investigador demostró la importancia de efectuar un plan de mejora, luego de realizar un diagnóstico; el mismo que es una herramienta útil para la gestión, esta implica ver el desarrollo tecnológico, mano de obra, y mantener un clima organizacional bueno; para elaborar un plan de mejoramiento, con la intención de mantener a la empresa en el mercado. También, se relaciona con el estudio de Rivera (2020), quien desarrolló la propuesta de un plan con calidad, para controlar el proceso del servicio. El aporte del estudio favoreció para que la empresa pueda identificar los problemas que suceden en las operaciones, con la propuesta del plan, se tiene que instaurar un seguimiento más estricto, en los procesos. Lo mencionado en el objetivo anterior, permite realizar la propuesta de un esquema de contenidos para el diseño del Plan de calidad del servicio al cliente, el cual se detalla en el Anexo 12.

## 5. Conclusiones

Con aplicación del Diagrama de Ishikawa se determinaron los problemas más relevantes que afectan la calidad del servicio en el Almacén, como: Las compras que se emite documentos sin las especificaciones necesarias con la validación del área logística, el ingreso incorrecto al sistema de los materiales; compras que no entregan documentación completa retrasando el registro; hay carencia en la creación de códigos de los materiales que se ingresarán al sistema, entre otros menos relevantes.

En la percepción del servicio que brindan los colaboradores del Almacén, se muestra que, los registros no son adecuados para ingresar al almacén; si hay un sistema apropiado para el registro de materiales; no hay buena supervisión en el proceso de ingreso de materiales; se tiene equipos desactualizados para realizar sus labores; no se tiene una supervisión constante en el desempeño de labores, entre otros (Ver Tabla 3).

Respecto al servicio que reciben los clientes del almacén, los aspectos más relevantes son: el 100% indicaron que son adecuados las instalaciones del almacén; el 33.3% opina que si está conforme con la información que recibe del personal cuando solicita materiales; el 66.7% de considera que el personal no cumple con el servicio cuando le proveen de materiales, entre otros que se precisan en la tabla 4.

Aplicando el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman, se tiene una correlación moderada, con una significancia bilateral de 0.336, y un coeficiente correlación de 0.304; lo cual significa que, una mejora del servicio de los trabajadores del Almacén influye en la satisfacción de los clientes por el servicio que reciben.

Con los problemas evaluados, se procedió a diseñar un esquema de contenidos en un plan de mejora para cada problema, con indicadores de control y las iniciativas para desarrollar y controlar las respectivas acciones. Lo mencionado se utilizó para la elaboración del Plan de calidad del servicio, el cual se detalla en el Anexo 12.

## **6. Recomendaciones**

Efectivizar el compromiso y participación de la gerencia de la empresa, en la implementación del Plan de calidad, el cual permitirá mejorar la satisfacción de sus clientes y su fidelización, logrando así cumplir con su visión y misión.

La propuesta de mejora de la calidad con su respectivo plan de acción debe ser conocido a todos los trabajadores, para lograr su compromiso y participación en su efectiva en su ejecución, dando a conocer los beneficios a obtenerse en el corto plazo, lo cual va generar una ventaja competitiva para la empresa.

Evaluar e Implementar la herramienta de las 5'S, para ordenar y efectivizar la mejora de la calidad del servicio en el almacén, generando un cambio de acciones de buenas prácticas con disciplina, a fin de mejorar el clima laboral.

Evaluar y aplicar planes de incentivos y reconocimientos en forma periódica al personal del almacén que cumple con la buena atención a los clientes, con acciones laborales para felicitar por buen desempeño al personal.

Gestionar periódicamente (semanal o mensual) capacitaciones y actividades para mejorar las buenas relaciones laborales entre los trabajadores del área logística, con acciones de buenas prácticas, trabajo en equipo, calidad, seguridad y cuidado del producto y servicio, de acuerdo con las normas internas de la empresa.

## Referencias bibliográficas

- Acuña Zegarra, J. I. (2020). *Control interno de calidad y la gestión logística de SIMA – Callao 2019*. [Tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52208>
- Alcaide, J. C. (2014). *Fidelización de clientes*. 2da. Edición. España: Editorial ESIC. [https://books.google.com.pe/books?id=87K\\_CQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=87K_CQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Alegre Cuba, A. J. (2017). *Implementación de un plan de Mejora Continua en el área de ensamblaje para incrementar la productividad de la Empresa Indal SRL, SJL 2016*. [Tesis para optar título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1345>
- Alemán, L. Y., Sancho-Vinuesa, T. y Gómez Zermeño, M. G. (2015). Indicadores de calidad pedagógica para el diseño de un curso en línea masivo y abierto de actualización docente. RUSC. *Universities and Knowledge Society Journal*, 12(1). pp. 104-119. doi <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v12i1.2260>
- Barrantes, C., y Manrique, S. (2019). *Gestión de almacén para mejorar el servicio al cliente de la empresa Prosipsa Industrial S.A.C., Cercado de Lima, 2019*. [Tesis para optar título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73417>
- Bernal Castrillón, F. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la empresa Genionet Telecomunicaciones SAS*. [Tesis para optar título, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia]. Repositorio Institucional UMNG. <http://hdl.handle.net/10654/20732>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (1era. Ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Borja Suarez, M. (2012). *Metodología de la investigación científica para ingenieros*. Chiclayo, Perú, 26-32.

- Cabanillas, H. (2019). *Implementación de mejora del sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en el astillero de la Empresa Tecnológica de Alimentos S.A. Chimbote*. [Trabajo de suficiencia para título, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <http://hdl.handle.net/11537/23367>
- Choez, F. N., & Moreira, E. (2020). La gestión de calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>
- Cruz Mego, N. (2018). *Plan de gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio del cliente interno del gobierno regional Cajamarca*. [Tesis para optar título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Insitucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27655>
- Escudero Serrano, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid, España: Editorial Ediciones Paraninfo S.A.
- Douglas da Silva (2020). *Importancia de la calidad en el servicio al cliente*. Blog de Zendesk. (En línea) Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/>
- Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Madrid, España: Publicaciones Vértice SL.
- Gave, J., Ramírez, F., Oseda, D., y Gonzales. A. (2011). *Cómo aprender y enseñar investigación científica*. Editorial: Universidad Nacional de Huancavelica
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Ed. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- INEI (2022). Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.gob.pe/inei/>
- ISO 10005:2018. *Gestión de la calidad - Directrices para los planes de la calidad*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10005:ed-3:v1:es>
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. A. (2020). La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el valor percibido y la fidelidad del cliente: un estudio de caso de Fly Emirates. *Cuadernos de Turismo*, (45), pp. 219–238. <https://doi.org/10.6018/turismo.426101>

- Muñiz, J., Hernández, A., & Ponsoda, V. (2015). Nuevas Directrices sobre uso de los Tests: Investigación, Control de Calidad y Seguridad. *Papeles del Psicólogo*, 36(3), pp. 161-173. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77842122001.pdf>
- Parra Piñeros, D. A. (2022). *Desarrollo de un diagnóstico organizacional y propuesta de un plan de mejora a la empresa Taller Industrial Arley Fernando Barragán en la ciudad de Girardot–Cundinamarca* [Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://hdl.handle.net/10656/14513>
- Pincay-Morales, Y., & Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de calidad en servicio al cliente de Pymes comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/1341>
- Rivera Martínez, J. J. (2020). *Propuesta de un plan de calidad para el control del proceso de reparación de prensas de doble tornillo en la empresa ingeniería y montaje S.A.C. Chimbote – 2020*. [Tesis de título, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62353>
- Tamara, O., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), pp. 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Tschohl, John. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente*. Quinta edición. Editorial Pax. México. Recuperado de: [https://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)

## **Anexos y Apéndices**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables
<p>¿De qué manera la propuesta de un esquema de contenidos de un diseño del plan de calidad para el almacén general del SIMA Astilleros S.A., permitirá mejorar el servicio al cliente - Chimbote, 2022?</p>	<p>La propuesta de un esquema de contenidos de un diseño del plan de calidad para el almacén general de SIMA Astilleros S.A., mejora el servicio al cliente - Chimbote 2022.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer un esquema de contenidos de un diseño del plan de calidad para el almacén general del SIMA Astilleros S.A., que permita mejorar el servicio al cliente – Chimbote 2022.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b> OE 1: Diagnosticar la situación actual de la problemática de la gestión del almacén general del SIMA. OE 2: Evaluar la percepción de la calidad del servicio que brindan los trabajadores del almacén general del SIMA. OE 3: Determinar la confiabilidad del servicio que recibe el cliente del almacén general del SIMA. OE 4: Establecer la correlación del servicio que ofrecen los trabajadores con el servicio que reciben los clientes del SIMA. OE 5: Determinar acciones para diseñar el plan de calidad con relación al servicio que reciben los clientes del SIMA.</p>	<p>Plan de calidad</p> <p>Servicio al cliente</p>

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 2: Matriz de Conceptuación y Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Plan de calidad	El desarrollo de un plan de calidad debe tener en cuenta sus fines y objetivos, los cuales ayudan a pensar en los resultados previstos, suministrando las bases para revelar los riesgos y oportunidades. Es el documento donde se detalla las acciones, responsabilidades y recursos utilizados, para desarrollar un producto o servicio (ISO, 10005: 2018, pp. 6-10).	La propuesta de un plan de calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., servirá para mejorar la gestión de servicio del almacén; y comprende un diagnóstico situacional, la evaluación del procesamiento en el almacén y la calidad del servicio que brindan los trabajadores.	Diagnóstico situacional	Diagrama de Ishikawa. Diagrama de Pareto.	Nominal Ordinal
			Proceso de almacenamiento	Nivel de los procesos de almacenamiento.	Nominal
			Calidad del servicio	Nivel de competencia y capacitación	Nominal
Servicio al cliente	Es la disponibilidad de colaborar con el área comercial de la empresa, a fin de determinar las necesidades y deseos del cliente en el argumento del servicio logístico, analizando los requerimientos del cliente y la capacidad del servicio que se le brinde (Escudero, 2014).	El servicio al cliente del almacén se desarrolla con el propósito de fidelizarlo con la empresa, basada en la calidad del servicio que se le otorgue y tratando de abarcar sus requerimientos para lograr su confiabilidad y plena satisfacción del cliente.	Confiabilidad del servicio	% de servicio del área de logística.	Nominal
				% de satisfacción del cliente	Nominal

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3. Técnicas e instrumentos usados para recolección de datos

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fuentes</b>
V. Independiente  (Plan de calidad)	Encuesta	Formato de cuestionario a los trabajadores	Los trabajadores operativos del almacén general de SIMA Astilleros S.A.
	Investigación documental	Formato de causa y efecto (Ishikawa)	Elaborado por los autores.
	Investigación documental	Formato de tabla de Pareto	Elaborado por los autores.
	Observación directa	Formato de plan de calidad	Elaborado por los autores.
V. Dependiente  (Servicio al cliente)	Encuesta	Formato de cuestionario al cliente	Los trabajadores operativos del almacén general de SIMA Astilleros S.A.
	Observación directa	Formato de operaciones y funciones del almacén	Elaborado por los autores.
	Observación directa	Formato de registro de tiempo de operaciones en el almacén	Elaborado por los autores.

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 4. Cuestionario dirigido a los trabajadores del Almacén General del  
SIMA Astilleros S.A.C.**

OBJETIVO: Obtener información base para la propuesta de un plan de calidad en el Almacén General de SIMA Astilleros S.A. para mejorar el servicio al cliente

INDICACIÓN: Agradecemos marcar con una “X” según su criterio o experiencia.

**I. PREGUNTAS GENERALES**

Tiempo de trabajo en la empresa: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

**II. CUESTIONARIO**

Nº	Preguntas	SI	NO
1	¿Los registros existentes son adecuados para ingresar de forma inmediata al almacén?		
2	¿Hay un sistema adecuado para los registros de los materiales que ingresan al almacén?		
3	¿Existen una supervisión óptima en el proceso de ingreso de los materiales?		
4	¿Considera usted que la empresa tiene equipos desactualizados para la realización de sus labores?		
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con los suficientes quipos para la realización de sus labores?		
6	¿El almacén cuenta con espacios para las maniobras laborales?		
7	¿Hay una señalización óptima para cada área dentro del almacén?		
8	¿Existen personal de otra área que dificulte el desarrollo integro de sus labores?		
9	¿Los trabajadores hacen varias tareas o les sobrecargan de trabajo?		
10	¿Considera usted que la empresa debe contar con trabajadores para cada función en el proceso del almacenaje?		
11	¿El personal recibe cursos de capacitación de manera continua?		
12	¿Considera que existe un buen clima laboral para desempeñar sus labores?		
13	¿Se tiene una supervisión constante en el desempeño de sus actividades labores?		

Fuente: Elaboración propia, validado por juicio de expertos.

**Anexo 5. Cuestionario dirigido a los clientes del Almacén General del SIMA  
Astilleros S.A.C.**

OBJETIVO: Obtener información base para la propuesta de un plan de calidad en el Almacén General de SIMA Astilleros S.A. para mejorar el servicio al cliente.

INDICACIÓN: Favor marque con una “X” según su criterio o experiencia.

**I. PREGUNTAS GENERALES**

Datos personales: \_\_\_\_\_

Tiempo de cliente de la empresa: \_\_\_\_\_

**II. CUESTIONARIO**

Nº	Preguntas	SI	NO
1	¿Las instalaciones del almacén de la empresa son los adecuados?		
2	¿Está conforme con la información que le brinda el personal respecto a la solicitud de materiales?		
3	¿Usted cree que el personal del área de logística cuenta con los equipos de protección personal?		
4	¿Considera que el personal del área de logística cumple a tiempo los pedidos encargados?		
5	¿Considera que el personal cumple con un buen servicio, cuando solicita que le provean de materiales?		
6	¿Cree usted que el personal del almacén siempre se encuentra dispuesto para ayudarle?		
7	¿El comportamiento del personal del área de logística le parece de confianza?		
8	¿Hay un buen trato del personal cuando realiza una consulta sin llegar a adquirir algún producto o servicio?		
9	¿Se considera satisfecho con el desempeño del personal del área logística?		
10	¿Usted recomendaría a otras personas el servicio que brinda el área de logística?		
11	¿Considera que el área logística debe mejorar algunos aspectos respecto a la entrega de pedidos?		
12	¿Usted ha tenido devolución de materiales que no ha solicitado?		

Fuente: Elaboración propia, validado por juicio de expertos.

## Anexo 6: Validación de Instrumentos con juicio de expertos

### CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

El que suscribe, CHAVEZ MILLA HUMBERTO ANGEL, con documento de Identidad N° 32793925, de profesión INGENIERO INDUSTRIAL, Registro CIP 27135, con grado de Maestro en Ingeniería Industrial mención en Gerencia de Operaciones, Docente en la Universidad San Pedro de Chimbote.

Por medio de la presente hago constar, que se ha revisado con fines de validación los instrumentos para recolección de datos ubicados en los Anexos 4 y 5; para ser aplicado en el desarrollo de la Tesis titulada “Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes en el instrumento, se formula las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chimbote, 18 de diciembre del 2022



Ing. CIP. CHAVEZ MILLA HUMBERTO ANGEL  
ING. INDUSTRIAL  
Reg. Colegio de Ingenieros N° 27135

## CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, DEL CASTILLO VILLACORTA HENRY JOSEPH, con documento de Identidad N° 32982461, de profesión Ingeniero Industrial e Ingeniero Civil, con Registro CIP 50337, con grado de Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación, Docente en la Universidad San Pedro de Chimbote.

Por medio de la presente hago constar, que se ha revisado con fines de validación los instrumentos para recolección de datos ubicados en los Anexos 4 y 5; para ser aplicado en el desarrollo de la Tesis titulada “Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes en el instrumento, se formula las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Chimbote, 15 de diciembre del 2022.

  
**Henry Joseph Del Castillo Villacorta**  
ING. CIVIL - ING. INDUSTRIAL  
C.I.P.: 50337

## CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Yo, JUAN PAREDES CAMPOS, identificado con DNI N° 17972295 de profesión Ingeniero Industrial, con grado académico de Magister en Docencia de Educación Superior, con estudios concluidos de Doctorado en Ingeniería Informática y Sistemas, ejerciendo actualmente como Docente Nombrado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Laredo.

Por medio de la presente hago constar, que se ha revisado con fines de validación los instrumentos para recolección de datos ubicados en los Anexos 4 y 5; para ser aplicado en el desarrollo de la Tesis titulada “Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022”.

Luego de hacer las observaciones y valoraciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones al instrumento de investigación:

CRITERIOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Chimbote, diciembre 12 del 2022



MG. JUAN PAREDES CAMPOS  
ING INDUSTRIAL  
REGISTRO CIP N° 29073

Ing. Juan Paredes Campos

## Anexo 7: Validez de los instrumentos

Experto 1: Calificación del Ing. CHAVEZ MILLA HUMBERTO ANGEL

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total
Congruencia de ítems	1	2	3	4	4
Amplitud del contenido	1	2	3	4	3
Redacción de ítems	1	2	3	4	3
Claridad y precisión	1	2	3	4	4
Pertinencia	1	2	3	4	4
TOTAL					18

Experto 2: Calificación del Ing. DEL CASTILLO VILLACORTA HENRY JOSEPH

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total
Congruencia de ítems	1	2	3	4	3
Amplitud del contenido	1	2	3	4	3
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	4
Pertinencia	1	2	3	4	3
TOTAL					17

Experto 3: Calificación del Ing. JUAN PAREDES CAMPOS

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total
Congruencia de ítems	1	2	3	4	4
Amplitud del contenido	1	2	3	4	3
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	3
Pertinencia	1	2	3	4	3
TOTAL					17

### Consolidado de la calificación de la validez de expertos

Nombre del experto	Calificación	% Calificación
Ing. CHAVEZ MILLA HUMBERTO ANGEL	18	90.0%
Ing. DEL CASTILLO VILLACORTA HENRY	17	85.0%
Ing. JUAN PAREDES CAMPOS	17	85.0%
<b>Calificación</b>	<b>17.3</b>	<b>86.7%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Escala de validez de instrumentos

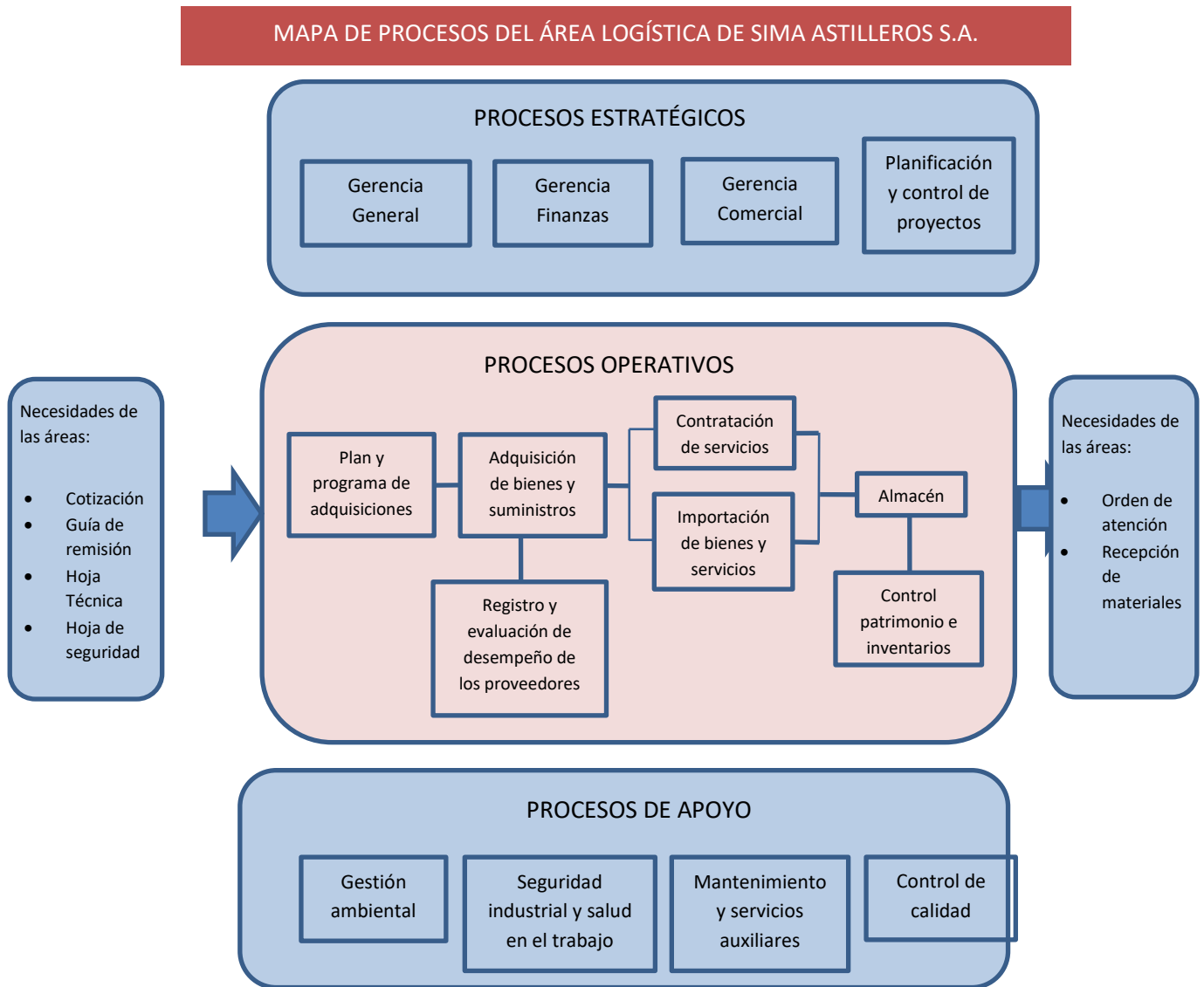
Escala	Indicador
0.00 - 0.53	Validez nula
0.54 - 0.59	Validez baja
0.60 - 0.65	Valida
0.66 - 0.71	Muy valida
0.72 - 0.99	Excelente validez
1	Validez perfecta

Fuente: Basado en Gonzales, Oseda, Ramírez y Gave (2011).

**Calificación** = 0.867; los Instrumentos tiene Excelente Validez.

## Anexo 8. Mapeo de procesos del área de logística, almacén y flujograma

Para lograr la elaboración del mapeo del área logística se requirió conocer previamente la organización del personal encargado del área y las características de los procesos que se realizan.

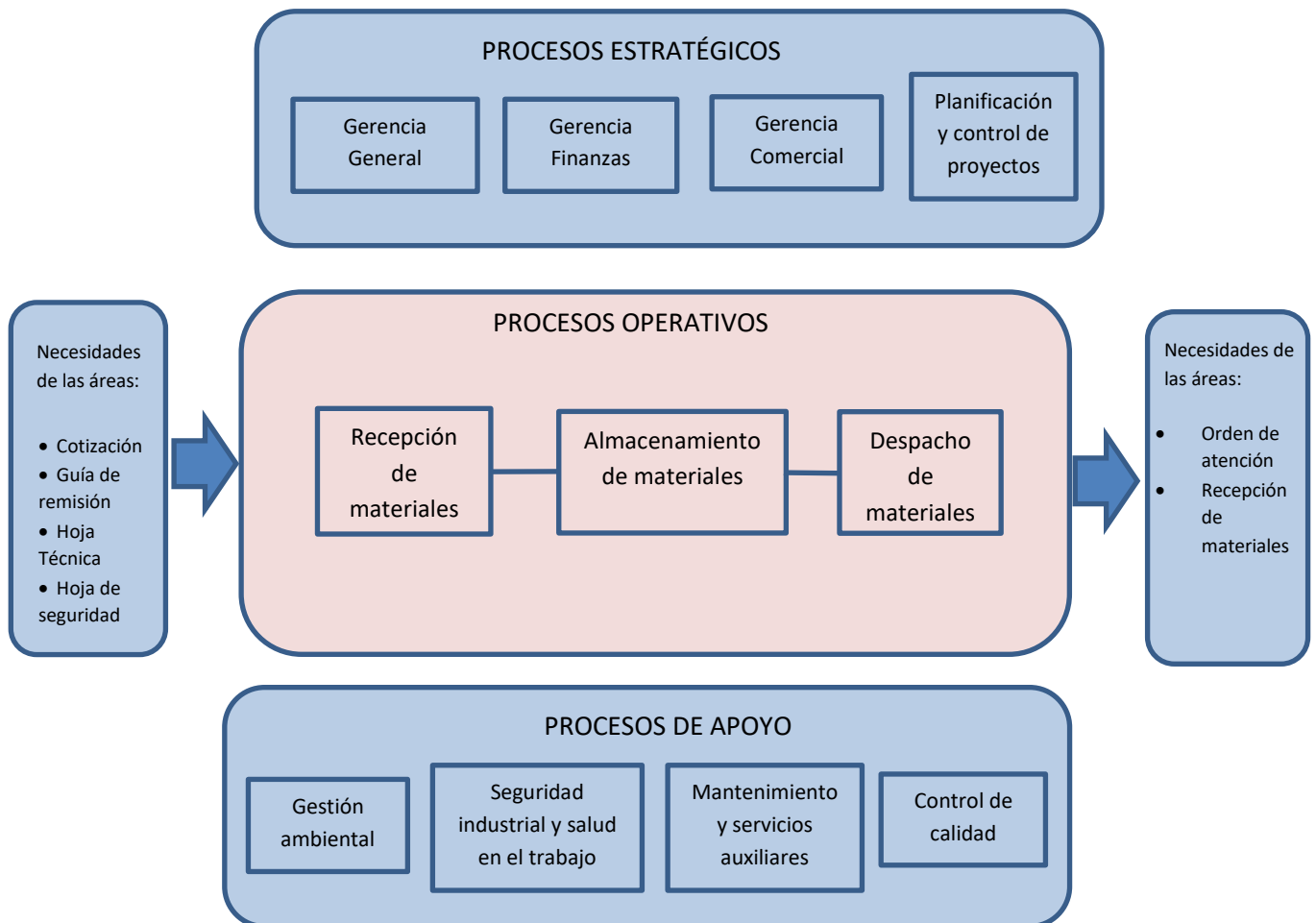


**Figura 2.** Mapa de procesos del área de logística

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 9. Mapeo de sub procesos del almacén y flujograma

### MAPA DE PROCESOS DEL SUB PROCESO ALMACENAMIENTO DE SIMA ASTILLEROS S.A.



**Figura 3.** Mapa de procesos del sub proceso almacenamiento

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 10. Resultado del Cuestionario aplicado a los trabajadores del Almacén general del SIMA**

N°	Preguntas	SI	NO	Total
1	¿Los registros existentes son adecuados para ingresar de forma inmediata al almacén?	0	6	6
2	¿Hay un sistema adecuado para los registros de los materiales que ingresan al almacén?	6	0	6
3	¿Existen una supervisión óptima en el proceso de ingreso de los materiales?	0	6	6
4	¿Considera usted que la empresa tiene equipos desactualizados para la realización de sus labores?	6	0	6
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con los suficientes quipos para la realización de sus labores?	0	6	6
6	¿El almacén cuenta con espacios para las maniobras laborales?	6	0	6
7	¿Hay una señalización óptima para cada área dentro del almacén?	6	0	6
8	¿Existen personal de otra área que dificulte el desarrollo integro de sus labores?	2	4	6
9	¿Los trabajadores hacen varias tareas o les sobrecargan de trabajo?	6	0	6
10	¿Considera usted que la empresa debe contar con trabajadores para cada función en el proceso del almacenaje?	6	0	6
11	¿El personal recibe cursos de capacitación de manera continua?	4	2	6
12	¿Considera que existe un buen clima laboral para desempeñar sus labores?	1	5	6
13	¿Se tiene una supervisión constante en el desempeño de sus actividades labores?	0	6	6
	<b>Respuestas al total de preguntas aplicadas al trabajador</b>	43	35	78

**Anexo 11. Resultado del Cuestionario aplicado a los clientes del Almacén general del SIMA**

<b>Ítem</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Las instalaciones del almacén de la empresa son los adecuados?	6	0
2	¿Está conforme con la información que le brinda el personal, en cuanto usted solicita que le provean de materiales?	4	2
3	¿Usted cree que el personal del área de logística cuenta con los equipos de protección personal?	5	1
4	¿Considera que el personal del área de logística cumple a tiempo los pedidos encargados?	3	3
5	¿Considera usted que el personal cumple con un buen servicio, cuando le proveen de materiales?	2	4
6	¿Cree usted que el personal del almacén siempre se encuentra dispuesto para ayudarle?	2	4
7	¿El comportamiento del personal del área de logística le parece de confianza?	3	3
8	¿Hay un buen trato del personal cuando usted realiza una consulta sin llegar a adquirir algún producto?	2	4
9	¿Se considera satisfecho con el desempeño del personal del área de logística?	3	3
10	¿Usted recomendaría a otras personas el servicio que brinda el área de logística?	4	2
11	¿Considera usted que el área de logística debe mejorar algunos aspectos, respecto a la entrega de pedidos?	5	1
12	¿Usted ha tenido devolución de materiales que no ha solicitado?	4	2
	<b>Respuestas al total de preguntas aplicadas al Cliente</b>	43	29

## **Anexo 12. Esquema para la propuesta de un Plan de calidad del servicio**

El plan de calidad es una planificación documentada que especifica qué ordenamientos de trabajo y recursos se encuentran asociados y disponibles, que debe aplicarse en el proceso, indicando las personas responsables de aplicarlos y cuándo debe aplicarse al producto, servicio, proceso o contrato específico.

**Definición del alcance del plan.** El objetivo será establecer estrategias de atención al cliente para evitar errores, hacer que la comunicación sea más integrada y fluida en todos los niveles, además, facilitar el acceso a los datos a los responsables.

El contenido del plan de calidad será el siguiente:

- ✓ Definir los elementos de la entrada y salida de los productos y servicios.
- ✓ Describir los objetivos y cómo se lograrán las estrategias establecidas.
- ✓ Definir las responsabilidades de la dirección y las áreas relacionadas.
- ✓ Ejecutar el control de documentos y registros de datos.
- ✓ Planificar el manejo de los recursos disponibles.
- ✓ Documentar los requisitos especificados para la gestión del almacén.
- ✓ Establecer procedimientos de comunicación con el cliente.
- ✓ Diseño y desarrollo de las compras de los bienes y servicios.
- ✓ Producción y prestación del servicio al cliente.
- ✓ Identificación y trazabilidad del servicio.
- ✓ Preservación del producto en el almacén.
- ✓ Control del producto no conforme en el almacén.
- ✓ Seguimiento y medición del servicio de manera periódica.
- ✓ Realizar Auditoría planificadas o imprevista (arqueos, control de stock), describir cómo serán y cuándo tendrán lugar.
- ✓ Planificar, ejecutar y controlar acciones para efectivizar el Plan de calidad.

### **Recomendaciones para el buen servicio.**

Una vez definido el objetivo y las políticas de trabajo, el plan puede ponerse en marcha. Durante la ejecución es importante monitorear y perfeccionar dos áreas: de comunicación y resolución de problemas.

Respecto a la comunicación, será fundamental considerar los aspectos:

- Construir un vínculo con el cliente, trabajar pensando en el largo plazo con entusiasmo y paciencia.
- Prestar especial atención a la bienvenida, hay que recordar siempre que la primera impresión es fundamental. Al realizar un primer contacto, no dejar de hacerlo con buena disposición y cortesía.
- Priorizar y descubrir la necesidad del cliente. Mostrarse siempre atento por las necesidades y expectativas del cliente, dará ventaja durante la comunicación.
- Practicar la escucha activa. Escuchar con paciencia y tratar de leer entre líneas cuando el cliente no es muy claro es importante para mejorar la experiencia.
- El segundo elemento por considerar es la resolución de problemas. Para perfeccionarla, es importante seguir estos pasos:
- Entender el problema. Se debe dejar hablar sin interrumpir al cliente y reaccionar con paciencia incluso frente a posibles provocaciones.
- Identificar la causa del problema. Comprueba cómo fue el proceso del cliente y en qué etapa falló el sistema.
- Proponer soluciones. En algunos casos, antes de ofrecer arbitrariamente una solución, preguntar al cliente cómo quiere que sea resuelto el problema.
- Arreglar el problema y consultar si el resultado fue el esperado. Ponte manos a la obra y luego pregunta al cliente si quedó satisfecho.
- Capacitar periódicamente al personal y mantener informado de sus logros o problemas, para su participación en acciones de mejora continua.

# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
CABALLERO POLO, JONATHAN FERNANDO		70526223	caballerojonathan9@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p>PLAN DE CALIDAD EN EL ALMACÉN GENERAL DEL SIMA ASTILLEROS S.A., PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE - CHIMBOTE 2022</p>			
5. Programa Académico			
Ingeniería Industrial			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>3</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/openAccess">info.eu-repo/semantics/openAccess</a> )		<input type="checkbox"/>
			Acceso restringido <sup>4</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/restrictedAccess">info.eu-repo/semantics/restrictedAccess</a> ) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

## A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

## B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	13	01	2024

### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

**Nota.** - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3)

# Plan de Calidad en el almacén general del SIMA Astilleros S.A., para mejorar el servicio al cliente - Chimbote 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repository.uniminuto.edu">repository.uniminuto.edu</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

9	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://journalprosciences.com">journalprosciences.com</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repository.uamerica.edu.co">repository.uamerica.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://standards.itih.ai">standards.itih.ai</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://rraae.cedia.edu.ec">rraae.cedia.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.espam.edu.ec">repositorio.espam.edu.ec</a>	

Fuente de Internet

<1 %

21

[repositorio.upn.edu.pe](https://repositorio.upn.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

22

[repositorio.uts.edu.co:8080](https://repositorio.uts.edu.co:8080)

Fuente de Internet

<1 %

23

[rua.ua.es](https://rua.ua.es)

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana

Trabajo del estudiante

<1 %

25

Submitted to Universidad Privada San Pedro

Trabajo del estudiante

<1 %

26

[repositorio.udh.edu.pe](https://repositorio.udh.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

[repositorio.uigv.edu.pe](https://repositorio.uigv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

28

[tesis.ucsm.edu.pe](https://tesis.ucsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

29

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

30

[descubre-uev.bibliocrai.universidadeuropea.com](https://descubre-uev.bibliocrai.universidadeuropea.com)

Fuente de Internet

<1 %

31	<a href="https://patents.google.com">patents.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="https://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
34	Walter Junior Mayo Espinoza, Emigdio Antonio Alfaro Paredes, Jun Shen. "Effect of a mobile application on the precision of the preliminary diagnosis of anxiety", Cogent Engineering, 2020 Publicación	<1 %
35	<a href="https://cartacompromiso.sgp.gov.ar">cartacompromiso.sgp.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="https://lareferencia.org">lareferencia.org</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="https://www.udemy.com">www.udemy.com</a> Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo