

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de
comercialización de productos en Market Plaza Lucy II - Huaraz.**
2021

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

Autora:

Bach. Gerónimo Méndez, Flor María
Código ORCID: 0000-0003-1414-3726

Asesor:

Dr. Venegas Gordillo, Luís
Código ORCID: 0000-0001-8779-7320

Huaraz – Perú

2022

ÍNDICE

	Pág.
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iii
Palabras clave	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	1
Metodología	31
Resultados	36
Análisis y Discusión	56
Conclusiones	63
Recomendaciones	66
Referencias Bibliográficas	69
Anexos	72

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes.	24
Tabla 2 : La empresa cuenta lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos.	25
Tabla 3 : La empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios.	26
Tabla 4 : La empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas.	27
Tabla 5 : Los directivos implementan medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes.	28
Tabla 6 : La empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías.	29
Tabla 7 : El sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad.	30
Tabla 8 : La empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos.	31
Tabla 9 : La planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias.	32
Tabla 10 : La dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes.	33
Tabla 11 : Se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos.	34
Tabla 12 : Los directivos promueven el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores.	35
Tabla 13 : La empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativo de la empresa.	36
Tabla 14 : La empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad.	37
Tabla 15 : Los directivos utilizan tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre	38

	todos los miembros del equipo de trabajo.	
Tabla 16	: La desorganización y la falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad.	39
Tabla 17	: Los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad.	40
Tabla 18	: Los directivos promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional.	41
Tabla 19	: Los directivos evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes.	42
Tabla 20	: Los directivos proporcionan condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento.	43

Palabras clave: Gestión, almacén y gestión operativa.

Keywords: Management, warehouse, and operational management.

Línea de investigación:

Línea de programa	Contabilidad
Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Economía

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de comercialización de productos en Market Plaza Lucy II – Huaraz. 2021"** del (a) estudiante: **Flor María Gerónimo Méndez**, identificado(a) con Código N° **1411200093**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **15%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° **3037-2019-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, 16 de Diciembre de 2022


 UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

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

Título:

**Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de comercialización de
productos en Market Plaza Lucy II - Huaraz. 2021**

Resumen

El propósito de la investigación fue determinar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021, el estudio fue descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. La población fue de 25 trabajadores.

Los resultados corroboran que la gestión de almacén afecta la gestión operativa; siendo necesario mejorar procesos para consolidar la eficiencia, ya que el 48% de encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes; el 52% dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa no tiene medidas de control de inventarios para evitar sustracción, deterioro y pérdida; el 40% indicó estar totalmente insatisfecho que el sistema de almacenamiento permite que las estanterías sean móviles; el 44% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de acceso a la información; y el 52% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la transformación digital para elevar la productividad.

Abstract

The purpose of the research was to determine that warehouse management affects the operational management of the marketing of products of the company Market Plaza Lucy II, in Huaraz in 2021, the study was descriptive, non-experimental design, cross-sectional. The technique used was the survey and its instrument the questionnaire. The population was 25 workers.

The results corroborate that warehouse management affects operational management; being necessary to improve processes to consolidate efficiency, since 48% of respondents expressed being totally dissatisfied that managers implement policies to optimize the installed capacity of warehouses; 52% said they were totally dissatisfied that the company does not have inventory control measures to prevent theft, deterioration and loss; 40% indicated that they were totally dissatisfied that the storage system allows the shelves to be mobile; 44% responded that they are totally dissatisfied that the company eliminates unproductive tasks to reduce the time it takes to access information; and 52% said they were totally dissatisfied that managers promote digital transformation to increase productivity.

I. Introducción

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

Márquez y Ortega (2017) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue identificar los avances del modelo de administración sostenible para los diferentes programas orientados al financiamiento donde aumentan la eficacia en la administración en sus proyectos para incrementar su eficiencia y mejorar sus gastos, siendo el tipo de investigación descriptivo, correlacional y explicativo, de diseño no experimental y transversal, la muestra se conformó con el personal operativo de las áreas y departamentos funcionales pertenecientes tanto al corporativo del grupo, como a la planta de chocolates y entre otras conclusiones, menciona que, los resultados ofrecen modelos para la gestión de programas válidos en España; es destacable que la empresa haya realizado y tenga difundida su planeación estratégica; así mismo se ha configurado la nueva estructura organizacional hasta los procesos principales y secundarios requeridos para ejecutar la ventaja competitiva descrita en la planeación estratégica.

Valarezo (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, evaluar la gestión operativa de Aredan S.A. mediante el control interno, año 2018, siendo una investigación de tipo descriptivo, explicativo y correlacional, enfoque cualitativo y diseño no experimental, la muestra de veinte un empleado de la empresa y entre otras conclusiones, menciona que los componentes de producción son altamente necesarios a efectos de garantizar la eficacia de la unidad orgánica de recursos humanos.

Garrido (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, formular un sistema automatizado de control interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido; siendo un estudio de tipo diagnóstico, la muestra fue de tres servidores adscritos a la oficina del área de caja y entre otras conclusiones, menciona que, planteó un modelo de control a efectos de promover la

efectividad de los procesos productivos de los diversos sistemas, lo que permitirá a la entidad lograr sus objetivos.

Rojas (2019) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, diseñar un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónico, siendo el tipo de investigación y diseño no experimental, la muestra fue conformada por los trabajadores de la empresa, concluye que para implementar un sistema adecuado de control interno es necesario contar con información suficientes que permita identificar las debilidades del mismo, para ello se requiere desarrollar acciones para interiorizar las ventajas del control interno lo que permitirá adoptar actividades para garantizar las mejora continua de los sistemas administrativos correspondientes, para ello se requiere implementa normas de control interno a nivel de sus respectivos componentes y sus principios.

Villacrés (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, analizar la eficiencia de la gestión operativa y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito pisa limitada, siendo el tipo de investigación de enfoque cuantitativo, aplicado, básico, documental, descriptivo y exploratorio, la muestra fue de 18 personas y entre otras conclusiones, menciona que según organismos internacionales de créditos y finanzas, el flujo de captación de recursos se incrementó del sesenta y un por ciento al sesenta y seis por ciento, los préstamos fueron considerados como efectivos en un setenta por ciento y se redijeron en sesenta y tres por ciento, demostrándose que se incrementaron los niveles de los préstamos, así mismos se identificaron flancos de debilidad en la entidad, toda vez que no alcanzaron sus metas.

Cruz (2019) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, en su tesis titulada “Mejora de la gestión de almacenes en el área logística de la empresa Jscimport SRL, Surco 2019”, tuvo por objetivo determinar la mejora de la gestión de los almacenes en el área logística de la empresa JSCIMPORT SRL., siendo una

investigación de tipo descriptivo, enfoque cualitativo, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue de cinco colaboradores y entre otras conclusiones, menciona que hubo mejoras en las adquisiciones de bienes, organización y disposición y venta según los tiempos planificados, lo que permitió mejorar los procesos, así mismo, el investigador señala que se utilizó lo más que se pudo los ambientes donde se guardan los productos.

Azabache (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la eficiencia operativa y el grado de implementación de herramientas lea en la empresa de energía, Lima, Perú, siendo un estudio de carácter, tipo explicativo, descriptivo, explicativo y no experimental de carácter transversal; la muestra fue 20 trabajadores y entre otras conclusiones, menciona con que con la finalidad de rebajar los tiempos y gastos que ocasionan los procesos de compras y producción en general es necesario controlar las actividades; así mismo, es necesario advertir que si todavía existen debilidades en los diversos sistemas administrativos, se ha mejorado en la efectividad de la capacidad operativa.

Llayqui (2019) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, diseñar una propuesta de mejora de gestión de inventarios para optimizar el área de almacén en la empresa UFITEC SAC en el periodo 2016-2017, siendo una investigación cualitativa y tipo exploratorio, la muestra fue de 50 personas y 1,600 documentos y entre otras conclusiones, menciona que las primordiales dificultades que se han ocasionado tiene como causa a las debilidades del sistema de almacenaje, toda vez que existen deficiencias en los procesos operativos, especialmente por la falta de capacitación del personal.

Giraldo (2020) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019, siendo una investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte

transversal, la muestra estuvo integrada por todo el personal de la entidad y entre otras conclusiones, menciona que el proceso de administración de las organización, es uno de los aspectos determina y que ello condiciona el logro de las metas, así mismo explica que es importante el planeamiento, la organización, la dirección y el control lo que permitirá determinar y lograr los objetivos; para ello se requiere realizar una lista de procesos a efectos de llevar un estricto control de los mismos, para ello es necesario el desarrollo de acciones de mejora del rendimiento del recurso humano de la entidad, ya que coadyubará a que los servidores cumplan sus metas y objetivos.

Lara (2020) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, proponer metodologías que permitan administrar los almacenes en una empresa comercializadora de equipos industriales: Aptein S.A.C, siendo una investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental de carácter transversal, la muestra se constituyó por los colaboradores de entidad y entre otras conclusiones, menciona que para desarrollar las recomendaciones para incrementar el desempeño, se requiere que los trabajadores asuman su obligación con responsabilidad y se integren al trabajo en equipo, así mismo es necesario tomar en cuenta mejorar los proceso de almacén a fin de optimizar los escasos espacios con que se dispone, lo que permitirá la conservación óptima de los procesos de control.

Cacho (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, promover la eficiencia operacional del sistema logístico para mejorar el desempeño en el almacén e inventarios de la empresa NC autopartes S.A.C., siendo una investigación de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, correlacional, la muestra fue de ocho colaboradores y entre otras conclusiones, menciona que, el manejo operacional del sistema logístico implementando mediante códigos de tal manera que se pueda reducir sustancialmente las discrepancias en el saldo de los bienes, lo que permitirá reducir los gastos y por ende el costo de ventas de los inventarios; así mismo precisa que se han implementados modelos para

almacenar por medio del modelo ABC, contribuyendo a mejorar la administración de los bienes en general.

Ramírez (2017) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, determinar la importancia de la gestión de almacenes y el control de inventarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, siendo una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, exploratorio, de diseño no experimental de carácter transversal, la muestra fue conformada por el personal de logística y los usuarios de la misma y entre otras conclusiones, menciona que, que la gestión de almacenamiento permite atender diversos requerimientos, contribuye con la evaluación de costos, así mismo, coadyuba a la diversificación de los procesos de simplificación y catalogación de los inventarios de acuerdo a sus características.

Garate (2021) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, determinar la efectividad para lograr las metas operativas durante el desarrollo de las actividades de abastecimiento de formatería, la investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, no experimental y transversal, la muestra fue de 16 agencias y entre otras conclusiones, menciona que la efectividad de los procesos operativos del sistema de abastecimiento resultaron ser un aspecto fundamental en la gestión de inventarios de la entidad, a ello se agrega la calidad de los servicios, lo que le da un valor añadido importante; así mismo, para la entidad, las actividades de gestión de abastecimiento es de vital importancia para los fines de la organización.

Salazar (2018) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, identificar los procedimientos que se realizan desde la recepción hasta la distribución de los insumos, para determinar los puntos críticos que se presenta durante el proceso, siendo una investigación de enfoque cualitativa, según su propósito descriptivo, no experimental y transversal, teniendo una muestra constituida por las unidades de estudio, concluye que la infraestructura no está

debidamente adecuada para los fines respectivos, de igual manera no tiene la cantidad de personal suficiente ni especializado para estos fines; en ese sentido la administración del sistema de abastecimiento aún es displicente, ya que presenta un sistema altamente tedioso, lo que no permite la optimización de los procesos de almacenamiento en las organizaciones del estado especialmente.

Villagra (2021) realizó una investigación, cuyo objetivo fue asegurar la calidad del servicio operacional en la satisfacción al cliente de América Móvil SA., siendo una investigación de tipo descriptivo y matricial, la muestra fue su entorno empresarial a nivel local y regional y entre otras conclusiones, menciona que el uso de una metodología es importante a efectos de realizar e implementar los procesos necesarios para mejorar el desempeño de las actividades, así mismo, se advierte que la entidad viene aplicando el modelo DMAIC la misma que se orienta a incrementar el desempeño de las actividades a fin de superar los problemas que viene afectando la gestión de abastecimiento de la entidad.

Paredes & Vargas (2018) realizaron una investigación, cuyo objetivo fue, perfeccionar los procesos operativos del almacenamiento y la distribución del almacén de productos terminados en la empresa cementera del sur del país, siendo una investigación de diseño no experimental de corte transversal, y exploratorio, la muestra se constituyó por los clientes de la empresa y entre otras conclusiones, menciona que se identificaron puntos críticos en los procesos de almacenamiento y distribución de los productos terminados; siendo los más llamativos la escases de programas de capacitación y de entrenamiento de personal de la entidad, lo que fue respaldado con el 65% de respuestas de los encuestados; así como se advirtieron altos tiempos en el proceso de despacho, lo que fue confirmado por el 40% de encuestados quienes respondieron que se emplean tiempos mayores a cuatro horas; así mismo los resultados advirtieron altos grados de insatisfacción de los transportistas lo que fue corroborado por el 60% de los encuestados; finalmente se tuvo displicentes

procesos de Layout, falta de señalización a nivel interno y externo y la carencia de procedimientos de almacén.

Guevara (2021) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, plantear el uso de un sistema de gestión de almacenes a efectos de mejorar la atención al cliente en la empresa KFC, Chiclayo 2019, siendo una investigación de tipo descriptiva y no experimental y transversal, entre otras conclusiones, menciona que, la inadecuada distribución de los almacenes no permite ubicar de manera correcta los bienes como las materias primas, o los insumos, o las bebidas, o los platos, o los cubiertos, o la papelería, Etc., razón por la cual se necesita la optimización de los ambientes a través de la disposición de espacios para congeladoras, armarios, estantes y otros; así mismo, se ha evidenciado que los almacenes no cuentan con garantías ni seguridad básica, así como escasa higiene, ventilación defectuosa y deficientes condiciones de almacenamiento; así mismo, los colaboradores perciben que la calidad del servicio no es buena, convirtiéndose en una razón para no volver a la empresa.

Choquehuanca (2018) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, confrontar el desempeño de la administración de almacenes en una organización logística, Lima 2016 – 2017, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, positivista, empírico, hipotético deductivo, sustantivo, no experimental y transversal, tuvo como muestra al total de los pedidos de compra recepcionados y entre otras conclusiones, menciona que hay diferencias importantes en el desempeño de la administración de almacenes de una organizacional logística, toda vez que el rendimiento fue de aproximadamente del cuarenta y cinco por ciento, en tanto que el valor de significancia fue inferior a 0.05, lo que permitió rechazar la H_0 ; de igual manera, se corroboró la existencia de diferencias importantes en el desempeño del proceso de recepción de mercaderías, toda vez que durante el ejercicio materia de estudios de aproximadamente del cuarenta y dos por ciento.

Pampa (2020) realizó una investigación, cuyo objetivo fue, determinar la vinculación entre la gestión de inventarios y el proceso de comercialización de la MyPE artesanías Alpaca Fina EIRL de la ciudad de Juliaca – Puno, siendo un estudio de tipo correlacional, básico, cuantitativo y no experimental de corte transversal, la muestra se conformó por los colaboradores d la entidad y entre otras conclusiones, sostiene que las variables se relacionan, toda vez que luego de llevar a cabo la corroboración de las hipótesis se tuvo un Rho favorable, lo que evidencia la relación de las variables de investigación; así mismo, se determina que las variables de estudio se vinculan con la satisfacción de los clientes de las entidades.

La presente investigación tiene como fundamento teórico, a la teoría de Salazar (2019) quien sostiene que la gestión de almacenes es considerada la serie de procesos correspondiente a la logística que se encarga de la recepción, almacenaje y movimiento en el interior de los almacenes hasta colocarlo en el centro de consumo de materiales como la materia prima, semielaborados, terminados, así como el procesamiento de datos; tiene por propósito optimizar la unidad de logística que intervienen en 2 etapas del proceso de abastecimiento.

1.2 Justificación de la investigación

En la empresa Market Plaza Lucy II - Huaraz se observa que no han implementado adecuadas políticas que permitan mejorar la gestión de almacenes y eficiencia operativa, toda vez que no se han formulado directrices para delimitar las fases de la gestión de almacenes, ni para aplicar los principios fundamentales de almacenes, así como no se han desarrollado lineamientos para diseñar el sistema de almacenamiento, ni identificar los factores para lograr la eficiencia operativa, ni para identificar los factores que limitan la eficiencia operativa.

Consideramos que la investigación realizada es de gran importancia, ya que permitirá identificar entre otras, los procesos críticos de la gestión de almacenes y la ineficiencia operativa en la comercialización y control de la comercialización de productos, permitiendo proponer soluciones al problema estudiado.

Creeremos que el estudio realizado servirá a otros investigadores y/o empresas, interesadas en el tema a investigar.

1.3 Problema

¿Cómo la gestión de almacén afecta la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II de Huaraz, el año 2021?

1.4 Conceptualización y operacionalización de variables

Conceptualización

Gestión de almacén

Para Arías (2017) la gestión de almacén viene a ser el conjunto de acciones orientadas a la regulación de los niveles de oferta y la demanda de bienes en general, para ello se necesita implementar mecanismos de control interno a efectos de mejorar el rendimiento de los costos y gastos de entrega, así como de ciertos procesos que requieren optimizarse, lo que permitirá mejorar el manejo de la serie de suministros ya que se encuentra estrechamente vinculada con el proceso de generación de información relativa a los inventarios a fin de describir sus principales características.

Gómez (2018) quien sostiene que las acciones de almacenaje se convierten en una de las funciones determinantes de la entidad, ya que se encarga de realizar procedimientos e implementar políticas para el manejo adecuado del sistema de abastecimiento. Para ello se requiere iniciar procesos de medición y evaluación de las principales acciones de abastecimiento a fin de realizar acciones de mejora de las funciones del área de almacén de la entidad, a partir de ello se

conocerá la situación operativa y financiera del sistema de abastecimientos, lo que conllevará a la adopción de medidas correctivas.

En esa misma idea, Árias (2017) explica que las acciones de administración de almacenes permite contribuir con la eficiente administración de los procesos de cadena de suministros ya que estos están estrechamente vinculadas con el intercambio de información relativas a los bienes generadas a partir de las relaciones con las partes interesadas, así mismo es necesario precisar que la gestión de almacenes es imperante su optimización, ya que de ello dependerá el éxito de la relación de los usuarios y la entidad.

Para Chuquino (2020) la gestión de almacén es esencialmente una función orientada a la búsqueda de lineamientos para mejorar la atención a los clientes y/o usuarios especialmente en lo referido a la entrega de los bienes en los puntos señalados por los usuarios; así mismo es responsable del manejo de las funciones de abastecimientos y aplicar políticas para mejorar el desempeño de las decisiones producción, para ello se requiere optimizar la interiorizar de la importancia de las actividades de las cadenas de suministros para mejorar la atención a los usuarios.

La gestión de almacén para Hidalgo (2018) es el desempeño del sistema de abastecimiento, el mismo que busca disminuir los gastos y costos de atención a los clientes, e incremento de la satisfacción de éstos, para tal efecto se requiere aplicar métodos para mejorar el sistema de logística, los mismos que tienen como finalidad reducir el costo de los factores de tiempo espacio; por otro lado, tiene como propósito llevar a cabo la administración eficiente del sistema de inventarios con la finalidad de garantizar las acciones de para la conservación, manejo y procesos de almacén de inventarios.

Con relación a los principios fundamentales de almacenes, Aldea (2017) sostiene que los principios se originan de la necesidad de retraer a 0 el tiempo

de la obtención y el consumo de bienes, ya que se convierte en un aspecto fundamental para la provisión de inventarios. Así mismo, se dice que los principios no condicionan el destino de los bienes, más bien optimizan los procesos de gestión de abastecimientos.

Según Hernández (2019) los principios fundamentales de almacenes son directrices que orienta a las áreas a realizar sus funciones que garanticen los procesos de almacenamiento referido especialmente a la conservación, recepción y custodia de los inventarios. También cuenta con políticas específicas relativas a las cantidades almacenadas, las mismas que deben asegurar que los costos sean los mínimos posibles, estas deben permitir reducir los esfuerzos y minimizar el uso de los espacios.

Para Manzano (2017) los principios fundamentales de almacenes es el conjunto de lineamientos estructurados para custodiar, proteger, y controlar los activos fijos o variables de la compañía, también se puede definir como la disciplina responsable de administrar los inventarios. De igual que lo hagamos nosotros directamente o que lo externalicemos a un operador, hay diversos conceptos básicos que debemos conocer para que esta logística de almacenamiento sea, como poco, lógica. Razón por la cual es necesario conocer los lineamientos básicos para administrar almacenes que garanticen procesos óptimos de operatividad en los tópicos de coordinación, equilibrio, reducción de espacios y manejo de riesgos.

Respecto al sistema de almacenamiento, Rojas (2019) sostiene que es posible incrementar el número de líneas de bienes sobre plataformas reducidas y el aprovechamiento de espacios aéreos, explica también que los estantes son parte de la infraestructura, sin embargo son instalaciones con autonomía más bien anexados a la infraestructura, bien al piso, a la pared o a al techo; contribuye a la realización de acciones para garantizar el proceso de almacenaje eficiente, lo

que permite maximizar el espacio de los ambientes y facilita las acciones vinculadas al sistema de logística.

Así mismo, según Arrieta (2020) el sistema de almacenamiento está representado por el conjunto de normas para la administración de bienes, así como de la maquinaria para la carga que permita colocar en la estanterías los bienes, de la optimización de espacios y aprovechamiento de los estantes, por otro lado, se dice que las estanterías son recursos rígidos cuyas características se ajustan a las condiciones de la infraestructura; se dice también que es la serie de elementos estructurales físicos destinados al proceso de almacenaje de bienes de modo óptimo priorizando la maximización de los espacios, acceso y organización de los inventarios.

Según Torres (2018) el sistema de almacenamiento es un factor clave para delimitar las estrategias el momento de visionar la administración de los ambientes donde operan los almacenes, asimismo, es un conjunto de modelos que permiten depositar los bienes en diferentes muebles de estantería y tiene por finalidad aprovechar al máximo los espacios. Es importante precisar que no solo permiten la distribución de los bienes de manera adecuada, sino más bien, permiten el flujo adecuado de la logística de inventarios. Donde la eficiencia del sistema permite mejorar la gestión de almacenes.

Con relación a las fases de la gestión de almacenes, Rua (2018) explica que es la serie de acciones para recibir, almacenar, tratar y despachar bienes, en el almacén hasta la extracción para su distribución, también cabe precisar que la gestión de almacenes es el proceso que permite optimizar áreas, ambientes y métodos para el manejo de inventarios.

Para Opacua (2017) las fases de administración de almacén influyen directamente en el cálculo de costos y gastos del suministro de bienes con fines de satisfacer la demanda de los usuarios, en consecuencia, es un elemento fundamental que permite alcanzar grandes niveles de competitividad y

rentabilidad de la organización. Las acciones para la gestión de almacenes deben ser proactivas a fin de mantener operativa las actividades de aprovisionamiento.

Así mismo, según Marín (2020) las fases de administración de abastecimientos son procesos de aprovisionamiento para optimizar las actividades para recibir, almacenar y mover los materiales en los almacenes, así mismo permiten mejorar la administración de la información de inventarios. Lo cual cuenta con las siguientes fases como inicio de proyecto, configuración del sistema, pruebas ligadas a la funcionabilidad de la solución, capacitar al personal de tu empresa y puesta en marcha.

Gómez (2018) sostiene que las actividades de almacenaje están orientadas al aprovisionamiento de bienes con la finalidad de garantizar el funcionamiento de sus operaciones, lo que coadyubará a la medición y control de las fundamentales actividades de bastecimiento que permitirá identificar las principales habilidades y debilidades de la administración.

En esa misma idea, Árias (2017) dice que la administración de almacenes está constituida por acciones que permiten el flujo de las ofertas y las demandas, de tal manera que se pueda aprovechar los referidos gastos y costos de la distribución de los bienes. También se dice que permite mejorar la cadena para suministrar adecuadamente bienes y mejorar las relaciones con los respectivos proveedores, clientes y otros grupos de interés.

Para Chuquino (2020) la administración de almacenes implica llevar a cabo acciones para la producción y comercialización de bienes, razón por la cual se requiere mejorar los procedimientos de almacenaje, lo que implica desarrollar actividades buscando atender las necesidades de los clientes. Así mismo, es importante tomar en cuenta la calidad de los servicios a los usuarios.

Definición operacional de gestión de almacén

Los procesos de gestión de almacén son de características cualitativas y se operativiza en dos extensiones, siendo estos los principios fundamentales de almacenes y las fases de la gestión de almacenes, así como el sistema de almacenamiento.

Definición conceptual de gestión operativa

Con relación a la variable de estudio dos, gestión operativa, Salimos (2019) dice que es el proceso metodológico que se orienta a maximizar la producción y optimizar el uso de los bienes con la finalidad de mejorar la rentabilidad de las organizaciones, tanto a nivel financiero como productivo, promueve el planeamiento de carácter estratégico y coadyuba a la atención de las necesidades de los usuarios y clientes potenciales con la finalidad ofertar bienes y servicios de calidad.

Para Silva (2020) la gestión operativa es la serie de actividades cuyo objetivo es emplear la cantidad mínima a efectos de obtener y entregar inventarios y servicios con altos estándares de calidad, para ello se necesita administrar de manera racional el tiempo y los recursos, en consecuencia. Así mismo, se requiere supervisar los procesos con la finalidad de conocer las acciones que permitirán alcanzar las metas.

La gestión operativa para Mejía (2017) implica desarrollar de manera formal los diversos sistemas administrativos de una organización para mejorar las competencias, toda vez que no solo se debe dedicarse a la eficiencia en atención a los usuarios, por lo que no puede restringirse a cuestiones básicas, sino más bien tiene que promover el uso eficiente de los recursos de manera óptima; así mismo, se orienta al proceso de posicionamiento estratégico, lo que implica llevar a cabo las acciones correctivas.

Según Moreno (2018) la gestión operativa consiste en desarrollar procesos adecuado para la administración de sistemas administrativos y sus respectivas actividades, permite crear cadenas de valor y ventajas competitivas, las compañías de estos tiempos apuntan a mejoras permanentes en favor de los usuarios, busca reducir costos y gastos y en consecuencia rebajar precios. De esta forma la organización tendrá mejores posibilidades de obtener rentas suficientes, lo que significa que los bienes y servicios tendrán valor añadido para la satisfacción de los clientes.

Con relación a los factores de eficiencia operativa Sanz (2020) considera que las organizaciones necesitan de métodos para enfrentar deficiencias de los procesos, así como identificar oportunidades para mejorar las probabilidades de lograr los objetivos; para ello se requiere el uso de la tecnología de la información, esta herramienta permite realizar importantes cambios en tiempo real.

Parar Velásquez (2018) los factores de eficiencia operativa es la metodología empresarial orientada a identificar factores internos externos que pueden mejorar la productividad y el desempeño en la aplicación de los recursos financieros, económicos y humanos. Teniendo de esta manera una herramienta para la eficiencia operativa para analizar la situación de la entidad. Para ello es recomendable estudiar los costos de producción, identificar las causas de las desviaciones con apoyo de la tecnología y promueve la unificación de la información.

Los factores de eficiencia operativa para Murillo (2020) es la capacidad de una organización para mejorar todos los procesos que soportan la producción de sus productos o servicios finales, manteniendo al mismo tiempo la calidad necesaria de los mismos. A nivel financiero podríamos definirla como la ratio entre la entrada que se requiere para mantener la organización en funcionamiento y la salida que estas entradas proporcionan. Es decir, que la

entrada se refiere a todo aquello que se aporta al negocio para que pueda operar, como los costes de material o los derivados de los empleados. Para lograr mejorar la eficiencia operativa, las empresas deben de ser capaces de reducir el coste de sus operaciones, eliminando procesos redundantes o inútiles. Esto se consigue poniendo el foco aspectos principales como utilización más eficiente de los recursos, mejora de la organización del entorno de producción, distribución del producto o servicio y gestión adecuada del inventario.

Con relación a los factores que limitan la eficiencia operativa, según Porter (1996) las limitaciones se conllevan a verificar los procesos para una mejor administración de la entidad, se logrará la eficiencia en la medida que todas unidades orgánicas estén debidamente organizadas y reflejan procesos para administrar de manera efectiva lo recursos de la organización, lo que beneficiará a todos los grupos de interés.

Para Rebaza (2017) los factores que limitan la eficiencia operativa en el conjunto de indicadores que no permiten a las empresas alcanzar sus metas y objetivos, incluye varios componentes, como la productividad de la mano de obra, la capacidad de producción, el tiempo de entrega y la rentabilidad. Una forma de mejorar la eficiencia de los procesos es sustituir los procesos obsoletos o lentos e invertir en automatización. Además La eficacia y la eficiencia con la que los empleados pueden realizar sus tareas afectan al funcionamiento diario de una empresa y a su eficiencia operativa general. Invertir en la formación de los empleados puede tener un impacto positivo en la eficiencia operativa al vincular los objetivos de formación con los objetivos financieros y al mejorar el rendimiento colectivo de los empleados.

Finalmente, para Santos (2018) los factores que limitan la eficiencia operativa esta representado por la serie de indicadores que generan caos en los proceso de producción, por tanto los servicios para la operación de centros de datos pequeños y medianos deben ayudar a mejorar la eficiencia y a aumentar la

flexibilidad de los presupuestos TI y a asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Definición operacional de gestión operativa

La variable gestión operativa es de naturaleza cualitativa y se operativizará en dos extensiones, siendo estas las dimensiones factores para lograr la eficiencia operativa y factores que limitan la eficiencia operativa.

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
X = Gestión de almacén	X ₁ = Principios fundamentales de almacenes.	Optimización de la capacidad instalada.	1
		Acceso a los bienes existencia.	2
		Rotación del inventario.	3
		Mínimos recorridos para movilizar el stock	4
		Facilitar el control del inventario.	5
	X ₂ = Sistema de almacenamiento y fases de la gestión de almacenes.	Estanterías.	6
		Sistemas de almacén macizo	7
		Pallet-racks.	8
		Planificación y organización de almacenes.	9
		Dirección y control de almacén.	10
Y = Gestión operativa	Y ₁ = Factores para lograr la eficiencia operativa.	Automatización de procesos.	1
		Trabajo en equipo.	2
		Acceso a la información integral.	3
		Eliminación de tareas improductivas.	4
		Adopción de tecnología móvil.	5
	Y ₂ = Factores que limitan la eficiencia operativa.	Factores organizacionales.	6
		Factores financieros.	7
		Factores técnicos.	8
		Factores de localización.	9
		Factor recurso humano.	10

1.5 Hipótesis

La aplicación de un sistema de gestión de almacén permite mejorar sustancialmente la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II de Huaraz el año 2021.

1.6 Objetivos

Como objetivo general se tuvo, analizar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021. Así mismo se formularon los siguientes objetivos específicos: Explicar la gestión de almacén de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021. Determinar la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021. Identificar los factores que limitan la eficiencia de la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021. Describir los aspectos básicos la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz.

II. Metodología

2.1 Tipo de investigación

De conformidad a sus fines, el estudio fue aplicado, por lo que se identificaron las características de las variables y las dimensiones problemáticas a fin de proponer soluciones que resuelvan los problemas de la gestión de almacén y gestión operativa de comercialización de productos en la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz.

Según su alcance el estudio fue descriptivo, toda vez que se describen las principales características de la gestión de almacén y gestión operativa de comercialización de productos en la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz.

Lo que es concordante con lo señalado por Martos (2014), quien señala que es el tipo de investigación se basa en la serie de modelos que se emplean a efectos conocer problemas en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando, se clasifican según su finalidad, entre otros la aplicada, que implica emplear los conocimientos teóricos existentes para solucionar problemas de la realidad.

2.2 Diseño de investigación

Con relación al esbozo del estudio, según sus características, la investigación es de carácter no experimental-trasversal, lo que significa que durante el estudio no se manipularon las variables de investigación, más bien se describieron las particularidades de los problemas en su estado inicial. En ese aspecto, la investigación fue de transversal, por tanto, se analizaron los eventos del 2021. (Baena, 2014).

2.3 Población y muestra

Para Torres (2018) la población de una investigación se conceptualiza según las perspectivas de lo que se necesita alcanzar, para ello se toma en cuenta a la sociedad, individuos y/u objetos que poseen particularidades análogas; todos los elementos de la población tienen las mismas características; por otro lado, Hernández (2014) plantea que la muestra es un subgrupo de la población, definido también como el subconjunto de partes vinculadas al citado conjunto.

En ese sentido, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la investigación, la población se conformó por 25 colaboradores de la empresa, y se conformó por 01 gerente general, 01 administrador, 02 asistentes administrativos, 01 jefe de contabilidad, 03 asistentes contables, 04 gestores de compras, 01 auxiliar de compras, 06 gestores de venta, 01 jefe de logística, 04 asistentes de logísticas y 01 asistente de tienda, cuyas actividades se desarrollaron durante el ejercicio 2021.

2.4 Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica empleada fue la encuesta, por lo que se aplicó un cuestionario a las personas que formaron parte de la muestra, en ese aspecto se recopilaron datos directos por medio de las opiniones y comportamiento de los colaboradores de la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz.

Con relación a los instrumentos, se empleó el instrumento denominado cuestionario, el mismo que estuvo conformada por preguntas con la finalidad de recoger información de los individuos que forman parte de la muestra, para ello se plantearon 20 preguntas cerradas, lo que permitió a contar con información a nivel de las variables y dimensiones.

Respecto a la validez, se tiene que es el conjunto de actividades por medio del cual los investigadores que desarrollan cuestionarios obtienen evidencias para sustentar sus inferencias, su uso tiene por finalidad responder a las interrogantes sobre las preposiciones del instrumento que se formulan en forma de afirmaciones, a través del cual se conocerán ciertas desviaciones de las preguntas a fin de ser ajustadas; en ese sentido, el instrumento fue validado por expertos, para tal efecto se tomaron los servicios de 2 contadores y 1 asesor metodológico.

En ese contexto, se tiene los resultados del juicio de expertos:

Tabla 1

Juicio de Expertos

Expertos	Opinión (Resultado)
Mag. Jessica Fabiola Luis Menacho	Validez de alto nivel
Mag. Luis Alberto Vigo Bardales	Validez de alto nivel
Mag. Carlos Alberto Acosta Zarate	Validez de alto nivel

Por otro lado, para analizar la **confiabilidad** del instrumento, se utilizó el software SPSS versión 28.00, lo cual ayudó a evaluar la consistencia de los ítems de cada escala y el instrumento, comprobando si el mismo es válido.

En ese aspecto, se tiene que la **confiabilidad** es el nivel de congruencia a través del cual un instrumento, mide las variables de investigación, manifiesta la consistencia y coherencia del instrumento, la confiabilidad de una prueba equivale a la razón entre la varianza de las puntuaciones verdaderas y la varianza de la puntuación total, y en esta medida revela la proporción de la

varianza total en un grupo de puntajes que corresponde o puede ser atribuida a las variaciones entre las puntuaciones libres de error. En ese contexto se tuvo los siguientes criterios para determinar el coeficiente de confiabilidad:

Tabla 2

Puntaje del Alfa de Cronbach.

Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos - Valores	Magnitud / Interpretación
0.01 – 0.20	Muy baja confiabilidad
0.21 – 0.40	Baja confiabilidad
0.41 – 0.60	Media o moderada confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad

Nota. Palella & Martins (2017).

De conformidad a la tabla 2, los coeficientes de confiabilidad del Alfa de Cronbach varían entre 0 y 1, precisando que cuanto más se acerquen a la unidad, mayor será la confiabilidad. En ese contexto se tiene lo siguiente:

Tabla 3

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.746	25

Nota. De acuerdo a la tabla 2, el coeficiente de muy alta confiabilidad. En consecuencia, el instrumento es altamente confiable.

Según la tabla 3, la estadística de fiabilidad de las variables gestión de almacén y afectación de gestión operativa, arroja un resultado de .746 y según el Alfa de Cronbach este resultado es de alta confiabilidad. Esto quiere decir que es confiable.

Procedimiento

Con la finalidad de alcanzar los objetivos de la investigación, durante la ejecución del proyecto de investigación se aplicó un cuestionario a los 25

colaboradores de la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz conocedores de gestión de almacén y gestión operativa, los cuestionarios tuvieron un total de veinte y cinco preguntas vinculadas con los indicadores de las dimensiones de investigación, para tal efecto se tomará en cuenta la escala valorativa de Likert:

Tabla 4

Escala valorativa de Likert

Descripción	Valor nominal
Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni insatisfecho ni satisfecho	3
Satisfecho	4
Totalmente satisfecho	5

2.5. Procesamiento y análisis de la información

Con la finalidad de contrastar la prueba de hipótesis a nivel general y en base a la trama de las variables, dimensiones e indicadores, se empleó la prueba del Rho de Spearman a fin de determinar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, para tal efecto se utilizó el Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 28.

Los resultados se analizaron con el método de análisis inductivo, cuyos resultados se presentan mediante tablas y figuras estadísticas.

III. Resultados

Tabla 1

Los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	12	48
Insatisfecho	3	12
Algo satisfecho	2	8
Satisfecho	3	12
Totalmente satisfecho	5	20
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 1 se tiene que el 48% de encuestados expresaron estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes; el 20% señaló estar totalmente satisfecho; el 12% indicó estar insatisfecho; el 12% consideró estar satisfecho, y el 8% reveló estar algo insatisfecho.

Tabla 2

La empresa cuenta con lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	9	36
Insatisfecho	3	12
Algo satisfecho	2	8
Satisfecho	5	20
Totalmente satisfecho	6	24
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 2 se tiene que el 36% de encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos; el 24% dijo estar totalmente satisfecho; el 20% consideró estar satisfecho; el 12% respondió estar insatisfecho, y el 8% dijo estar algo satisfecho.

Tabla 3

La empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	32
Insatisfecho	4	16
Algo satisfecho	5	20
Satisfecho	2	8
Totalmente satisfecho	6	24
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 3 se tiene que el 32% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios; el 24% respondió estar totalmente satisfecho; el 20% manifestó estar algo satisfecho; el 16% consideró estar insatisfecho, y el 8% expresó estar satisfecho.

Tabla 4

La empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	9	36
Insatisfecho	1	4
Algo satisfecho	5	20
Satisfecho	4	16
Totalmente satisfecho	6	24
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 4 se tiene que el 36% de encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas; el 24% dijo estar totalmente satisfecho; el 20% manifestó estar algo satisfecho; el 16% respondió estar satisfecho, y el 4% expresó estar insatisfecho.

Tabla 5

La empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	13	52
Insatisfecho	2	8
Algo satisfecho	4	16
Satisfecho	1	4
Totalmente satisfecho	5	20
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 5 se tiene que el 52% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes; el 20% respondió estar totalmente satisfecho; el 16% expresó estar algo satisfecho; el 8% manifestó estar insatisfecho, y el 4% consideró estar satisfecho.

Tabla 6

La empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	32
Insatisfecho	3	12
Algo satisfecho	3	12
Satisfecho	4	16
Totalmente satisfecho	7	28
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 6 se tiene que el 32% de encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías; el 28% dijo estar totalmente satisfecho; el 16% expresó estar satisfecho; el 12% consideró estar insatisfecho, y el 12% manifestó estar insatisfecho.

Tabla 7

El sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	10	40
Insatisfecho	2	8
Algo satisfecho	3	12
Satisfecho	6	24
Totalmente satisfecho	4	16
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 7 se tiene que el 40% de encuestados indicó estar totalmente insatisfecho que el sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad; el 24% consideró estar satisfecho; el 16% dijo estar totalmente satisfecho; el 12% respondió estar algo satisfecho, y el 8% consideró estar insatisfecho.

Tabla 8

La empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	11	44
Insatisfecho	1	4
Algo satisfecho	4	16
Satisfecho	7	28
Totalmente satisfecho	2	8
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 8 se tiene que el 44% de encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos; el 28% respondió estar satisfecho; el 16% expresó estar algo satisfecho; el 8% consideró estar totalmente satisfecho, y el 4% reveló estar insatisfecho.

Tabla 9

La planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	32
Insatisfecho	4	16
Algo satisfecho	5	20
Satisfecho	2	8
Totalmente satisfecho	6	24
Total	25	100

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

De la tabla 9 se tiene que el 32% de encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias; el 24% manifestó estar totalmente satisfecho; el 20% dijo estar algo satisfecho; el 16% consideró estar insatisfecho, y el 8% espetó estar satisfecho.

Tabla 10

La dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	7	28
Insatisfecho	5	20
Algo satisfecho	4	16
Satisfecho	4	16
Totalmente satisfecho	5	20
Total	25	100

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

De la tabla 10 se tiene que el 28% de encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que la dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes; el 20% expresó estar totalmente satisfecho; el 20% reveló estar insatisfecho; el 16% respondió estar satisfecho, y el 16% dijo estar algo satisfecho.

Tabla 11

Se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	12	48
Insatisfecho	2	8
Algo satisfecho	1	4
Satisfecho	6	24
Totalmente satisfecho	4	16
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 11 se tiene que el 48% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos; el 24% respondió estar satisfecho; el 16% consideró estar totalmente satisfecho; el 8% reveló estar insatisfecho, y el 4% consideró estar algo satisfecho.

Tabla 12

La empresa promueve el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	11	44
Insatisfecho	2	8
Algo satisfecho	3	12
Satisfecho	5	20
Totalmente satisfecho	4	16
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 12 se tiene que el 44% de encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa promueve el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores; el 20% consideró estar satisfecho; el 16% dijo estar totalmente satisfecho; el 12% expresó estar algo insatisfecho, y el 8% indicó estar algo insatisfecho.

Tabla 13

La empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativo de la empresa.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	32
Insatisfecho	2	8
Algo satisfecho	5	20
Satisfecho	6	24
Totalmente satisfecho	4	16
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 13 se tiene que el 32% de encuestados indicó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativo de la empresa; el 24% manifestó estar satisfecho; el 20% consideró estar algo satisfecho; el 16% replicó estar totalmente satisfecho, y el 8% respondió estar insatisfecho.

Tabla 14

La empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	11	44
Insatisfecho	3	12
Algo satisfecho	5	20
Satisfecho	4	16
Totalmente satisfecho	2	8
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 14 se tiene que el 44% de encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad; el 20% consideró estar algo satisfecho; el 16% dijo estar satisfecho; el 12% expresó estar insatisfecho, y el 8% dijo estar totalmente satisfecho.

Tabla 15

Se utiliza tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre los miembros del equipo de trabajo.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	32
Insatisfecho	5	20
Algo satisfecho	1	4
Satisfecho	5	20
Totalmente satisfecho	6	24
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 15 se tiene que el 32% de encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que se utiliza tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre los miembros del equipo de trabajo; el 24% dijo estar totalmente satisfecho; el 20% consideró estar satisfecho; el otro 20% expresó estar insatisfecho, y el 4% reveló estar algo satisfecho.

Tabla 16

La desorganización y falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	6	24
Insatisfecho	4	16
Algo satisfecho	3	12
Satisfecho	2	8
Totalmente satisfecho	10	40
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 16 se tiene que el 40% de encuestados reveló estar totalmente satisfecho que la desorganización y falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad; el 24% manifestó estar totalmente insatisfecho; el 16% respondió estar insatisfecho; el 12% consideró estar algo satisfecho, y el 8% expresó estar satisfecho.

Tabla 17

Los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	32
Insatisfecho	4	16
Algo satisfecho	3	12
Satisfecho	3	12
Totalmente satisfecho	7	28
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 17 se tiene que el 32% de encuestados espentó estar totalmente insatisfecho que los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad; el 28% respondió estar totalmente satisfecho; el 16% dijo estar insatisfecho; el 12% consideró estar algo satisfecho, y el otro 12% expresó estar satisfecho.

Tabla 18

Los directivos promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	13	52
Insatisfecho	2	8
Algo satisfecho	1	4
Satisfecho	4	16
Totalmente satisfecho	5	20
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 18 se tiene que el 52% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional; el 20% expresó estar totalmente satisfecho; el 16% manifestó estar satisfecho; el 8% respondió estar insatisfecho, y el otro 4% consideró estar algo satisfecho.

Tabla 19

Los directivos evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	11	44
Insatisfecho	2	8
Algo satisfecho	6	24
Satisfecho	4	16
Totalmente satisfecho	2	8
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 19 se tiene que el 44% de encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que los directivos evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes; el 24% respondió estar algo satisfecho; el 16% expresó estar satisfecho; el 8% consideró estar insatisfecho, y el otro 8% dijo estar totalmente satisfecho.

Tabla 20

La alta gerencia proporciona condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento.

Escalas	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	11	44
Insatisfecho	3	12
Algo satisfecho	1	4
Satisfecho	6	24
Totalmente satisfecho	4	16
Total	25	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 20 se tiene que el 44% de encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la alta gerencia proporciona condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento; el 24% dijo estar satisfecho; el 16% manifestó estar totalmente satisfecho; el 12% consideró estar insatisfecho, y el otro 4% respondió estar algo satisfecho.

IV. Análisis y Discusión

1. Del análisis que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021.

Según la tabla 1 el 48% de encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes; y de acuerdo con la tabla 2 el 36% manifestó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos.

Cruz (2019) menciona que hubo mejoras en las adquisiciones de bienes, organización y disposición y venta según los tiempos planificados, lo que permitió mejorar los procesos, así mismo, el investigador señala que se utilizó lo más que se pudo los ambientes donde se guardan los productos; y Azabache (2017) menciona con que con la finalidad de rebajar los tiempos y gastos que ocasionan los procesos de compras y producción en general es necesario controlar las actividades; así mismo, es necesario advertir que si todavía existen debilidad en los diversos sistemas administrativos, se ha mejorado en la efectividad de a capacidad operativa.

Del análisis de los resultados y los antecedentes se infiere que los directivos de la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz no han desarrollado políticas adecuadas que coadyuven a mejorar los procesos de gestión de almacenes ni de gestión operativa a efectos de promover la eficiencia eficacia y economía de las operaciones; lo que ha generado que la empresa no desarrolle políticas suficientes para optimizar la capacidad instalada de los almacenes, ni lineamientos para la protección de las existencias, manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos.

2. Explicar la gestión de almacén de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021.

De acuerdo al objetivo específico uno se advierte que según la tabla 3 se tiene que el 32% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios; de acuerdo a la tabla 4 el 36% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas; y de conformidad a la tabla 5 el 52% dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes.

De acuerdo con Llayqui (2019) las primordiales dificultades que se ocasionaron tienen como causa a las debilidades del sistema de almacenaje, toda vez que existen deficiencias en los procesos operativos, especialmente por la falta de capacitación del personal.

para Giraldo (2020) la gestión administrativa de almacenes es uno de los factores más importantes del cual dependerá el éxito y el cumplimiento de los objetivos, para ello es necesario el planeamiento, la organización, la dirección y el control de los procesos de almacén, así como la implementación de programas de capacitación en beneficio del personal bajo el mando de la gerencia.

En ese sentido, del análisis de los resultados y los antecedentes se tiene que los directivos de la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz no han desarrollado lineamientos que promuevan la aplicación de principios fundamentales de gestión de almacenes; lo que ha generado que los directivos de la empresa no implementen políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios; minimicen el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las

ventas, ni de control de inventarios para evitar robos, deterioro ni pérdida de los bienes.

3. Determinar la gestión de almacén de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021.

De conformidad con el objetivo específico dos se observa que de acuerdo a la tabla 6 el 32% de encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías; según la tabla 7 el 40% indicó estar totalmente insatisfecho que el sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad; de acuerdo a la tabla 8 el 44% manifestó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos; de conformidad a la tabla 9 el 32% respondió estar totalmente insatisfecho que la planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias; y según la tabla 10 el 28% manifestó estar totalmente insatisfecho que la dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes.

Para Mejía (2017) la gestión operativa consiste desarrollar de manera formal los diversos sistemas administrativos de una organización para mejorar las competencias, toda vez que no solo se debe dedicarse a la eficiencia en atención a los usuarios, por lo que no puede restringirse a cuestiones básicas, sino más bien tiene que promover el uso eficiente de los recursos de manera óptima; así mismo, se orienta al proceso de posicionamiento estratégico, lo que implica llevar a cabo las acciones correctivas.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se tiene que los directivos de la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz no han desarrollado sistemas eficientes de almacenamiento ni definido las fases de la gestión de almacenes, situación que ha ocasionado que la empresa no cuente con sistemas de estanterías que optimicen los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías; no ha implementado un sistema de almacenamiento compacto que permita que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad; no tiene pallets racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos; ni planifica ni organiza la gestión de almacén que para diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias; ni cuenta con lineamientos de dirección y control de almacenes para mejorar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes.

4. Identificar los factores que limitan la eficiencia de la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021.

De acuerdo con el objetivo específico tres, se tiene que la tabla 11 revela que el 48% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos; de acuerdo a la tabla 12 el 44% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa promueve el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores; de conformidad a la tabla 13 el 32% indicó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativos de la empresa; según la tabla 14 el 44% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad; y de acuerdo a la tabla

15 el 32% de manifestó estar totalmente insatisfecho que se utiliza tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre los miembros del equipo de trabajo.

De acuerdo a Moreno (2018) la gestión operativa consiste en desarrollar procesos adecuados para la administración de sistemas administrativos y sus respectivas actividades, permite crear cadenas de valor y ventajas competitivas, las compañías de estos tiempos apuntan a mejoras permanentes en favor de los usuarios, busca reducir costos y gastos y en consecuencia rebajar precios. De esta forma la organización tendrá mejores posibilidades de obtener rentas suficientes, lo que significa que los bienes y servicios tendrán valor añadido para la satisfacción de los clientes.

Así mismo, Sanz (2020) considera que las organizaciones necesitan de métodos para enfrentar deficiencias de los procesos, así como identificar oportunidades para la mejorar las probabilidades de lograr los objetivos; para ello se requiere el uso de la tecnología de la información, esta herramienta permite realizar importantes cambios en tiempo real.

Comparando los resultados con la teoría, se confirma que los directivos de la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz no han desarrollado directrices que promuevan la aplicación de factores que garanticen la eficiencia operativa, de ello se desprende que los directivos no han implementado lineamientos para automatizar los procesos e integrar los sistemas para mejorar la gestión de operaciones que garanticen altos niveles de rentabilidad y competitividad; no promueven el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores; no han implementado políticas de acceso seguro a la información de los sistemas administrativos; no eliminan tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para

obtener información de calidad; y ni utilizan tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea.

5. Describir aspectos básicos la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021.

En concordancia con el objetivo específico cuatro, se tiene que la tabla 16 evidencia que el 40% de encuestados reveló estar totalmente satisfecho que la desorganización y falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad; según la tabla 17 el 32% espetó estar totalmente insatisfecho que los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad; de acuerdo a la tabla 18 el 52% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional; según la tabla 19 el 44% manifestó estar totalmente insatisfecho que los directivos evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes; y de acuerdo a la tabla 20 el 44% respondió estar totalmente insatisfecho que la alta gerencia proporciona condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento.

Según Porter (1996) superando las limitaciones del proceso, se implementarán medidas que permitan verificar las actividades para una mejor administración de la entidad, se logrará la eficiencia en la medida que todas unidades orgánicas estén debidamente organizadas y reflejan procesos para administrando de manera efectiva lo recursos de la organización, lo que beneficiará a todo los grupos de interés.

así mismo, Rebaza (2017) precisa que los factores que limitan la eficiencia operativa son indicadores que no permiten a las empresas alcanzar sus metas y objetivos, incluye varios componentes, como la productividad de la mano de obra, la capacidad de producción, el tiempo de entrega y la rentabilidad; una forma de mejorar la eficiencia de los procesos es sustituir los procesos obsoletos o lentos e invertir en automatización; la eficacia y la eficiencia con la que los empleados pueden realizar sus tareas afectan al funcionamiento diario de una empresa y a su eficiencia operativa general.

Del análisis de los resultados y las teorías descritas, se advierte que los directivos de la empresa Market Plaza Lucy II Huaraz no han desarrollado directrices que permitan el control de factores que limitan la eficiencia operativa, lo que ha generado que los funcionarios no controlen la desorganización ni implementen estrategias para lograr niveles adecuados de productividad; no planifican el manejo racional del capital de trabajo para incrementar la productividad; no promueven la transformación digital para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional; no evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes; y no proporcionan las condiciones básicas de trabajo para que los colaboradores tengan un máximo rendimiento.

V. Conclusiones

- Se ha determinado que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, toda vez que los directivos no han desarrollado políticas que coadyuven a mejorar los procesos de gestión de almacenes ni de gestión operativa a efectos de promover la eficiencia eficacia y economía de las operaciones, lo que es corroborado con la tabla 1 en el sentido que el 48% de encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes; y según a la tabla 2 el 36% manifestó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos; lo que confirma la hipótesis de estudio.

- Se ha determinado que la gestión de almacén de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021 es displicente, ya que los directivos no han desarrollado lineamientos que promuevan la aplicación de principios fundamentales de gestión de almacenes, lo que ha ocasionado que según los resultados de la tabla 3 el 32% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios; de acuerdo a la tabla 4 el 36% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas; y según la tabla 5 el 52% dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes; lo que confirma la hipótesis de estudio.

- Se ha determinado la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021 no es básica,

ya que los directivos de la empresa no han desarrollado sistemas eficientes de almacenamiento ni han definido las fases de la gestión de almacenes; lo que fue confirmado con la tabla 7, en el sentido que el 40% de los encuestados indicó estar totalmente insatisfecho que el sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad; de acuerdo a la tabla 8 el 44% manifestó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos; y según la tabla 10 el 28% manifestó estar totalmente insatisfecho que la dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes; lo que confirma la hipótesis de estudio.

- Se ha identificado que los factores que limitan la eficiencia de la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021, no se encuentra controlados, ya que los directivos no han desarrollado directrices que promuevan la aplicación de factores que garanticen la eficiencia operativa, lo que fue corroborado con la tabla 11 ya que el 48% de encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos; según la tabla 14 el 44% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad; y de acuerdo a la tabla 15 el 32% de manifestó estar totalmente insatisfecho que se utiliza tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre los miembros del equipo de trabajo; lo que confirma la hipótesis de estudio.
- De la verificación de las propuestas de aspectos básicos de gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza

Lucy II, de Huaraz se advierten que estas no se cuentan desarrolladas, toda vez que los directivos no han desarrollado directrices que permitan el control de factores que limitan la eficiencia operativa, lo que fue ratificado con la tabla 16, en el sentido que el 40% de encuestados reveló estar totalmente satisfecho que la desorganización y falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad; de acuerdo a la tabla 18 el 52% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional; y según la tabla 20 el 44% respondió estar totalmente insatisfecho que la alta gerencia proporciona condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento; lo que confirma la hipótesis de estudio.

VI. Recomendaciones

- Los directivos de la empresa Market Plaza Lucy II implementen políticas que coadyuven a mejorar los procesos de gestión de almacenes y de gestión operativa para garantizar la eficiencia eficacia y economía de las operaciones, con énfasis en lineamientos para optimizar la capacidad instalada de los almacenes y lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación fácil para atender los pedidos.
- Que los directivos de la empresa desarrollen lineamientos que promuevan la aplicación de principios fundamentales de gestión de almacenes, con atención en políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios; minimicen el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran por ventas; y medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes.
- Que los directivos desarrollen sistemas eficientes de almacenamiento y definan las fases de la gestión de almacenes; para ello será necesario implementar un sistema de almacenamiento compacto para que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad; pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos y lineamientos de dirección y control de almacenes para optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes.
- Que los directivos implementen directrices que promuevan la aplicación de factores que garanticen la eficiencia operativa, con énfasis en lineamientos que promuevan la automatización de procesos y la integración de sistemas para facilitar la gestión de las operaciones que sean rentables y competitivas; políticas para la eliminación de tareas

improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad; y directivas para el uso de tecnología móvil para la gestión empresarial.

- Que los directivos implementen directrices que permitan el control de factores que limitan la eficiencia operativa, especialmente procedimientos para superar la desorganización e implementar estrategias para lograr niveles adecuados de productividad; directrices para la transformación digital para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional; y que la gerencia proporcione las condiciones básicas para aprovechar al máximo el rendimiento de los colaboradores.

Agradecimiento

A dios, por concederme el don maravilloso de la vida. A mis padres Carlos Geronimo y Juana Mendez, por incentivarme siempre a ser una mejor persona y por enseñarme que a base de esfuerzo y responsabilidad se pueden alcanzar las metas trazadas. A mis abuelitos Alejandrina y Juan y a mis hermanos: Policarpio, Ambrocio, Dina, Marlene y Edison, por creer en mí y alentarme a seguir adelante y finalmente a mis ángeles en el cielo.

Referencias bibliográficas

- Aldea, V. (2017). *Gestión logística integral*. Lima: Colmena.
- Arias, J. (2017). *Administración de Almacenes*. Bogotá: Ecoe.
- Arrieta, J. (2020). *Administración de Inventarios*. Bogotá: Ecoe editores.
- Azabache, J. (2017). *Mayor eficiencia operativa a mayor grado de implementación de herramientas lean en empresa de energía, Lima, Perú*.
- Cacho, P. (2017). *Manejo y eficiencia operacional del sistema logístico para mejorar el desempeño en el almacén e inventarios de la empresa NC Autopartes S.A.C. Cajamarca*.
- Choquehuanca, H. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016 – 2017*. Lima.
- Chuquino, J. (2020). *Toma de decisiones en la gestión de almacenes*. Lima: Perú.
- Cruz, J. (2019). *Mejora de la gestión de almacenes en el área logística de la empresa JSCIMPORT SRL, Surco*. Lima.
- Garate, W. (2021). *Eficiencia operativa en el proceso de abastecimiento de formatería. estudio de caso: propresa*. 2021. Lima.
- Garrido, B. (2017). *Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. Mérida.
- Giraldo, E. (2020). *Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú sede Piura-2019*. Lima.
- Guevara, M. (2021). *Sistema de gestión de almacenes para mejorar la atención al cliente en la empresa KFC, Chiclayo 2019*. Pimentel.
- Hernández, M. (2019). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Madrid: Ibería.
- Hidalgo, R. (2018). *Gestión de existencias en los almacenes*. México D. F.: Acantilado.
- Lara, C. (2020). *Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: Aptein S.A.C. Lima*.

- Llayqui, P. (2019). *Propuesta e implementación de mejora de la gestión de inventarios para la optimización del área de almacén en la empresa Ufitec SAC en el periodo 2016-2017*. Lima.
- Manzano, A. (2017). Principios fundamentales de almacén. *Innovación y Desarrollo*, 25.
- Márquez, P. & Ortega, A. (2017). *Evaluación del impacto de la Eficiencia Operacional en las empresas, mediante la aplicación de los sistemas de evaluación y retroalimentación del cliente y/o proveedor de la cadena interna de valor (SIERCAVI)*. España.
- Marín, L. (2020). *Indicadores de la gestión logística*. Guayaquil: Periférica.
- Mejía, C. (2017). *Administración de sistemas de gestión*: Bogotá: Lemoine.
- Moreno, R. (2018). Eficiencia operativa. *Innovación y Crecimiento*, 56.
- Murillo, R. (2020). *Factores de riesgo que afectan la eficiencia de los procesos*. Medellín: La Lira.
- Opacua, A. (2017). *Fases de la gestión de almacenes*. Barcelona: Nórdica.
- Pampa, J. (2020). *Relación de la gestión de inventarios y el proceso comercial de la MYPE Artesanía Alpaca Fina EIRL de la ciudad de Juliaca – Puno*. Arequipa.
- Paredes, D. & Vargas, R., (2018). *Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País*. Arequipa.
- Porter, M. (1996). *Gestión de operaciones y calidad*. Barcelona: Impedimenta.
- Ramírez, M. (2017). *Gestión de almacenamiento y su importancia en el control de inventarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo*. Tarapoto.
- Rebaza, C. (2017). *La productividad en la empresa*. Armenia: Renacimiento.
- Rojas, T. (2019). *Logística y Costos*. Lima: Macro.
- Rojas, W. (2019). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónico*. Guatemala.
- Rua, S. (2018). *Gestión de pedidos y stock*. San José: Lira.
- Salazar, M. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque, 2017*. Chiclayo.

- Salimos, J. (2019). *Eficiencia operativa*. Bogotá: Renacimiento.
- Santos, T. (2018). *Dirección de producción y operaciones*. México D. F.: Ágila.
- Sanz, B. (2020). *Factores para lograr la eficiencia operativa*. Lima: La Travesía.
- Silva, L. (16 de Noviembre de 2020). *Eficiencia de operaciones*. <https://blog-es.checklistfacil.com/eficiencia-operativa/>.
- Torres, J. (2018). *Optimización de los procesos de abastecimiento*. Guayaquil: Visor.
- Valarezo, A. (2017). *Evaluación de la eficiencia operativa en Aredan S.A. A través del control interno, año 2015*. Milagro - Ecuador.
- Velásquez, F. (2018). *Factores productivos y eficiencia en los procesos*. Santo Domingo: Aries.
- Villacrés, A. (2017). *La eficiencia operativa y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito pisa limitada*. Ambato - Ecuador.
- Villagra, N. (2021). *Estrategias y mejoras operativas aplicadas a la gestión de inventarios y operaciones para obtener eficiencia operativa*. Lima.

Anexos y Apéndices

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO: GESTIÓN DE ALMACÉN Y AFECTACIÓN DE GESTIÓN OPERATIVA DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS EN MARKET PLAZA LUCY II - HUARAZ. 2021.

Problema	Variable	Objetivo	Hipótesis	Metodología
¿Cómo la gestión de almacén afecta la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II de Huaraz en el año 2021?	Variable 1: Gestión de Almacén	Objetivo general Analizar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021.	Hipótesis general La aplicación de un sistema de gestión de almacén permite mejorar la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II de Huaraz el año 2021.	1. Tipo investigación: Descriptivo. 2. Diseño de investigación: No experimental / Transversal. 3. Población - muestral: Quince colaboradores. 4. Técnicas de investigación: Encuesta. 5. Instrumentos de investigación: Cuestionario.
	Variable 2: Gestión Operativa	Objetivos específicos a) Explicar las principales características de los principios de la gestión de almacén implementadas por la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021. b) Determinar las fases de la gestión de almacén de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021. c) Identificar los factores que promueven la eficiencia de la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021. d) Describir los aspectos básicos de la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz.		

ANEXO N° 2
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
V1= Gestión de Almacén	Para Arias (2017) es un proceso que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos, contribuye a una efectiva gestión de la cadena de suministros por estar directamente implicada en el intercambio de información y bienes, entre proveedores y clientes, incluyendo fabricantes, distribuidores y otras empresas que participan de la cadena de suministro.	La gestión de almacén es un medio cualitativo y se operativiza en dos extensiones como los principios fundamentales de almacén y las fases de gestión de almacenes, y el sistema de almacenamiento.	V1.1. = Principios fundamentales de almacenes.	Optimización de la capacidad instalada.	1	Ordinal
				Acceso a los bienes existencia.	2	
				Rotación del inventario.	3	
				Mínimos recorridos para movilizar el stock	4	
				Facilitar el control del inventario.	5	
			V1.2. = Sistema de almacenamiento y fases de la gestión de almacenes	Estanterías.	6	
				Sistema de almacenamiento compacto	7	
				Pallet-racks.	8	
				Planificación y organización de almacenes.	9	
				Dirección y control de almacén.	10	
V2= Gestión operativa	Salimos (2019) dice que es la metodología orientada a la máxima productividad y la optimización de los recursos con el objetivo de generar la mayor rentabilidad posible. También consiste en una planificación estratégica elaborada en base a las necesidades de su público objetivo y clientes potenciales con el propósito de ofrecer productos, servicios y atención de calidad haciendo un uso optimizado y dedicado de los recursos disponibles.	La gestión operativa es cualitativa y se operativizará en dos extensiones, siendo estas las dimensiones factores para lograr la eficiencia operativa y factores que limitan la eficiencia operativa.	V2.1. = Factores para lograr la eficiencia operativa	Automatización de procesos.	11	Ordinal
				Trabajo en equipo.	12	
				Acceso a la información integral.	13	
				Eliminación de tareas improductivas.	14	
				Adopción de tecnología móvil.	15	
			V2.2. = Factores que limitan la eficiencia operativa.	Factores organizacionales.	16	
				Factores financieros.	17	
				Factores técnicos.	18	
				Factores de localización.	19	
				Factor recurso humano.	20	

ANEXO 3:
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Instrucciones: Señor/a (ita), el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de almacenes y afectación de gestión operativa de comercialización de productos en la empresa Market Plaza Lucy II - Huaraz. 2021, por lo que agradeceré seleccionar la opción pertinente y marcar con una “X” dentro del recuadro, según su criterio. Sus respuestas, serán de carácter ANÓNIMO y su procesamiento reservado, por lo que se solicita sinceridad al marcar todas las respuestas.

Variable de estudio: “Gestión de almacén”

Escala de valoración

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Principios fundamentales de almacenes.						
P1	¿Los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes?					
P2	¿La empresa cuenta con lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos?					
P3	¿La empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios?					
P4	¿La empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas?					
P5	¿La empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes?					
Dimensión 2: Sistema de almacenamiento y fases de gestión de almacenes						
P6	¿La empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos					

	sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías?					
P7	¿El sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se desplacen con facilidad?					
P8	¿La empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos?					
P9	¿La planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias?					
P10	¿La dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes?					

Variable de estudio: “Gestión operativa”

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Factores para lograr la eficiencia operativa						
P11	¿Se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos?					
P12	¿La empresa promueve el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores?					
P13	¿La empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativo de la empresa?					
P14	¿La empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad?					
P15	¿se utilizan tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre todos los miembros del equipo de trabajo?					
Dimensión 2: Factores que limitan la eficiencia operativa						
P16	¿en la empresa hay desorganización y falta de estrategias que son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad?					
P17	¿Los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad?					
P18	¿En la empresa promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional?					
P19	¿Los directivos evalúan la ubicación de la empresa					

	priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes?					
P20	¿La alta gerencia proporcionan condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento?					

ANEXO 4:
EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “Cómo la gestión de almacén afecta la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II de Huaraz en el año 2021”, que es parte de la investigación titulada: “Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de comercialización de productos en Market Plaza Lucy II - Huaraz. 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JESSICA FABIOLA LUIS MENACHO
FORMACIÓN ACADÉMICA: MAESTRIA
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: CONTABILIDAD
TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 6 AÑOS
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

“Analizar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021”, de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.

ésta.		-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: “GESTIÓN DE ALMACÉN Y AFECTACIÓN DE GESTIÓN OPERATIVA DE
COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS EN MARKET PLAZA LUCY II - HUARAZ. 2021”.

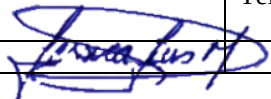
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Principios fundamentales de almacenes.	1. ¿Los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes?	4	4	4	4	
	2. ¿La empresa cuenta lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos?	4	4	4	4	
	3. ¿La empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios?	3	4	4	3	
	4. ¿La empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas?	4	4	4	4	
	5. ¿La empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes?	4	4	4	4	
Sistema de almacenamiento y fases de gestión de almacenes	6. ¿La empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías?	4	4	4	4	
	7. ¿El sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías	4	4	4	4	

	sean móviles y se desplacen con facilidad?					
	8. ¿La empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos?	4	4	4	4	
	9. ¿La planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias?	4	4	4	4	
	10. ¿La dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes?	3	4	4	3	
Factores para lograr la eficiencia operativa	11. ¿Se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos?	4	4	4	4	
	12. ¿La empresa promueven el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores?	4	4	4	4	
	13. ¿La empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativo de la empresa?	3	4	4	4	
	14. ¿La empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información	4	4	3	4	

	de calidad?					
	15.¿Se utilizan tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre todos los miembros del equipo de trabajo?	4	4	4	4	
Factores que limitan la eficiencia operativa	16.¿En la empresa hay desorganización y la falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad?	4	3	4	4	
	17.¿Los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad?	4	4	4	4	
	18.¿En la empresa promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional?	4	3	4	4	
	19.¿Los directivos evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes?	4	4	4	4	
	20.¿La alta gerencia proporcionan condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE			☒ SI ☐ NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			☒ SI ☐ NO
Validado por: JESSICA FABIOLA LUIS MENACHO		Fecha: 19.09.2022	
Firma:	Teléfono: 943930026		Email: jessiluis7@hotmail.com
			



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “Cómo la gestión de almacén afecta la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II de Huaraz en el año 2021”, que es parte de la investigación titulada: “Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de comercialización de productos en Market Plaza Lucy II - Huaraz. 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES
FORMACIÓN ACADÉMICA: CONTADOR PUBLICO
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: SECTOR PRIVADO – SECTOR PUBLICO
TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 20 AÑOS
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

“Analizar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021”, de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: “Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de comercialización de productos en Market Plaza

Lucy II - Huaraz. 2021”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Principios fundamentales de almacenes.	1. ¿Los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes?	4	4	4	4	
	2. ¿La empresa cuenta lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos?	4	4	4	4	
	3. ¿La empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios?	3	4	4	3	
	4. ¿La empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas?	4	4	4	4	
	5. ¿La empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes?	4	4	4	4	
Sistema de almacenamiento y fases de gestión de almacenes	6. ¿La empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías?	4	4	4	4	
	7. ¿El sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se	4	4	4	4	

	desplacen con facilidad?					
	8. ¿La empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos?	4	4	4	4	
	9. ¿La planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias?	4	4	4	4	
	10. ¿La dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes?	3	4	4	3	
Factores para lograr la eficiencia operativa	11. ¿Se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos?	4	4	4	4	
	12. ¿La empresa promueven el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores?	4	4	4	4	
	13. ¿La empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativo de la empresa?	3	4	4	4	
	14. ¿La empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad?	4	4	3	4	
	15. ¿Se utilizan tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre todos	4	4	4	4	

	los miembros del equipo de trabajo?					
Factores que limitan la eficiencia operativa	16.¿En la empresa hay desorganización y la falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad?	4	3	4	4	
	17.¿Los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad?	4	4	4	4	
	18.¿En la empresa promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional?	4	3	4	4	
	19.¿Los directivos evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes?	4	4	4	4	
	20.¿La alta gerencia proporcionan condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE			☒ SI ☐ NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			☒ SI ☐ NO
Validado por: Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES		Fecha: 19.09.2022	
Firma :		Teléfono: 943930026	Email: Luis.vigo@usanpedro.edu.pe



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “Cómo la gestión de almacén afecta la gestión operativa de comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II de Huaraz en el año 2021”, que es parte de la investigación titulada: “Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de comercialización de productos en Market Plaza Lucy II - Huaraz. 2021”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE

FORMACIÓN ACADÉMICA: ECONOMISTA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: SECTOR PRIVADO – SECTOR PUBLICO

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 25 AÑOS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

“Analizar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Market Plaza Lucy II, de Huaraz el año 2021”, de acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión

		completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: “GESTIÓN DE ALMACÉN Y AFECTACIÓN DE GESTIÓN OPERATIVA DE COMERCIALIZACIÓN
DE PRODUCTOS EN MARKET PLAZA LUCY II - HUARAZ. 2021”.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Principios fundamentales de almacenes.	1. ¿Los directivos de la empresa implementan políticas para optimizar la capacidad instalada de los almacenes?	4	4	4	4	
	2. ¿La empresa cuenta lineamientos para la protección de las existencias, su manejo y ubicación con celeridad al momento de preparar los pedidos?	4	4	4	4	
	3. ¿La empresa cuenta con políticas que permitan la mayor rotación de los inventarios?	3	4	4	3	
	4. ¿La empresa minimiza el tiempo que transcurre desde que los bienes ingresan al almacén hasta que se retiran con motivo de las ventas?	4	4	4	4	
	5. ¿La empresa tiene medidas de control de inventarios para evitar robos, deterioro y pérdida de los bienes?	4	4	4	4	
Sistema de almacenamiento y fases de gestión de almacenes	6. ¿La empresa cuenta con sistemas de estanterías que optimizan los espacios al superponer estantes unos sobre otros para facilitar el almacenaje de las mercaderías?	4	4	4	4	
	7. ¿El sistema de almacenamiento compacto de la empresa permite que las estanterías sean móviles y se	4	4	4	4	

	desplacen con facilidad?					
	8. ¿La empresa cuenta con pallet racks diseñados para el almacenamiento eficiente de las diferentes mercancías ubicadas sobre ellos?	4	4	4	4	
	9. ¿La planificación y organización de la gestión de almacén permite diseñar adecuadamente la red de distribución y almacenamiento de existencias?	4	4	4	4	
	10. ¿La dirección y control de almacenes permite optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de bienes?	3	4	4	3	
Factores para lograr la eficiencia operativa	11. ¿Se automatizan los procesos e integran los sistemas para facilitar la gestión de las operaciones optimizando los procesos para que sean rentables y competitivos?	4	4	4	4	
	12. ¿La empresa promueven el trabajo en equipo para garantizar adecuadas relaciones con los colaboradores, socios, clientes y proveedores?	4	4	4	4	
	13. ¿La empresa cuenta con políticas de acceso seguro a la información que se generan en todos los sistemas administrativo de la empresa?	3	4	4	4	
	14. ¿La empresa elimina tareas improductivas para reducir el tiempo de traslado de los colaboradores para obtener información de calidad?	4	4	3	4	
	15. ¿Se utilizan tecnología móvil para la gestión empresarial permitiendo una comunicación instantánea entre todos	4	4	4	4	

	los miembros del equipo de trabajo?					
Factores que limitan la eficiencia operativa	16.¿En la empresa hay desorganización y la falta de estrategias son las principales causas que no permiten alcanzar niveles adecuados de productividad?	4	3	4	4	
	17.¿Los directivos planifican el manejo racional del capital de trabajo a fin de que las finanzas se administren adecuadamente para incrementar la productividad?	4	4	4	4	
	18.¿En la empresa promueven la transformación digital de la empresa para elevar la eficacia, rendimiento y productividad organizacional?	4	3	4	4	
	19.¿Los directivos evalúan la ubicación de la empresa priorizando la cercanía al mercado, la proximidad a los proveedores y clientes?	4	4	4	4	
	20.¿La alta gerencia proporcionan condiciones básicas de trabajo a efectos que los colaboradores tengan un máximo rendimiento?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE			☒ SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			☒ SI NO
Validado por: Mg. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZARATE		Fecha: 19.09.2022	
 Firma:	Teléfono: 969571693		Email: carlos.acosta@usanpedro.edu.pe

ANEXO 5:
CONSTANCIA DE TURNITIN



Gestión de almacén y
afectación de gestión operativa
de comercialización de
productos en Market Plaza Lucy
II Huaraz
por Flor Gerónimo Méndez

Fecha de entrega: 11-nov-2022 06:39p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1931495930

Nombre del archivo: GERONIMO_FLOR_-INFORME_FINAL_DE_TESIS_.doc (1.25M)

Total de palabras: 18190

Total de caracteres: 99734



Gestión de almacén y afectación de gestión operativa de comercialización de productos en Market Plaza Lucy II Huaraz

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Privada San Pedro

Trabajo del estudiante

<1%

6

www.fcfm.buap.mx

Fuente de Internet

<1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.ulasamencas.edu.pe

Fuente de Internet



		<1 %
10	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
11	origin.www8.hp.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	1library.co Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	elrincondela-economia.webnode.es Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.uasf.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
22	repositorio.unab.cl	<1 %
	Fuente de Internet	
23	repositorio.upn.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
24	www.clubensayos.com	<1 %
	Fuente de Internet	
25	www.unctad-10.org	<1 %
	Fuente de Internet	
26	repositorio.uss.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
27	www.agendasinnovacion.mx	<1 %
	Fuente de Internet	
28	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1 %
	Trabajo del estudiante	
29	alicia.concytec.gob.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
30	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
31	publicaciones.usanpedro.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	



32	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
33	cgci.udg.mx Fuente de Internet	<1 %
34	www.esritosdepsicologia.es Fuente de Internet	<1 %
35	burjcdigital.urjc.es Fuente de Internet	<1 %
36	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
39	colombiadigital.net Fuente de Internet	<1 %
40	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
41	new.heritage.org Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.unc.edu.pe	

55 www.metarevistas.org <1 %
Fuente de Internet

56 www.scielo.org.mx <1 %
Fuente de Internet

57 www.ingenieriaindustrialonline.com <1 %
Fuente de Internet



Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 6 words
Excluir bibliografía Activo

ANEXO 6:

FORMULARIO DE REPOSITORIO INSTITUCIONAL



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
GERONIMO MENDEZ FLOR MARIA		46304692	geronimomendez@hotmail.com
Apellidos y Nombres		CNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
GESTIÓN DE ALMACÉN Y AFECTACIÓN DE GESTIÓN OPERATIVA DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS EN MARKET PLAZA LUCY II - HUARAZ. 2021			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público * (Indicar en repositorio institucional)		☐ Acceso restringido * (Indicar en repositorio institucional)	
* En caso de restringir el acceso al documento			

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 *

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



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	03	10	2023

Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 00010001-2019, Reglamento del Repositorio Institucional de la Universidad San Pedro, el autor de la investigación, para poder depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente formulario.
2. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
3. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
4. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
5. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
6. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
7. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
8. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
9. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.
10. El autor de la investigación, al depositar su trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital, autoriza a la Universidad San Pedro, a publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

* En caso de restringir el acceso al documento, el autor debe indicar en el formulario de autorización de acceso restringido.