



## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN

### “GESTIÓN DE ALMACÉN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN CERÁMICA, LIMA 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Franklin Vidarte Fernandez

**Asesor:**

Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres

<https://orcid.org/0000-0003-0058-7422>)

Lima - Perú

**2023**

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Daniel Amadeo Robles Fabián</b>	<b>20724956</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	<b>César Augusto Acosta Ashú</b>	<b>07580806</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	<b>Raúl Santiago Bacigalupo Lago</b>	<b>07785331</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### TESIS V2

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>cdn.www.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1 %</b>
<b>2</b>	<b>dspace.ups.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1 %</b>
<b>3</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1 %</b>
<b>4</b>	<b>repository.unipiloto.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1 %</b>
<b>5</b>	<b>biblioteca.uteg.edu.ec:8080</b> Fuente de Internet	<b>1 %</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad de Cartagena</b> Trabajo del estudiante	<b>1 %</b>
<b>7</b>	<b>qdoc.tips</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ulatina.ac.cr</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>

## Tabla de contenido

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	13
1.2. ANTECEDENTES .....	20
1.3. MARCO TEÓRICO.....	25
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	38
1.5. OBJETIVOS .....	39
1.6. DECLARACIÓN DE HIPÓTESIS .....	40
1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....</b>	<b>42</b>
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	42
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA (MATERIALES, INSTRUMENTOS Y MÉTODOS).....	45
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	47

2.5.	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	49
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS. ....	50
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>		<b>51</b>
3.1.	ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	51
3.2.	CONSOLIDADO DE RESULTADOS .....	63
3.3.	ESTADÍSTICA INFERENCIAL .....	65
3.4.	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	66
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>		<b>72</b>
4.1.	DISCUSIÓN .....	72
4.2.	CONCLUSIONES .....	77
4.3.	RECOMENDACIONES.....	79
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>81</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>92</b>

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable Gestión de almacén.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción de los clientes internos.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 3. Total de los Clientes internos por zonas de la empresa Corporación Cerámica. ....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 4. Validez de expertos de los instrumentos seleccionados.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 5. Tabla de Valoración de Cronbach.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 6. Resumen de procesamiento de la confiabilidad de los casos. ....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 7. Estadística de fiabilidad de los instrumentos seleccionados.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 8. Características demográficas de los clientes internos de Corporación Cerámica.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 9. Frecuencia de los encuestados por zonas de la empresa Corporación Cerámica. ....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 10. Nivel de la Gestión de Almacén. ....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 11. Nivel de Redistribución de Planta.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 12. Nivel de Sistema de Almacenamiento y Manipulación. ....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 13. Nivel de Gestión de movimiento e información. ....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 14. Nivel de Satisfacción del Cliente Interno. ....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 15. Nivel de Calidad.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 16. Nivel de Valor Percibido. ....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 17. Nivel de Sistema de Confianza. ....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 18. Nivel de Expectativa. ....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 19. Consolidado de resultados – Variable Gestión de Almacén.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 20. Consolidado de resultados – Variable Satisfacción de los clientes internos. ....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 21. Prueba de Normalidad .....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 22. Tabla de correlación.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 23. Tabla de correlación entre las variables de estudio.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 24. Tabla de correlación entre la dimensión redistribución de planta y la satisfacción de los clientes internos.....</i>	<i>68</i>

<i>Tabla 25. Tabla de Correlación entre la dimensión sistema de almacenamiento y manipulación y la satisfacción de los clientes internos.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 26. Tabla de Correlación entre la dimensión gestión de movimiento e información y la satisfacción de los clientes internos .....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 27. Matriz de consistencia.....</i>	<i>97</i>

## Índice de figuras

<i>Figura 1. Principales Problemas respecto al almacén / Centro de distribución.</i>	14
<i>Figura 2. Costo logístico.</i>	16
<i>Figura 3. Costo logístico / ventas.</i>	17
<i>Figura 4. Empresas víctimas, según principales problemas presentados en el almacenaje de sus insumos, productos o mercancías.</i>	18
<i>Figura 5. Índice de Felicidad Organizacional (IFO).</i>	19
<i>Figura 6. Definición almacén.</i>	26
<i>Figura 7. Dimensionamiento de la variable Gestión de almacén.</i>	28
<i>Figura 8. Dimensionamiento de la variable Satisfacción del cliente interno.</i>	36
<i>Figura 9. Total de los Clientes internos por zonas de la empresa Corporación Cerámica.</i>	45
<i>Figura 10. Formula de Tamaño de muestra cuando población es finita.</i>	46
<i>Figura 11. Frecuencia de los encuestados por zonas de la empresa Corporación Cerámica.</i>	52
<i>Figura 12. Nivel de La Gestión de Almacén.</i>	54
<i>Figura 13. Nivel de Redistribución de Planta.</i>	55
<i>Figura 14. Nivel de Sistema de Almacenamiento y Manipulación.</i>	56
<i>Figura 15. Nivel de gestión de movimiento e información.</i>	57
<i>Figura 16. Nivel de Satisfacción del Cliente Interno.</i>	58
<i>Figura 17. Nivel de Calidad.</i>	59
<i>Figura 18. Nivel de Valor Percibido.</i>	60
<i>Figura 19. Nivel de Confianza.</i>	61
<i>Figura 20. Nivel de Expectativa.</i>	62



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar en qué medida la Gestión de Almacén tiene una relación con la satisfacción de los clientes internos de la empresa Corporación Cerámica S.A. al año 2021.

Asimismo, la presente investigación ha sido diseñada desde un enfoque cuantitativo por lo cual se eligió la técnica de la encuesta, instrumentalizada en un cuestionario dirigido a una muestra de la totalidad de los colaboradores (219) de la empresa Corporación Cerámica S.A., a fin de analizar la gestión de almacén y la satisfacción del cliente interno existente en la empresa. El tipo de investigación según los objetivos planteados en el presente estudio corresponde al de una investigación aplicada. Se desarrolló un nivel de investigación descriptivo y correlacional. Con respecto al diseño de la investigación fue determinado como no experimental de carácter transversal.

Se ha concluido que la Gestión de Almacén se relaciona significativa y positivamente con la Satisfacción de los Clientes Internos de la Empresa Corporación Cerámica S.A., siendo el coeficiente de correlación de Spearman  $p= 0,814$  (Correlación Fuerte), donde se demuestra la existencia de una relación directa positiva.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de Almacén, Satisfacción del cliente interno, Corporación Cerámica.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine to what extent Warehouse Management is related to the satisfaction of internal customers of the company Corporación Cerámica S.A. to the year 2021.

Likewise, the present investigation has been designed from a quantitative approach, for which the survey technique was chosen, instrumentalized in a questionnaire addressed to a sample of all the collaborators (219) of the company Corporación Cerámica S.A., in order to analyze warehouse management and internal customer satisfaction existing in the company. The type of research according to the objectives set out in this study corresponds to that of applied research.

developed a descriptive and correlational research level. Regarding the research design was determined as non-experimental of transversal character.

It has been concluded that Warehouse Management is significantly and positively related to the Satisfaction of Internal Customers of the Company Corporación Cerámica S.A., being the Spearman's correlation coefficient  $p= 0.814$  (Strong Correlation), where it is demonstrated the existence of a positive direct relationship.

**KEY WORDS: Warehouse Management, Internal Customer Satisfaction, Ceramic Corporation.**

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## Referencias

- Aguilar, L., Farias, N. y Ruiz, A. (2018). *Sistema automatizado para la gestión integral de los productos derivados de ZEA MAYS*. 3C Tecnología, 7(3), 70-93.  
<https://search.proquest.com/docview/2119298460?accountid=36937>.
- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Madrid, España: Editorial ESIC
- Alcalde, P. (2010), *Calidad*. (2da ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- AmericaEconomica.com (2019) *Mala gestión de inventarios, una de las principales causas de quiebre de las Pymes*. Portal MBA & educación ejecutiva.  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/mala-gestion-de-inventarios-una-de-las-principales-causas-de-quiebre-de-las-pymes>
- Anaya Tejero, J. J. (2008). *Almacenes: Análisis, diseño y organización*. ESIC Editorial, Oct 10, 2008 - Business & Economics - 241 pág.
- Anaya Tejero, Julio Juan (2015). *Logística Integral: la gestión operativa de la empresa*. ESIC Editorial, Aug 28, 2015 - Business & Economics - 277 pages
- Andrés, C. y Ramírez, V. (2021). *La logística en Colombia: Como viene y para donde apunta*. ANALDEX.<https://www.analdex.org/2021/08/25/logisticaencolombia/#:~:text=Tendencias%20log%C3%ADsticas%202025&text=Por%20otro%20lado%2C%20los%20operadores,r%C3%ADos%2C%20trenes%20y%20aeropuertos>).
- Ariluz, Y. (2018) *Aplicación de la Gestión de Almacenes para incrementar la satisfacción del cliente en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A., Cercado de Lima, 2018*[, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29062>

- Arrieta Posada, J. G. (2011). *Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, cedis)*. Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 16(30), 83-96.
- Ávila, G. (2022). *Gestión de almacén y control de inventario en la dirección zonal 4 del SENAMHI, distrito de Surco, Lima, 2022* [, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101296>
- Ayoví, L. (2021). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas* [, Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas].  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>
- Ballesteros, F., Arango, M., Adarme, W., y Zapata, J. (2019). *Storage allocation optimization model in a Colombian company*. DYNA, 86(209), 255-260. <https://dx.doi.org/10.15446/dyna.v86n209.77527>
- Barbosa, S. y Diaz, L. (2020). *Gestión de almacenamiento y control de inventario en alcaldías del Alto Magdalena - caso Guataqui y Nariño Cundinamarca*. [, Universidad Piloto De Colombia Seccional Alto Magdalena].  
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/7492>
- Becerril, I., & Villa, G. (2017). *Mejora De La Eficiencia De Capacidad De Almacenamiento De Producto Terminado en Una Empresa Fabricante De Taparroschas*. Revista Ciencia Administrativa, 154–171.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*- 3era Ed. Editorial Pearson

- Cahuana, R. (2022). *Gestión de almacenamiento y productividad de los colaboradores del área de logística en Cía. Minera Poderosa, Pataz La Libertad 2022* [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89942>
- Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. Ciencias Holguín, 26(1),59-73. [fecha de Consulta 10 de septiembre de 2020]. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1815/181562407005>
- Chávez, P., Cruz, L. y Toro, J. (2018) *Diagnostico operativo de la Corporación Cerámica SA (tesis de Maestría)* Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Lima. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11843>
- Cobos, J. & Veneros, Melissa (2019) *La Gestión de Almacén y su influencia en la Satisfacción del Cliente de la distribuidora Herich Motocross – Chimbote 2019 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela académico profesional de Administración Chimbote, Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40853>
- ComexPeru. (2022). *LOS COSTOS LOGÍSTICOS DE LAS EMPRESAS EN EL PAÍS SON DEL 16% EN PROMEDIO, PERO UN 21.1% PARA LAS MICROEMPRESAS*. Semanario 1115 – Actualidad. Recuperado el día 01 de noviembre de 2023, de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/los-costos-logisticos-de-las-empresas-en-el-pais-son-del-16-en-promedio-pero-un-211-para-las-microempresas>
- Contreras, Y. y Granados, M. (2019) *Mejora continua en la gestión de almacén y su influencia en la Satisfacción del cliente de la empresa “Wander” S.A.C. - Huancayo, 2017*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1479>

- Correa, A. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Estudios Gerenciales. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
- Coto, I. (2017) *Mala gestión de inventarios, una de las principales causas de quiebre de las Pymes*. Portal MBA & educación ejecutiva Americaeconomica.com.  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/mala-gestion-de-inventarios-una-de-las-principales-causas-de-quiebre-de-las-pymes>
- Cruz, A., y Ulloa, E. (2016). *Optimización de la cadena de distribución del conglomerado pymes del sector cárnico de Bogotá, D.C - gestión de almacenes*. Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información, 3(6)  
<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a13>
- Cuba, A. (2019) *Gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú SAC (Tesis de Bachiller)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias administrativas y Ciencias económicas, Lima, Perú.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3646>
- De los Ríos, J. (2019) *Las tendencias Logística 2020 que te llevarán más lejos*. Portal IEBS  
<https://www.iebschool.com/blog/tendencias-logistica/>
- Falla, N. y Becerra, M. (2016). *Implementación de voice picking en tareas de alistamiento de un operador logístico en Colombia*. Revista Inventum, 11(21), 25-32.  
<http://dx.doi.org/10.26620/uniminuto.inventum.11.21.2016.25-32>
- Gajardo, P. (2012) *El almacén de excelencia y los centros de distribución*. Universidad San Martín De Porres / Edición: 2012 / Nro. Páginas: 175

- García, A. (2022). *Gestión de almacenes y satisfacción de áreas usuarias en el Ministerio de Educación, Lima – 2021* [, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80684>
- García, D., Ríos, I., & Gutiérrez, O. (2018). *Evaluación de la gestión del almacén de medicamentos e insumos médicos del Hospital Pediátrico “ José Martí Pérez”*, Sancti Spíritus. Infociencia, 22(1), 1–12.
- Ghoumrassi, A. & Tigu, G. (2018). *The impact of the logistics management in customer satisfaction*. Proceedings of the International Conference on Business Excellence, 12(1) 407-415. <https://doi.org/10.2478/picbe-2018-0036>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, A., Guzmán, L., & Rodríguez, J. (2020). *Gestión de información de la cadena de suministro de productos perecederos: Aplicación de BlockChain*. Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação, 1051-1064. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2388304989?accountid=36937>
- Hualpa, A., & Suarez, C. (2018). *Dimensionamiento de Almacén a partir de la Planificación de Requerimiento de Materiales en una Fábrica de Revestimiento de Poliuretano*. Ingeniería, 23(1), 48-69.  
<https://dx.doi.org/10.14483/23448393.11825>
- Huamán, G. & Jara, N. (2019) *Gestión de Almacén para incrementar la Satisfacción del Cliente en una empresa ferretera Ate.2019*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela



académico profesional de ingeniería Industrial, Lima, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42614>

Huguet, J., y Pineda, Z., & Gómez, E. (2016). *Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial.*

Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, V (17),89-108. [fecha de

Consulta 10 de septiembre de 2020]. ISSN: 1856-8327.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215049679007>

INEI. (2017). *Perú: Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas,2015.*

[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf)

Inter empresas (2019) *El 71% de empresas prevé automatizar sus almacenes para 2024.* Portal Canales Sectoriales Interempresas

<https://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/251396-6-cada-10-empresas-planean-automatizar-almacenes-aumentar-capacidad-trabajo-2024.html>

ITTrends (2016) *El mercado de gestión de almacén crece gracias al eCommerce.* Portal iTrends

<https://www.ittrends.es/software-y-apps/2019/06/el-mercado-de-gestion-de-almacenes-crece-gracias-al-ecommerce>

Juárez, A., Zúñiga, C., Martínez Flores, J., y Partida, D. (2016). *Análisis de series de tiempo en el pronóstico de la demanda de almacenamiento de productos perecederos.*

Analysis of time-series on the forecast of the demand of storage of perishable products. Estudios Gerenciales, 32(141), 387-396.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.11.002>

- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. (14ta Ed.). México: Pearson Educación.
- López, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Sullana* [, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3373>
- López, R. (2010). *Logística Comercial*. España: Paraninfo.
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada Definición, Propiedad Intelectual e Industrial*. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, ISSN-e 1390-9592, Vol. 3, N°. 1, 2014, págs. 47-50.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6163749.pdf>
- Marzo, J., Martínez, V., Ramos, J., y Peiró, J. (2002). *La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes*. Psicothema, 14(4), 765-770.
- Mejías, A., & Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. Ingeniería Industrial, XXXII (1), 43-47.
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes. 1ra Edición*. Ciencias administrativas. Comercio y negocios internacionales
- Morales, S. (2019). *Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019*. Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42924>

- Navarrete, A. (2022). *Gestión de almacenes y la satisfacción de los clientes de la empresa Postes del Norte S.A* [, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/92213>
- Orjuela, J., Caicedo, A. Ruiz, A. y Adarme, W. (2016). *Efecto de los mecanismos de integración externa en el desempeño logístico de cadenas frutícolas. Un enfoque bajo dinámica de sistemas*. Revista Colombiana de Ciencias Hortícolas, 10(2), 311-322. <https://dx.doi.org/10.17584/rcch.2016v10i2.5073>
- Palenzuela, J. (2016) *Los 10 problemas más comunes en la gestión de almacén para las pymes*. Blog cadena de suministro.  
<https://www.cadenadesuministro.es/noticias/los-10-problemas-mas-comunes-en-la-gestion-del-almacen-para-las-pymes/>
- Peerless Research Group (2019). *Major Issues as it Pertains to Warehouse/DC Operations* [Diapositivas de PowerPoint]. Warehouse Operations & Trends Survey.  
[https://scg-peerless.s3.amazonaws.com/editorial-research/2018\\_warehouse\\_ops\\_and\\_trending\\_study.pdf](https://scg-peerless.s3.amazonaws.com/editorial-research/2018_warehouse_ops_and_trending_study.pdf)
- Pérez, J. (2019). *Propuesta de mejora a la gestión de inventarios que contribuya a la satisfacción de la empresa JP en la ciudad de Guayaquil*. [, Instituto Tecnológico Bolivariano, Ecuador]. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/303>
- Pérez, Y..., Collado, N., Rizo, M., y Borges, Y. (2016). *Administración financiera del capital de trabajo en la empresa mixta Havana Club International S.A. Contaduría* Universidad De Antioquia, (68), 255-285. Retrieved from  
<https://search.proquest.com/docview/1927853251?accountid=36937>

- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. [, Universidad Rafael Landívar - Guatemala].  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Reynaldo, D., Leyva, L., Téllez, A., Marrero, A. y Segura, F. (2017). *Partial implementation of the quality management system by ISO 9001:2015. case study*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore, Iv (3)  
<https://search.proquest.com/docview/2247193325?accountid=36937>
- Riva, J. (2020). *Gestión de almacenes y satisfacción de los colaboradores de la empresa Ingeniería Medioambiente y Construcción S.A.C, San Borja, Lima 2020* [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59500>
- Rodríguez, S., Cárdenas, M., y Blando, A. (2012). *Los diarios reflexivos en la tutoría clínica de enfermería: Significados atribuidos por los tutorados*. *Enfermería universitaria*, 9(4), 9-20. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000400002&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000400002&lng=en&tlng=es).
- Romero, V. (2016) *Análisis de satisfacción del cliente de Almacenes La Ganga en relación a sus productos en el cantón El Guabo*. Universidad técnica de Machala Unidad académica de ciencias empresariales.  
<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/303>
- Sánchez, J. y Yucra, R. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018* [Tesis, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <http://hdl.handle.net/20.500.14070/485>

Solano, E. (2017). *¿Cuánta Razón tiene el cliente? Manual práctico de servicio al cliente.*

Valledupar, Colombia: EJ BLACK

Tello, R. (2019) *La gestión de almacenes y la atención oportuna a los clientes en la empresa*

*Anypsa Corporation SA, Carabayllo 2019.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42929>

Torres, J. (2018). *Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna*

*(lay-out) de la bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de*

*productos plásticos* (Tesis de Ingeniería). [, Universidad Politécnica Salesiana del

Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15974>

Umair, A., Zhang, W., Han, Z. and Haq, S. (2019) *Impact of Logistics Management on Customer*

*Satisfaction: A Case of Retail Stores of Islamabad and Rawalpindi.* American

Journal of Industrial and Business Management, 9, 1723-1752.

<https://doi.org/10.4236/ajibm.2019.98113>

Varela, Karen (2020) *¿La gestión de Almacenes es un problema para ti?* Portal ATX

<https://atx.mx/2020/01/15/la-gestion-de-almacenes-es-un-problema-para-ti/>

Viera, E., Cardona, D., Torres, R. y Mera, B. Emil (2017). *Diagnóstico de los modelos de*

*gestión de inventarios de alimentos en empresas hoteleras.* Revista Científica

ECOCIENCIA, 4(3)

<https://search.proquest.com/docview/1908311957?accountid=36937>

Vilcarromero, R. (2017). *La Gestión de la Producción.* Edición 1 Universidad Tecnológica del

Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/908>

Yagchirema, A. (2015). *La Logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato* [, Universidad Técnica De Ambato, Ecuador].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9420>

Yesquen, William (2018) *Plan de gestión de almacenamiento para incrementar la satisfacción de los clientes internos de la empresa agroindustrial Pomalca SAA 2018.*

Universidad Cesar Vallejo, Escuela académico profesional de ingeniería

Industrial, Chiclayo-Perú. Recuperado el día 15 de noviembre de 2020, de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26647>