



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

TESIS

GESTIÓN DE STOCK Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA
Q'BRANTA GOURMET, LA MOLINA - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

JOSE ANTONIO CAVIEDES RAMOS
ORCID: 0000-0002-7676-0044

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2023



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Caviedes Ramos, J. A. (2023). *Gestión de stock y calidad de atención al cliente en la empresa Q´Branta Gourmet, La Molina - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jose Antonio Caviedes Ramos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46868439
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7676-0044
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Aristides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión de stock y calidad de atención al cliente en la empresa Q´Branta Gourmet, La Molina - 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración de operaciones
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. RAMOS CHANG, JORGE ALONSO quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARÍSTIDES y MAG. RETAMOZO RIOJAS, DANNY, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

GESTIÓN DE STOCK Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
EMPRESA Q'BRANTA GOURMET, LA MOLINA - 2022

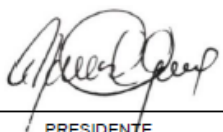
Presentado por el bachiller:

1) JOSE ANTONIO CAVIEDES RAMOS

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

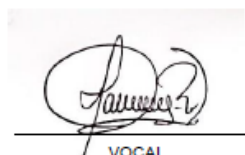
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 06 de junio del 2023.



PRESIDENTE
MAG. RAMOS CHANG,
JORGE ALONSO



SECRETARIO
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,
JAMES ARÍSTIDES



VOCAL
MAG. RETAMOZO
RIOJAS, DANNY

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“GESTIÓN DE STOCK Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA Q’BRANTA GOURMET, LA MOLINA - 2022”

Del bachiller JOSE ANTONIO CAVIEDES RAMOS, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 16 de junio de 2023



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia en especial a mis hermanos, quienes en todo momento y desde donde estuvieron, siempre me han apoyado e inspirado a ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTOS

La investigación se llevó a cabo gracias al apoyo de diferentes personas cercanas a mi ámbito personal, profesional y laboral quienes han influido en la realización del mismo. A la Sra. Mirella Ascazibar Rodríguez quien permitió acceder a los datos de la empresa, acceso al personal y todas las demás áreas que fueron fundamentales para la realización del presente documento y a todo el equipo de Q'Branta Gourmet quienes siempre tuvieron la total disponibilidad para las diferentes tareas como encuestas, preguntas, estado de la empresa, entre otros.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	21
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	30
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	51
3.2 Población y muestra	52
3.3 Hipótesis	52
3.4 Variables – Operacionalización	53
3.5 Métodos y técnicas de investigación	54
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	55
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	57
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	60
4.1.1 Análisis de fiabilidad	61
4.2 Resultados descriptivos de las variables	63
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	65
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	71
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	75
4.6 Procedimientos correlacionales	76
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	82

5.2	Conclusiones	84
5.3	Recomendaciones	86

REFERENCIAS

ANEXO

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Ejemplo de cálculo de stock físico, neto y disponible
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable gestión de stock
- Tabla 3 Cuadro de operacionalización de la variable calidad de atención al cliente
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de gestión de stock
- Tabla 5 Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención al cliente
- Tabla 6 Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach
- Tabla 7 Escala de correlación de Rho de Spearman
- Tabla 8 Resultados de validación del cuestionario de gestión de stock
- Tabla 9 Resultados de validación del cuestionario de calidad de atención
- Tabla 10 Análisis de fiabilidad del cuestionario de gestión de stock
- Tabla 11 Análisis de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de gestión de stock.
- Tabla 12 Análisis de fiabilidad del cuestionario calidad de atención al cliente
- Tabla 13 Análisis de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de calidad de atención al cliente
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la variable gestión de stock
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la variable calidad de atención al cliente
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión lote económico
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión niveles de stock
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
- Tabla 22 Análisis descriptivos de la relación entre la gestión de stock y calidad de atención al cliente
- Tabla 23 Análisis descriptivos de la relación entre lote económico y calidad de atención al cliente
- Tabla 24 Análisis descriptivos de la relación entre nivel de stock y calidad de atención al cliente
- Tabla 25 Análisis descriptivos de la relación entre rotura de stock y calidad de atención al cliente

- Tabla 26 Resultado de la prueba de normalidad de las variables de estudio
- Tabla 27 Resultado de correlación entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente
- Tabla 28 Resultado de correlación entre el lote económico y la calidad de atención al cliente
- Tabla 29 Resultado de correlación entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente
- Tabla 30 Resultado de correlación entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable gestión de stock
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable calidad de atención al cliente
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión lote económico
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión niveles de stock
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión rotura de stock
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión capacidad de respuesta
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión comunicación
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión fiabilidad
- Figura 9 Análisis porcentual de la relación entre la gestión de stock y calidad de atención al cliente
- Figura 10 Análisis porcentual de la relación entre lote económico y calidad de atención al cliente
- Figura 11 Análisis porcentual de la relación entre nivel de stock y calidad de atención al cliente
- Figura 12 Análisis porcentual de la relación entre rotura de stock y calidad de atención al cliente
- Figura 13 Gráfico de dispersión entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente

GESTIÓN DE STOCK Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA Q'BRANTA GOURMET, LA MOLINA – 2022

JOSE ANTONIO CAVIEDES RAMOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer el nivel de relación que presenta la gestión de stock y la calidad de atención de los colaboradores de la empresa Q'Branta Gourmet, La Molina – 2022. La metodología empleada fue de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y se consideró una población de 37 colaboradores. Los instrumentos que se emplearon son los cuestionarios a través de formularios de Google, la prueba de gestión de stock consta de 21 ítems y la prueba de calidad de atención al cliente consta de 23 ítems. Ambos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos, además presentan una fiabilidad mediante alfa de Cronbach de 0.936 para la prueba de gestión de stock y 0.964 para la prueba de calidad de atención al cliente. Finalmente, los resultados demostraron que, si existe relación altamente significativa entre las variables demostrado con un resultado Rho de Spearman de 0.708 y un nivel de significancia de 0.000. Se concluye que a medida que la empresa emplee una mejor gestión de stock se generará una mayor calidad de atención al cliente. Finalmente, se recomienda implementar el modelo EOQ, potenciar los programas existentes y capacitar de manera constante a los colaboradores.

Palabras clave: gestión de stock, calidad de atención, gestión de inventarios

**STOCK MANAGEMENT AND QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN THE
COMPANY Q'BRANTA GOURMET, LA MOLINA – 2022**

JOSE ANTONIO CAVIEDES RAMOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the level of relationship between stock management and the quality of service of the collaborators of the company Q'Branta Gourmet, La Molina - 2022. The methodology used is basic, correlational level, non-specific design. experimental, quantitative approach and a population of 37 collaborators was considered. The instruments that were used are the questionnaires through Google forms, the stock management test consists of 21 items and the customer service quality test consists of 23 items. Both questionnaires were validated by expert judgment, they also present a reliability through Cronbach's alpha of 0.936 for the stock management test and 0.964 for the customer service quality test. Finally, the results showed that there is a highly significant relationship between the variables demonstrated with a Spearman's Rho result of 0.708 and a significance level of 0.000. It is concluded that as the company uses better stock management, a higher quality of customer service will be generated. Finally, it is recommended to implement the EOQ model, strengthen existing programs and constantly train employees.

Keywords: stock management, quality of care, inventory management

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas tienen un énfasis en mantener una buena salud financiera, para ello es fundamental una buena gestión de stock. Esta gestión es considerada un pilar fundamental de las empresas logísticas, pues comprometen procesos como el abastecimiento de productos e incluso la disponibilidad de estos en los diferentes puntos de ventas. El pasar de los años y por temas coyunturales como el COVID-19 hicieron que se adoptaran nuevas y más sofisticadas maneras de gestionar el stock de manera más completa y con la finalidad de controlar en tiempo real la ubicación de los pedidos asegurando ofrecer un servicio de calidad, llegando a más clientes y posicionándose en la mente de cada uno cumpliendo con los pedidos.

La investigación tiene la problemática la deficiente gestión del stock que se viene desarrollando en la empresa sujeta de estudio que trae como consecuencia, inconvenientes e insatisfacción por parte de los clientes, estas deficiencias vienen relacionados con los gastos que no se tienen presupuestados con el fin de cumplir con los diferentes requerimientos. Se concluye en cuanto a la empresa emplea una mejor gestión de stock genera un incremento en la calidad de atención al cliente generando confianza en los clientes y posicionándose en el mercado obteniendo claramente una ventaja competitiva.

La interrogante formulada fue ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet La Molina 2022?

Asimismo, tuvo como como objetivo general establecer la relación entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Respecto a la hipótesis se plantea que existe relación significativa entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores de la empresa Q'branta Gourmet, La Molina – 2022. Acorde a los resultados obtenidos, se da validez a la hipótesis pues se valida con los resultados estadísticos que se obtuvieron, indicando que existe relación entre las variables gestión de stock y calidad de atención.

El trabajo de investigación se divide y explica en cinco capítulos y se detallan en las siguientes líneas:

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema que consiste en el análisis de la realidad problemática que atraviesa la empresa que es objeto de estudio, luego se desarrolló la formulación del problema tanto general como específico, posteriormente se explica la justificación, se plantean los objetivos y se explican las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del estudio.

En el capítulo II, se abordaron los aspectos teóricos que comprende el análisis de la búsqueda de los antecedentes de estudio tanto nacionales como internacionales que guardan relación con las variables, a partir de ello se desarrollaron las fundamentaciones teóricas científicas que explican y dan el sustento a las variables de estudio. Finalmente, se explicaron y definieron los términos técnicos que comprende el marco teórico.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que comprende la identificación del tipo, diseño de investigación, así como la población y muestra del estudio. Luego se formularon la hipótesis tanto general como específicas, así como la operacionalización de las variables. También se describió los métodos y empleadas en la investigación. Finalmente se describió los procesos estadístico e interpretación de datos a realizarse en la tesis.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de resultados que comprende la validación y fiabilidad de las pruebas, luego se explicaron los resultados descriptivos de las variables y dimensiones en tablas y gráficos estadísticos, así como variables relacionadas, posteriormente, se presentó los resultados de la prueba de normalidad y finalmente se explicaron los resultados de los procedimientos correlacionales de las pruebas de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrollaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación tomando como referencia los resultados obtenidos en las pruebas de correlación que fueron desarrollados en base a los objetivos e hipótesis planteados.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión de stock forma parte de la logística de distribución en las empresas; es decir, se encarga de llevar un control de todos los artículos existentes en una empresa con el fin de brindar un producto en un tiempo y/o lugar solicitado. Representa la capacidad de la empresa de organizar, optimizar y controlar la cantidad de artículos que esta maneja, garantizando un mejor nivel de servicio, mayor control de costos, cantidad mínima de productos en stock, una correcta rotación y una cobertura adecuada. Estos indicadores generan el reconocimiento de los clientes, los mismo que frente a una buena gestión, generan buenos resultados financieros.

En la actualidad las empresas están logrando un manejo mucho más estricto de su stock gracias a la aparición de nuevos sistemas que permiten un seguimiento en tiempo real y mejorar la gestión de las existencias de la empresa (RTLS) y un mejor sistema de gestión de almacenamiento (WMS). Según Mendoza (2022) la gestión de stock también es una estrategia que hace que la empresa se vuelva más competitiva y obtenga mayores beneficios como brindar un servicios más rápido y eficaz para los clientes.

A nivel internacional, García (2021) hace énfasis que uno de los mayores problemas que enfrentan las empresas es la ineficiencia en la gestión de stock, así como un escaso sistema de almacenamiento de existencias, una de sus consecuencias es la rotura y/o pérdida de algunos artículos, también indica que el ratio de roturas y/o pérdidas del stock a nivel mundial es de más de un 8%, estas pérdidas de ventas tienen como consecuencia la reducción en la satisfacción y fidelización de los clientes. De hecho, estudios refieren que frente a una situación de rotura o maltado del stock o mobiliario, en torno al 9% de los potenciales clientes

renunciará directamente a la compra, un 37% comprará un producto de otra marca u otro proveedor, y un 21% reemplazará el mismo producto en la competencia.

A nivel de América Latina, Vázquez (2021) menciona que la economía más innovadora en gestión de stock es Brasil pues en el ranking está dentro de los 50 primeros países en Latinoamérica. Al realizar esta gestión, son conscientes que la tecnología no solo ayuda a la eficiencia y reducción de costos, sino que también contribuyen a tener cifras fiables y actualizadas que ayudan al rastreo y localización de datos, asimismo indica que el 80% de las personas evitan comprar o contratar el mismo servicio que ya les ha fallado con la entrega de un artículo.

A nivel nacional, según una encuesta realizada por Business Empresarial (2022), cuya finalidad era conocer las características y brechas que permitan elevar la competitividad del país, la encuesta tuvo como participantes a empresas de sectores económicos como industria, comercio, construcción entre otros. Dicha encuesta arrojó que de cada 10 pedidos 6 no cumplen en cuanto a calidad, debido a problemas de entrega y/o daños en el producto. También se verificó que el costo de la logística a nivel de todo el país representa un 16% de las ventas. En resumen, de cada 100 soles en venta, 16 soles se gastan en actividades y recursos logísticos. Finalmente, se detectó que entre los problemas principales de comercio se tiene excesivos trámites en los controles, estos resultados indican que las empresas encuestadas pueden usar sus recursos de manera óptima.

A nivel local, Q'Branta Gourmet, se encuentra en el sector de eventos corporativos, catering, matrimonios y eventos sociales, está dirigida tanto a empresas por sus eventos corporativos como a personas por especializarse en matrimonios, los mismos que representan el 80% de sus ingresos en la actualidad. Actualmente la empresa presenta ineficiencias en la gestión de stock, ello ocasiona que el personal

no cuente con los materiales necesarios para la prestación de servicios, y que se realicen las compras a último momento, siendo de esta manera un desorden tanto para el personal como para la empresa, ya que no se logra tener todos los insumos a tiempo y que además se tiene un mayor gasto en esas compras, porque no se compara costos sino se busca obtener dichos materiales que se requieren al instante.

El lote económico es el modelo clásico de cantidad fija de pedidos; es decir, calcula cuánto comprar cuando el inventario cae a un nivel predeterminado en el caso de Q`branta gourmet no se lleva a cabo este modelo económico ya que el proceso de compra es acorde a la demanda del momento y tiende a generar errores y por consecuencia termina generando problemas y emergencias al momento de prestar el servicio.

El trabajo con niveles de stock evidencia un manejo óptimo de los productos ante cualquier demanda ya sea externa o interna, es un proceso que requiere mucho cuidado ya que al no controlarlo este podría dejar de ser rentable por la magnitud de artículos que se podrían manejar. En la empresa Q`branta Gourmet se tiene una deficiencia con el manejo de stock mínimo o stock óptimo lo cual tiene como consecuencia que no se tenga el total de artículos para cubrir la demanda actual, también vemos algunas deficiencias en el stock máximo de algunos artículos que son usados por única vez y que podrían manejarse bajo alquiler a fin de que no ocupen espacio dentro del inventario de alta rotación.

La rotura del stock sucede cuando las empresas venden sin tener claro que es lo que tiene en su inventario por consecuencia no se abastece para cumplir con el 100% de pedidos por parte de los clientes. Eso trae como consecuencias errores o paradas en la distribución o menores ingresos e incluso pérdida de clientes. En Q`branta gourmet se han tenido estos casos de rotura e incumplimiento de contrato

los mismos que ocasionaron grandes pérdidas económicas ya que se llegaron a demandas por incumplimiento de este.

La calidad de respuesta es la fortaleza que tiene una empresa para hacer frente a diferentes circunstancias de manera positiva tanto a los clientes internos como externo, en Q`branta gourmet se tiene una capacidad de respuesta de nivel intermedio, debido a que no se cuenta con el stock total para atender a los clientes con una 100% de capacidad, esto se busca optimizar ya que de cada 10 eventos estos inconvenientes repentinos suceden en 7 eventos.

La comunicación es importante para mantener informado entre los encargados de cada área, respecto a los cambios y/o actividades que vienen sucediendo durante la organización y conclusión de cada evento esto con el fin de minimizar malentendidos, la comunicación en Q`branta Gourmet es deficiente, esto debido a que en muchas oportunidades se ofrecieron artículos que estaban incompletos y/o deteriorados y no se notificó al área comercial.

La fiabilidad se refiere a capacidad de desarrollar una labor adecuadamente a lo largo del tiempo, demostrando eficiencia en el servicio con esto se asegura la permanencia en el mercado, debido a que no siempre se tienen los materiales adecuados y organizados, ocasionando en algunas oportunidades pérdidas de confianza del cliente y para recuperarla se ha tenido que sustituir con otros artículos muchos más caros, viéndose también afectado el margen de ganancia.

Los catering buscan ser reconocidos en el mercado por su gran capacidad, organización de eventos y no mejorar la gestión de stock. La empresa Q`branta Gourmet podría estancarse en el mercado ya que muchos clientes no lo recomendarían y se perdería el gran potencial que esta empresa posee.

De acuerdo con las consideraciones explicadas, el objeto de estudio fue visualizar algunos de los criterios considerados para que las empresas orientadas a visiones de crecimiento consideren esenciales ciertas habilidades gerenciales de sus colaboradores, como la solución de problemas, trabajo en equipo, liderazgo, negociación y toma de decisiones. En gran medida, son habilidades, lo que permite crear un ambiente de trabajo más agradable, por lo que cuando los empleados practican ciertas habilidades que pueden aumentar su eficiencia, como la eficacia, trabajo en equipo, satisfacción laboral, motivación y cultura organizacional.

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles del stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la rotura del stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Una de la problemáticas más grandes que atraviesan todos los catering o empresas con grandes áreas de almacén es la deficiente gestión de inventarios que se emplea, motivo por el cual no solo no cumplen con lo solicitado por sus clientes en tiempo y lugar pactado sino que como consecuencia se termina perjudicando a la empresa de manera económica cuando por cumplir se incurre en gastos no previstos y finalmente, se afecta de manera negativa la imagen corporativa perdiendo

credibilidad y estabilidad dentro del mercado, todo por no llevar una correcta gestión de inventarios o no emplear políticas de control interno para la empresa.

La investigación se justifica debido a que analiza la problemática común que atraviesan los catering como la entrega incompleta de artículos pactados en el contrato a raíz de una deficiente gestión de stock. En ese sentido, el estudio busca identificar la relación que existe entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente, de modo que se enfoca en la calidad de atención que los catering ofrecen, analizando su gestión de stock y la calidad de respuesta para hacer frente a diferentes situaciones.

Las razones teóricas del estudio consisten en brindar información relevante y justificada en relación con las variables gestión de stock y la calidad de atención al cliente, siendo conocimientos fundamentales que servirán como base para futuras investigaciones. En relación con la fundamentación de la variable gestión de stock se utiliza la metodología explicada por Solórzano (2018) mientras que la fundamentación teórica de la calidad de atención al cliente se considera los aportes de Vicente (2020).

Las razones prácticas del estudio consisten en brindar recomendaciones basadas en la utilización de estrategias y herramientas que permitan implementar el proceso de solución. Los resultados obtenidos mediante el estudio buscan brindar posibles propuestas de solución a la problemática presentada y finalmente elevar el conocimiento en los colaboradores gestionando de una manera óptima el stock.

Las razones metodológicas de la investigación consisten en presentar herramientas de recolección de datos válidas y confiables que permiten medir la capacidad de gestión de stock y la calidad de atención al cliente que deben poder ejecutar con decisión, dado que la situación actual exige que las empresas estén preparadas formando colaboradores capaces.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Establecer la relación entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Establecer la relación entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

En la realización de la investigación se encontró con limitaciones de tiempo para la recolección de datos ya que el personal cuenta con horarios variados y un poco complejos. En las limitaciones bibliográficas si bien se cuenta con fuentes de gestión de stock, existen deficiencias respecto a los estudios que compartan el mismo rubro. Finalmente, en relación con las limitaciones de antecedentes, se carece estudios que comprendan ambas variables y no muestran resultados de los últimos tres años.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Antecedentes internacionales

Ortiz y Pincay (2021) en su tesis *Estrategias de la gestión de inventarios para mejorar las ventas en una tienda de artículos varios situada en Guayaquil, 2021*, tuvo como objetivo diseñar estrategias de gestión de inventarios que permitan mejorar las ventas de la tienda de artículos variados localizado en la ciudad de Guayaquil. Respeto a la metodología es de tipo descriptiva, diseño no experimental y se consideró una muestra compuesta por 24 colaboradores que cuentan con diferentes cargos. Los resultados determinaron que la empresa carece de una buena gestión de inventarios lo cual ocasiona que en muchas oportunidades no se cuenten con los productos que se necesitan para su entrega asimismo se concluye que no se realizan conteos físicos por parte del personal y que la reposición de los productos no es la adecuada, se sugiere que la reestructuración de procesos sea la acción principal por realizar con el propósito de una saludable gestión de inventarios. La empresa recomienda sumar capacitaciones periódicas al personal para el mejoramiento continuo, finalmente sugieren auditorías internas con el objetivo de evaluar los resultados de mejora. El trabajo aporta recomendaciones puntuales como manejar inventarios máximos y mínimos, esto con la finalidad de cumplir con todos los requerimientos, pero también optimizando el espacio en almacén.

Benites y Manya (2021) en su tesis *Modelo de gestión para optimizar el inventario de la empresa Comfarmalsa, Guayaquil 2021*, tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión con la finalidad de optimizar el inventario de bodega en la compañía. La metodología empleada es de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental y cuenta con una muestra de 89 colaboradores. En sus conclusiones, se indica que la empresa no cuenta con políticas y/o procedimientos que favorezcan

la correcta ejecución de controles con la finalidad de reducir pérdidas económicas, para mejorar la problemática expuesta se estableció el desarrollo de un manual donde se indican las políticas y métodos donde se mejora de manera continua la gestión de inventarios, trabajando en su mayoría con stock máximo y mínimo. El trabajo aporta una serie de recomendaciones como implementar una revisión periódica para que la rentabilidad sea óptima y de esta manera no solo se asegure la pronta recuperación del capital si no que satisfaga las necesidades de los clientes, también se indica que un potencial instrumento de manejo de inventarios es el método ABC ya que aplica una correcta priorización de los productos que se adquieren para colocarlos en el mercado y asegurar una maximización financiera.

Vera y Villafuerte (2020) en su tesis *Diseño de control interno del área inventarios para mejorar la gestión operativa Bazar Fernandita, Guayaquil – Ecuador.*, tuvo como objetivo diseñar procedimientos de control para un mejoramiento de la gestión operativa del área de inventario del bazar. La metodología es de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño experimental y considera una muestra de 6 trabajadores. En sus conclusiones se indica que después de analizar la situación de la empresa se detectó ausencia de políticas y procedimientos que ocasionan una falla en su gestión operativa por lo que no se tiene un correcto control de inventario por lo cual se recomienda implementar un control de inventarios aplicando el sistema COSO II, que es un sistema compuesto por 8 componentes que permiten la identificación de eventos potenciales y evaluarlos a fin de evitar posibles riesgos. Además de la implementación del sistema Excel por tratarse de un pequeño negocio además de la capacitación de los colaboradores.

Silva (2019) en su tesis *El control de inventarios incrementa la rentabilidad de la empresa Distrimarket S.A. en Santo Domingo*, tuvo como objetivo incrementar la

rentabilidad en función de un manejo adecuado de los inventarios. En su metodología se indica un estudio de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental y una muestra de 10 colaboradores. En sus conclusiones se indica que la empresa no aplica un registro de tarjetas Kardex para un correcto control de sus existencias por lo que no se tiene una confiable data de los artículos y ello afecta la situación financiera de la empresa. El estudio cuenta con una serie de recomendaciones como realizar conteo físico aplicando el método Kardex como primera media para luego emplear un programa computarizado mejorando el manejo de la información haciéndola más exacta desarrollando la empresa a nivel financiera y empresarial.

Cobo (2019) en su tesis *Gestión de inventarios y la optimización del stock en la empresa granos del Ecuador, Ambato – Ecuador*, tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión de inventarios y la optimización del stock. En su metodología se explica un tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental y cuenta una muestra de 6 colaboradores. En sus resultados se explica que a pesar de no contar con una amplia trayectoria en el mercado no cuenta con una adecuada gestión de inventarios por lo que se optó por recomendar el método EOQ para optimizar costos esto permite clasificar los productos de acuerdo a su importancia, el nivel de ventas y de mayor rotación, también se examinó que dentro de la gestión de inventarios se presenta deficiencia en la parte logística (transporte interno, distribución de productos, etc.), lo cual trae como consecuencia no tener información real de la cantidad y estado del inventario. El trabajo tiene una serie de recomendaciones como trabajar con la organización de los artículos por familias aplicando el método ABC y el modelo EOQ con la finalidad de tener una clara evaluación del stock. Se recomienda evaluaciones mensuales de procesos con la

finalidad de tener el costo real de los diferentes artículos (Costo de compra, almacén, transporte, etc.)

Antecedentes nacionales

Álvarez (2021) en su tesis *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020*, tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión logística en la calidad de servicio de una empresa. La metodología es de tipo aplicada, diseño no experimental y consideró una muestra de 30 clientes de la empresa del sector comercial. En sus resultados se indica que mantener un inventario actualizado refleja no solo el stock si no también las funciones de cada área asimismo incorporar personal instruido que realice determinadas tareas. El trabajo aporta una serie de recomendaciones como el correcto almacenamiento y los aportes que brinda una correcta ubicación de materiales.

Paredes (2021) en su tesis *Gestión de inventarios y productividad en el área de almacén de la empresa Ripley, Villa El Salvador – 2021*, tuvo como objetivo estudiar la relación que presenta la gestión de inventarios y los niveles de productividad en el área de almacén. La metodología considera un estudio de tipo aplicada, un diseño no experimental y se consideró una muestra de 70 colaboradores. En sus conclusiones se indica que las empresas de logística a medida que mejoran los procesos logísticos mejoran la productividad en el almacén, los mismos procesos que pueden ser control de stock, mantenimiento, abastecimiento y almacenamiento. Este trabajo aporta una serie de recomendaciones como el no solo centrarse en el control de las existencias si no también mejoras en la calidad a través de nuevos hábitos de trabajo.

Panduro (2021) en su tesis *Propuesta de la clasificación ABC y lote económico para la gestión de inventarios en el almacén de un laboratorio clínico, Lima 2021*, tuvo

como objetivo la utilización de la clasificación ABC y lote económico para la gestión de inventario y así minimizar las inexistencias de stock. En relación con la metodología el estudio es de enfoque cuantitativo y cualitativo, es decir, se realiza un análisis mixto de tipo proyectiva aplicando un método inductivo y deductivo, y se consideró una muestra de 80 colaboradores. En sus conclusiones se indica que la empresa presenta falencias en la gestión de inventarios ya que se logra determinar falencias a nivel de la subcategoría stock, ya que de acuerdo a los resultados manifiestan la falta de materiales para el desempeño de sus labores, seguido de la subcategoría aprovisionamiento, para lo cual no se entregan todos los productos que se solicitan en los requerimientos del laboratorio, por consiguiente, en la subcategoría plazo de entrega no siempre se cumple con el tiempo de entrega de productos por falta de stock.

Acuña y Chávez (2020) en su tesis *Relación entre la gestión de almacén y la rotura de stocks en las empresas ferreteras de Lima, 2020*, tuvo como objetivo estimar el nivel de relación entre la gestión de almacén y la rotura de stock en las empresas ferreteras. El estudio presenta una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental y se consideró como muestra a 392 empresas ferreteras. En sus conclusiones se indica que las empresas ferreteras optan por aplicar el método ABC en su mayoría debido a que es más eficiente en almacenes y ayuda con la disminución de roturas de stock. Se encuentra correlación en las variables de la investigación con un nivel de correlación ascendente a 0.802. Se concluye que el 89.54% cree que usando el stock de seguridad se puede mejorar o disminuir el costo de rotura de stock cuando se tienta a caer.

Cornelio (2019) en su tesis *Gestión de la calidad de servicio y desempeño laboral del personal de la pollería Norkys, Lurín 2019*, tuvo como objetivo estimar la

relación entre la gestión de calidad y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una pollería en el sur de Lima. El estudio presenta una metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental y consideró una muestra de 18 colaboradores. En sus conclusiones se indica que las empresas que construyen un sistema de admiración del desempeño pueden tener datos del personal de si está avanzando o si tuviese problemas lo cuales requieran de diferentes acciones tales como recompensas o rotación de puestos para que se desarrollen. Entre los aportes cabe recalcar el compromiso de los directivos es fundamental para obtener un buen desempeño del personal y así tener resultados favorables en cuanto a la imagen de la empresa de cara hacia los comensales, además de incluir planes de estandarización de servicios para así mantener siempre una línea de servicio hacia los clientes.

Enríquez (2019) en su tesis *Propuesta de estrategias de stock para la mejora de la calidad de atención en filiales a la cadena de comercialización*, desarrollado con el objetivo analizar la cadena de comercialización y presentar estrategias que permitan una mejora en la calidad de servicio de atención para la cadena de comercialización. La metodología del estudio es de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental y se consideró a 46 empresas distribuidoras como población. En sus conclusiones se indica que la propuesta en cuanto a la atención que brindan debe ser orientada a cinco áreas gerencia, capital humano, cliente, calidad del servicio y finalmente, se indica que se debe brindar apoyo al área operativa y no exclusivamente al área que brinda calidad de atención como es comúnmente aplicado a la mayoría de las empresas. Cabe mencionar que un buen servicio y una constante comunicación hacia los clientes logra resultados como mantener y reafirmar la lealtad de los clientes hacia la marca, así como la confianza que finalmente permite asegurar

nuevas compras y nuevos contratos con los clientes. Entre los aportes se rescata que para brindar una permanente mejora en atención de calidad es muy importante superar las expectativas y límites que mantienen los clientes es decir aplicar el valor añadido esto sumado a un horario constante y disciplinado asegura la confianza por parte del cliente que le permita incluso programar sus pedidos de esta manera no se perderán ventas ni clientes.

Cucho (2019) en su tesis *Factores motivacionales y la calidad de atención al cliente en la empresa Tambo S.A.C. tienda Surco – 2019*, tuvo como objetivo principal localizar los errores actuales y fijar estrategias apropiadas con el fin de obtener mejoras en los procesos de las motivaciones principales; ello brinda la posibilidad de desarrollar la atención al cliente y evitar la aparición de futuras falencias. La metodología es de tipo no experimental, nivel transversal y cuenta con 24 colaboradores como población. En las conclusiones se menciona que es necesario la aplicación de diversos talleres en función a la comunicación, liderazgo y responsabilidad debido a la gran importancia que poseen para el desarrollo de la motivación, esto hace que los colaboradores mejoren y aumenten su capacidad en la atención al cliente. Finalmente concluimos que si la empresa otorga reconocimientos, responsabilidades y apoyo en el crecimiento en los trabajadores se obtiene una notable mejoría. Dentro del aporte se indica al detectar los errores y aplicar las estrategias adecuadas se permite desarrollar una buena atención al cliente de esta manera se puede evitar futuros problemas o inconvenientes con los mismos.

Suing (2019) en su tesis *La atención al cliente como factor relevante relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado pacanguilla del distrito de pacanga, provincia de Chepén, 2019*, tuvo como objetivo determinar las características de

atención al cliente y la gestión de calidad en las pequeñas empresas de servicios. La metodología indica un diseño de estudio no experimental, nivel transversal y se consideró una población de 33 restaurantes. En sus conclusiones se indica que gran parte de las pequeñas empresas aplican técnicas en su gestión de calidad, priorizando un correcto trato empleando la comunicación y amabilidad como puntos importantes, con esta iniciativa se asegura un incremento en las ventas y fidelidad de sus clientes. El aporte de esta investigación es evidenciar que, con un trato amable y personalizado, se obtiene una permanencia en el mercado e incorporando una mejora continua como variedad y diversificación de productos y cumplir expectativas se desarrolla una solidez dentro del mismo.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión de stock

La historia de la gestión de stock comienza a partir de que los seres humanos necesitan producir una cierta cantidad de productos que requieran, su supervivencia provoca un cambio de sistemas de producción manual a sistemas de producción más avanzados. Duran (2019) afirma: “La gestión de stock tiene su origen en los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, donde acostumbraban a almacenar grandes cantidades de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades” (p. 56).

Al pasar el tiempo se generaron excedentes de estos productos, lo que actualmente se conoce como inventario, esto originó que se apliquen mejores formas de administrarlos y de utilizar procedimientos simples que al pasar el tiempo se hicieron más sofisticados. Por otro lado, las nuevas técnicas de administración fueron ganando importancia sobre todo en la exploración económico de las organizaciones, ello se debería a una instantánea extensión de la industria norteamericana debido a

la baja producción de la industria europea a lo largo del lapso de 1914 hasta 1918 (Solórzano, 2018).

Es así como surge el problema de la gestión de stock, como una manera de sobrevivir a los periodos donde escasean ciertos productos. Esto logra que las empresas y negocios subsistan y sigan desarrollando sus actividades. Esta forma de trabajo midiendo el almacenamiento con ciertos parámetros y criterios fue lo que motivo la existencia de los stocks.

La gestión de stock a inicios del siglo pasado solo fue objeto de análisis estrictamente contable con la finalidad de mantener un registro de ingresos y salidas, con la única intención de estar informados de posibles fugas o pérdidas por unos malos manejos.

Acorde a la revisión de la información se determina que las bases teóricas que sostienen la variable gestión de stock vienen a ser la base teórica científica tecnológica ya que actualmente las empresas cuentan con sistemas tecnológicos que ayudan a recopilar datos y con esto las empresas están logrando un manejo mucho más eficiente de su stock.

2.2.1.1. Definiciones de gestión de stock.

La gestión de stock consta de manejar un correcto control de todas las existencias que conforman el almacén de un negocio o empresa con la finalidad de brindar insumos en un tiempo y/o lugar solicitado. Al respecto, Solórzano (2018) menciona que el stock está formado por la mercadería y activos terminados acumulados en el almacén dispuestos para ser entregados a los clientes.

Por otra parte, el stock se agota cuando la distribución es mayor que la recepción de materiales, Carro y Gonzales (2019) indican que la labor principal de la

persona que administra estos bienes es establecer el balance entre las presiones y los costos para así determinar un nivel de stock apropiado.

Finalmente, se puede entender que la gestión de stock comienza con la implementación de políticas de stock y estrategias que ayuden a lograr los objetivos de esta política. Al respecto García (2021) menciona que gracias al avance de la tecnología y los nuevos sistemas informáticos permitieron un gran avance a la gestión de stock, a través de estas herramientas la empresa tiene la capacidad de monitorear el stock en toda la cadena, y ganar en productividad para mejorar el abastecimiento de una línea de producción o centro de distribución.

2.2.1.2. Fundamentos de la gestión de stock.

La gestión de stock presenta tres razones fundamentales que permite entender la importación de su administración de manera eficiente, tales como:

- La obligación de proveer cualquier producto o artículo en un breve espacio de tiempo, el stock permite controlar y optimizar el tiempo de entrega de los suministros.
- La cantidad de pedidos que realizan el cliente es mayor a la cantidad mínima de artículos o mercadería que el proveedor abastece.
- Permite abastecerse en grandes cantidades y almacenar el sobrante en forma de stock permiten ahorro en costos como embalaje, transporte y embalaje.

2.2.1.3 Tipos de Stock.

Según Solórzano (2018) existen diversos tipos de stock que se explican a continuación:

- Stock de seguridad. Empleado como respaldo para hacer frente a la demanda, se complementa con el stock de ciclo y así evitan roturas de stock a futuro.

- Stock cero. Aquí las empresas emplean el método llamado *justo a tiempo* que quiere decir que el producto se elabora o recién se compra cuando el cliente lo solicite, a fin de evitar costos de almacenamiento.
- Stock físico. Está conformado por el número de artículos disponibles en un espacio de tiempo en el almacén. Dicho número no puede estar en cero o en negativo ya que asegura que la empresa o negocio siga con sus gestiones.
- Stock neto. El resultado obtenido al restar el stock físico con la demanda no cubierta, este resultado si puede llegar a ser negativo. Es decir, son todas las referencias disponibles en el almacén salvo aquellas que ya están comprometidas en un pedido, aunque todavía no hayan salido del almacén.
- Stock disponible. Es el stock tangible en almacén, agregando los pedidos realizados y en camino hacia almacén, descontando la demanda que no puede ser cubierta. Es decir, stock disponible es igual al stock físico sumado con el pendiente de recibir menos lo pendiente de servir.

Tabla 1

Ejemplo de cálculo de stock físico, neto y disponible

Tipo de stock	Unidades	Detalle
Stock físico	10	Stock inicial
Stock neto	$10-15=-5$	Los clientes piden 15
Stock disponible	$10+15-5=20$	Pedido de 15 a los proveedores.

- Stock máximo. Es el nivel máximo del almacenaje; es decir, es la mayor cantidad de mercancía que una empresa puede almacenar con el fin de prestar servicios a sus clientes al menor costo y tiempo posible. Es importante que en este tipo de stock se tenga un control eficiente de la mercadería ya que se puede incurrir en problemas de espacio, desperdicio de materiales y riesgo de obsolescencia de materiales.

Además, menciona que desde el punto de vista de la función que deben cumplirse los stocks, se pueden llegar a distinguir con los siguientes criterios dividiéndolos en los siguientes tipos.

- Stock de ciclo. Haciendo referencia a su nombre es el stock empleado en un ciclo determinado tomando como referencia ciertos conceptos como estaciones, demanda y/o temporadas.
- Stock de presentación. Son los productos disponibles para el cliente o consumidor en los centros de compras.
- Stock estacional. Se pronostica para una demanda a futuro, su función es ser usado como soporte de emergencia para complementar el stock de ciclo, es importante para la prevención de posibles roturas de stock que afectan la distribución.
- Stock en tránsito. Es el stock o pedido en camino a almacén, está en proceso por las etapas del proceso productivo. Se le conoce también como stock acumulado que se ubica entre el almacén del comprador y los almacenes del proveedor.
- Stock de productos usados. Son los elementos usados que se mantienen para darle un uso diferente o un mismo uso ya que cumplen la misma función; por ejemplo, el caso de empresas de eventos los productos usados serían las mesas, sillas, cristalería, etc.
- Stock muerto. Hace referencia a los productos que tienen como destino ser desechados por obsolescencia o pequeñas roturas por las que ya no pueden ser comercializada ni darle un segundo uso. Por ejemplo, en el caso de la empresa eventos pueden ser productos perecederos vencidos, gaseosas, licores, frutas, etc.

2.2.1.4 Factores que intervienen en la gestión de stocks.

Solórzano (2018) indica: “Hay que cubrir la demanda, pero por otro lado el costo de gestionar el stock debe ser el más bajo posible, siempre y cuando resulte rentable” (p. 50). Para ello se debe tener en cuenta los siguientes factores:

- La demanda. Para tener una eficiente gestión de stock la demanda debe ser lo más real posible, por ello se deben realizar las siguientes preguntas cuando vamos a analizar la demanda ¿es aumentada? ¿existe estacionalidad?, ¿qué stock se sugiere? Uno de los métodos es prever la demanda de este año con información de la demanda de años posteriores.
- Nivel de servicio. La gestión de stock depende también del servicio al cliente, si debido a la rotura de stock el cliente queda insatisfecho es probable que este busque el mismo servicio en la competencia. Tener un buen servicio quiere decir que sus clientes encuentran lo que buscan en la empresa contratada.

$$\text{Nivel de servicio (\%)} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Demanda}} \times 100$$

Esto también puede ser formulado de manera negativa, se refiere a calcular la rotura de stock:

$$\text{Rotura (\%)} = \frac{\text{Pedidos no satisfechos}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$$

- Los costos. Si lo que se busca es que la gestión de stock sea adecuada, estos costos deben ser muy bajos para que así se genere la máxima rentabilidad. Existen diferentes costos asociados a la gestión de gestión las cuales son; costo de poner los artículos en el almacén, costo de emisión de pedidos y los costos de almacenaje.

2.2.1.5 Importancia de la gestión de stock.

Un factor crucial para todos los negocios o empresas ya sea de distintos rubros, es la prevención de una mala administración de los inventarios, para

compañías con ganancias relativamente bajas es mucho más perjudicial. El desafío no consiste en reducir el stock para reducir los costos, ni tener inventario en exceso para cubrir la demanda, sino tener la cantidad adecuada y suficiente que lo lleven a cumplir con las metas de la empresa manera óptima (Carro y Gonzales, 2019).

Existen diferentes escenarios que hacen necesaria la acumulación de stock y que explican la importancia de tener una correcta gestión, como los siguientes:

- Escasez. El stock es importante para no caer en la escasez siendo un seguro ante un posible retraso en la entrega de artículos por parte de los proveedores y no se pueda cubrir la demanda.
- Economía de escala. El costo de producción se reduce a medida que se incrementa la demanda, la producción en masa sirve para reducir los costos de producción y por consecuencia un precio de venta más competitivo. Carro y Gonzales (2019) indican: “Esto se complica si los costos de almacenaje aumentan tanto así que deja de compensar el ahorro obtenido” (p. 44).
- Razones comerciales. El almacenamiento de stock sirve de seguro para poder hacer frente a futuras demandas, sin llegar a un stock excesivo en donde los costos de almacenamiento perjudiquen al precio de venta.

2.2.1.6. Aportes teóricos de la gestión de stock de Solórzano.

El stock se define como la mercadería dentro de un almacén para hacer un seguimiento del proceso de producción, cabe mencionar que el almacenamiento también produce gastos ya que ocupa espacios físicos, así como mantenimiento y personal. Solórzano (2018) indica: “La gestión de stock busca el nivel adecuado de almacenamiento para evitar roturas de stock en el proceso y la vez reduzca los costos” (p. 29).

Las dimensiones consideradas en este estudio según el teórico que fundamenta la variable son:

A. Lote económico.

Es la fabricación que representa una gran cantidad de unidades que deben tomarse en cuenta en los pedidos con la finalidad de tener cierto nivel de stock a fin de evitar las roturas que es una dificultad en el cálculo. Las empresas pueden obtener el lote económico analizando el histórico a través de los años o también aplicando un modelo económico con el que se pueda determinar el lote óptimo.

Otro aspecto importante del lote económico lo menciona Carro y Gonzales (2019) cuando refieren que el lote económico permite una reducción en los costos anuales en la gestión de realizar pedidos y los manejos del inventario.

Por otro lado, Solórzano (2018) indica que para calcular el lote económico se puede emplear el modelo básico tomando en cuenta lo siguientes puntos de partida, por ejemplo:

- El horizonte temporal es ilimitado.
- Se mantiene un continuo y constante nivel de demanda.
- Los proveedores ofrecen contantes periodos de abastecimiento.
- El costo de obtención de las mercaderías se aplica de manera unitaria para todas las unidades.
- Se considera los costos que abarca la posesión de stock y pedido.

$$LBP = \sqrt{\frac{2Cp \times D}{Cs}}$$

Cp: Costo unitario de pedido.

Cs: Costo unitario de stock.

D: Demanda.

Las dimensiones del lote económico son medidas en función a los siguientes indicadores:

- Nivel de demanda. Es el índice de nivel de stock que implica todas las salidas de almacén.
- Periodo de abastecimiento. Es el tiempo que se emplea desde que la empresa compra materias primas hasta que se introducen en el proceso de producción de la empresa.
- Costo de posesión. Son todos los costos relacionados con el almacenaje tanto como su custodia y mantenimiento.

B. Niveles de stock.

Es el control de la cantidad óptima de mercadería para evitar la venta perdida, costo de oportunidad y exceso de materiales. El nivel de stock garantiza y prevé stocks necesarios para demandas existentes del mercado, pero se debe hacer eficiente para que el almacenamiento resulte rentable.

Al respecto, Solórzano (2018) menciona: “El flujo de materiales que entra en el almacén por medio de pedidos se le llama nivel de stock, es controlable para la empresa, pues es ella que inicia el pedido al proveedor” (p. 29).

La dimensión niveles de stock fueron medidos en función a los siguientes indicadores:

- Stock óptimo. Es el nivel adecuado de todas las existencias, suficiente para cubrir la demanda y asegurar la entrega en tiempo y forma adecuada.
- Stock máximo. Es el nivel máximo de existencias que se puede almacenar está basado en función de su espacio y tiempo de vida.
- Stock mínimo. Siempre se tiene que contar dentro del almacén para provisionarse.

C. Rotura de stock.

La rotura de stock se entiende cuando no hay suficiente mercadería para cubrir la demanda o los pedidos de los clientes haciendo que se pare la distribución reduciendo los ingresos y aumentando la pérdida de clientes. La rotura de stock no solo afecta a los costos cuantificables de la empresa sino también a los no cuantificables como la imagen de la empresa en el mercado y la confianza de los clientes.

Asimismo, existe el indicador de rotura de stock esto permite calcular el porcentaje de pedidos no entregados sobre el total de pedidos, cuando el resultado nos arroja valores altos ello puede indicar roturas de stock habituales. El índice de stock se puede expresar en unidades o en cantidades totales de venta (Solórzano, 2018).

$$\text{Indice de rotura} = \frac{\text{Pedidos no entregado}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$$

La dimensión rotura de stock es medida en función de los siguientes indicadores:

- Costos cuantificables. Son todos los costos en los que se incurre cuando no se llega a entregar los productos y se invierte para cumplir con el pedido.
- Costos no cuantificables. Son los costos como el deterioro de la imagen corporativa y/o pérdida de confianza por parte de nuestros clientes.

2.2.2. Bases teóricas de la variable calidad de atención al cliente

Las evidencias historias de esta variable comenzó en Japón en la era preindustrial, el término “ser servido” era un privilegio de las clases más ricas, que descubrieron nuevas necesidades en lo que iba aumentando su fortuna.

Da Silva (2021) menciona que, con la llegada de la revolución industrial, muchas tareas que realizaban los humanos fueron hechas por las máquinas, las

mismas que ofrecían mayor eficiencia. Alrededor del siglo XVIII esto era un deseo de un grupo pequeño de élite con la evolución de la atención al cliente esto se convirtió en un principio fundamental y no negociable.

La organización internacional de normalización por sus siglas ISO en el año 1946 creó los primeros estándares y en el año de 1980 el Instituto de Calidad de Servicio (ICS) inicia la capacitación de empleados y empresas con la creación de seminarios y cursos, logrando la estandarización de la atención al cliente (Matsumoto, 2018).

La atención al cliente fue avanzando progresivamente cada época gracias al avance de la tecnología, desde el descubrimiento del teléfono y del call center esto permitió tener una relación más directa con los clientes, en los 2000 el internet ayudo aún más con el uso de los chats en vivo y correo electrónico. Y actualmente, todo se hizo aún más personal con el uso de las redes sociales, ya que ayudo a conocer más a fondo a los clientes en cuanto a sus preferencias y gustos.

2.2.2.1 Definición de calidad de atención al cliente.

La atención al cliente está compuesta de actividades guiadas con la finalidad de encontrar los problemas necesarios en el punto de compra para abordarlos adecuadamente con el fin de cumplir con las expectativas y lograr o aumentar la satisfacción del cliente. El éxito de toda organización depende de que el cliente este conforme con el servicio y los productos que se ofrecen, no obstante, gran parte de los ejecutivos considera la función de la atención al cliente poco más que una molestia necesaria, la cual resulta paradójico (Vicente, 2020).

La atención al cliente se encuentra dentro del marketing ya que se llega a apreciar a través de percepciones positivas de los clientes logrando así una apreciación positiva de nuestra marca. Las empresas deben estar en constante

mejoramiento con la atención al cliente, debido a que la cultura de la organización ha ido cambiando y modernizándose con el pasar los años en donde se requiere que se ponga en primer plano al cliente antes que la empresa (Solórzano y Nereida 2013).

La atención al cliente puede aplicarse a cualquier mercado, desde productos envasados hasta servicios para consumidores, la recompensa de contar con un enfoque estratégico de la atención al cliente es simple más ingresos, mayores márgenes, bajos costos y una opinión positiva de parte de los clientes.

2.2.2.2. Importancia de la atención al cliente.

La atención al cliente a lo largo de tiempo se ha convertido en sinónimo de competencia, ya que los clientes cada vez tienen más opciones de donde adquirir sus productos o servicios. Ahí es donde inicia la importancia de diferenciarse y de aplicar una buena atención a los clientes, un buen servicio se traduce en credibilidad y percepción de marca, cuanto más estés presente en la vida de tus clientes la empresa crecerá aún más (Da silva, 2021).

Además, esto va más allá que el simple contentamiento de la audiencia, sino que es un elemento capaz de aumentar los ingresos y acercar al éxito empresarial, un consumidor que siente que satisfacen sus necesidades y escuchan sus quejas es más del 100% de valioso para las empresas.

Según Vicente (2020) la importancia puede ser guiada por los siguientes aspectos:

- Las empresas son cada vez más competitivas, por lo que es necesario buscar diferenciación.
- Los clientes al pasar el tiempo tienden a ser mucho más exigentes, en cuando a la relación precio, calidad y servicio.

- Si un cliente queda insatisfecho la probabilidad que no vuelva al negocio y que tenga malos comentarios de ello tenga como consecuencia que escuchen otros posibles clientes.
- Si un cliente queda satisfecho con la atención es probable que este vuelva y se convierta en un consumidor recurrente, expresando buenos comentarios y recomendaciones.

2.2.2.3. Características de la atención al cliente.

Solórzano y Nereida (2013) indican que las características que deben seguir para una correcta atención al cliente son:

- El cumplimiento con los objetivos.
- Debe emplearse para lo que fue diseñado.
- Se planifica acorde al uso que se le va a dar.
- Brinda solución a las necesidades.
- Mejora los resultados.

También se tienen una variedad de características del personal que trabaja en diferentes áreas, las mismas que son importantes y necesarias, sobre todo para aquellos que tienen trato directo con el cliente:

- Formalidad. Es la capacidad de participar en los asuntos de la empresa sin dejar de ser serio y justo.
- Iniciativa. Es tener el don de mando en algunas oportunidades, siempre dispuesto a responder en múltiples oportunidades y brindar una solución oportuna o respuesta frente a alguna eventualidad o inconveniente.
- Colaboración. Es la capacidad de trabajar en equipo, le agrada trabajar y sentirse cómodo con otras personas a fin de apoyarse para lograr un objetivo común.

- Ambición. Son las ganas de superación, mejorar y crecer tanto como persona y como profesional.
- Autodominio. Implica mantener el control de las emociones frente a diferentes situaciones y frente a diferentes personas.
- Disposición de servicio. Es el don natural de servicio, notándose no forzado a atender, siempre ayudar, demostrando una actitud positiva de cara al cliente.
- Don de gente. Es la capacidad para entablar relaciones de calidad y afecto con las otras personas de manera natural y no forzada.
- Enfoque positivo. Es ser optimista y no encerrarse en los problemas que se presenten.
- Observación. Consiste en examinar con atención cada detalle.
- Habilidad analítica. Permite diferenciar lo secundario de lo realmente importante, analizar diferentes circunstancias con la finalidad de ofrecer una solución aceptable de forma general.
- Imaginación. Genera propuestas, alternativas con buena viabilidad.
- Recursos. Poseer habilidades ante cualquier dificultad.
- Aspecto externo. Deducción, ojo crítico para finalizar las ventas.

2.2.2.4 Calidad de atención al cliente según Vicente.

Son un grupo de situaciones adversas realizado por el personal del negocio con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes. Es decir, abarca todas las acciones que guardan relación de cara a la evaluación del producto, servicios post venta, atención al cliente, entre otros.

Vicente (2020) respecto a la importancia menciona: “La atención al cliente está cobrando día a día personalización del servicio y los aspectos relacionados con la

globalización y la hiperconectividad, pone de manifiesto la necesidad de trabajar en todas las organizaciones en esta línea” (p. 18).

Las dimensiones consideradas para este estudio, de acuerdo con las consideraciones de los autores citados son:

A. Capacidad de respuesta.

Es la capacidad de enfrentar diferentes situaciones o problemas que pueda tener la empresa y la predisposición para hacer frente a dichas situaciones ya sea ayudando a los clientes o proveedores de manera eficiente. Consiste tener un plan frente a una posible amenaza o amenazas que se presenten en el entorno para continuar ofreciendo una atención de calidad. Según Vicente (2020) indica: “Es la capacidad de saber planificar y evitar la improvisación al momento de que sucede algún problema con los clientes” (p. 18).

Otro aspecto importante de la calidad de respuesta lo menciona Bautista (2021) cuando refiere que es: “La capacidad de respuesta al cliente es dar una respuesta en el momento oportuno. Evalúa el comportamiento de los clientes, recuerda que una característica notable es que todos desean ser atendidos lo más pronto posible” (p. 2).

La capacidad de respuesta implica aspectos como la rapidez, la precisión y la empatía de los empleados para dar respuestas efectivas. Si el cliente logra comunicarse de forma inmediata con el negocio y no tiene una solución rápida el esfuerzo no sirve de mucho.

La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención fue medida en función a los siguientes indicadores.

- Manejar amenazas. Son actividades ya programadas antes, durante y después de alguna eventualidad.

- Rapidez. Es fundamental frente a alguna eventualidad atender de manera no solo positiva si no que oportuna ya que ello influye en la percepción del servicio.
- Atención de calidad. Son una serie de conocimientos que aportan al servicio y aseguran una buena percepción hacia la clientela.

B. Comunicación.

Es el poder de informar a los clientes directa e indirectamente, el personal de la empresa debe manejar un léxico de manera adecuada, los colaboradores deben comprender, analizar e intuir hacia la compra de productos, promociones.

Vicente (2020) menciona algunas estrategias para mantener una comunicación efectiva con los clientes:

- Descubrir lo que los clientes quieren y medir su satisfacción. Estudiar al cliente es una práctica de que da cierta ventaja competitiva, y que mejor entendiendo las necesidades que se presenten, ya que así se podrá analizar el nivel de satisfacción.
- Ponerse en el lugar del cliente. La buena atención al cliente se basa en la empática, los clientes necesitan la solución de los problemas de manera rápida y práctica.
- Usar un lenguaje fácil de entender. El lenguaje con los clientes debe ser fácil de entender y que al mismo tiempo sea empático, con esto se creara vínculos más estrechos y leales con los clientes.

La dimensión comunicación de la calidad de atención fue medida en función de los siguientes indicadores:

- Nivel de satisfacción. Es conocer lo que el cliente necesita y llevarlo a una métrica, se obtiene al escuchar al cliente que se presente y brindarle lo que necesite.

- Empatía de los colaboradores. Es la respuesta frente a diferentes situaciones de manera efectiva poniéndose en lugar del cliente.

C. Fiabilidad.

Está relacionado a lo que se entrega y lo que se produce, tomando en cuenta que se desarrolla siempre de una sola manera, aunque en el proceso intervengan diferentes personas, de modo que siempre se garantice el mismo resultado.

Clemencia y Araujo (2022) indican que un aspecto importante es la fiabilidad, indicando al respecto: “La fiabilidad significa el cumplimiento por parte de la empresa de sus promesas, los convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios” (p. 3).

Según Vicente (2020) existen aspectos para medir la fiabilidad las cuales son los siguientes:

- Cumplimiento de las promesas de plazos. Todo cliente cuenta con un tiempo de espera máxima a la que la empresa le prometió, una vez pasado ese tiempo el cliente poco a poco pierde interés en la empresa siendo esta una principal causa de insatisfacción.
- Interés en solucionar problemas al cliente. Uno de los aspectos que lleva a que el cliente quede insatisfecho es cuando presenta el problema y no atienden su inquietud ante lo solicitado. Cuando se tiene conocimiento de un inconveniente es importante tomar medidas y escuchar para analizar el problema, elaborar un informe de posibles soluciones y elevarlo al cliente, finalmente informar de los avances de estas soluciones.
- Realizar un buen primer servicio. Si el primer servicio falla esto se convierte en una imagen negativa que se gana la empresa. El compromiso del servicio tiene que partir desde la primera vez que tenemos el contacto con el cliente, ya que

la primera impresión es un factor super importante en la relación a futuro que se tendrá con el cliente.

La dimensión fiabilidad de la calidad de atención fue medida en función de los siguientes indicadores:

- Resultado óptimo. Es cumplir con lo prometido en tiempo y cantidad pactada
- Compromiso. Son las promesas que hace la empresa y que tiene que cumplir para que el cliente quede satisfecho.
- Interés. Son todas las acciones que realiza la empresa cuando ocurre alguna eventualidad ya sea causada por la empresa o por el cliente.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Calidad de atención al cliente

Es la relación que tiene la empresa con los clientes para lograr un buen servicio, así como la relación entre la marca y el cliente. La clave es la buena relación y un cálido ambiente de trabajo donde se promueva ser atento, servicial y amigable.

Capacidad de respuesta

Es la capacidad y la manera en que el personal atiende o enfrenta un problema que se presenta con los clientes. Aquí predomina la empatía y la rapidez para solucionar los problemas.

Comunicación

Es la capacidad de manejar un lenguaje adecuado para dar información a los clientes sobre los insumos de la empresa utilizando habilidades que logren dejar satisfecho al cliente.

Costos cuantificables

Son todos los valores de la empresa que se pueden expresar en números, como pagos por daños, material desaprovechado, pedido dañado, horas de trabajo.

Costos no cuantificables

Son los que no se pueden medir ni expresar en forma numérica. Por ejemplo, el costo de esfuerzo de la persona, costo social, costo ambiental, etc.

Fiabilidad

Es cumplir con lo prometido a los clientes que puede involucrar a diferentes personas y/o áreas. El cliente tiene la confiabilidad cuando siente o percibe que el personal va a cumplir con lo pactado.

Gestión de stock

Son todas las operaciones que conllevan a manipular la mercancía ubicadas en almacén destinadas a la venta del negocio. Se refleja el circuito de ingreso y salida de los productos del negocio.

Hiperconectividad

Es un término utilizado para hablar de los diferentes medios que se utilizan actualmente para lograr la comunicación con los clientes. Por ejemplo, las redes sociales, correos electrónicos, etc.

Lote económico

Calcula cuanto comprar cuando el inventario cae a un nivel predeterminado con el objetivo de ordenar para tener el menor costo posible.

Niveles de stock

Significa contar con las mercancías que demanda el cliente o los insumos requeridos para la producción cuando se necesitan, sin llenar el almacén con productos de baja rotación que representen una inversión improductiva.

Rotura de stock

Sucede cuando al recibir un pedido por parte del cliente la empresa no dispone del mismo en los almacenes en las cantidades y condiciones solicitadas.

Stock

Se refiere a la mercancía, son el conjunto de existencias ubicados en el almacén para ser empleados cuando la demanda lo requiera.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es básica, pues tiene como finalidad incrementar o precisar información de las teorías científicas ya existentes para una mejor comprensión de la variable o el constructo. Ñaupas et al. (2018) indican: “Las investigaciones de tipo básica no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad para obtener nuevos conocimientos” (p. 91).

El nivel del estudio es correlacional, puesto que las variables de estudio son analizadas y medidas de manera individual para posteriormente analizarlas, asociarlas y determinar su nivel de asociación. Ñaupas et al. (2018) mencionan: “El nivel correlacional evalúa el grado de asociación entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular” (p. 105).

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se usa datos numéricos en la prueba de hipótesis, además de desarrollarse de manera secuencial e inalterable para logro de los objetivos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 6).

Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental porque no se manipula ninguna de las variables de forma intencional, solo se analiza sus características tal como se vienen desarrollando en su ámbito natural que es la organización. Hernández y Mendoza (2018) indican: “El diseño no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Por otro lado, el estudio es transversal porque la recolección de datos o medición de éstas se realizó en un solo momento, entendiéndose que cada unidad de análisis solo fue medido una sola vez.

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo compuesta por 37 trabajadores de la empresa Q'Branta Gourmet ubicada en el distrito de La Molina, este dato fue obtenido de la base de datos del personal con que cuenta dicha empresa. Hernández y Mendoza (2018) mencionan: "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 198).

Muestra

En el caso del estudio no se considera muestra puesto que la población es pequeña, además las unidades de análisis muestran predisposición plena por formar parte del estudio en la empresa Q'Branta Gourmet, La Molina.

Respecto a las investigación que no aplican muestra, López y Fachelli (2017) argumentan: "En caso la población sea pequeña no se considera una muestra, debido que la muestra se encuentra claramente definido o limitado, por ende, no se considera una muestra" (p. 8).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores de la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 202

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Existe relación significativa entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Existe relación significativa entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

3.4. Variables-Operacionalización

Respecto a la variable, Oyola (2021) indica: “Es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir diferentes valores en su medición” (p. 1).

Definición conceptual de la gestión de stock

La gestión de stock es parte de la logística de distribución en las empresas es decir se gestiona mediante inventarios de las existencias presentes cuya intención es brindar un producto y/o servicio en un tiempo y/o lugar solicitado (Solórzano, 2018).

Definición operacional de la gestión de stock

Esta variable se mide por medio de un cuestionario de 18 preguntas distribuidas en tres dimensiones, induciendo a 7 ítems para lote económico, 7 para niveles de stock y 4 para rotura de stock.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable gestión de stock

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Lote económico	- Nivel de demanda	1 al 7	1. Totalmente en desacuerdo	Buena [52-60]
	- Periodo de abastecimiento			
	- Costo de posesión			
Niveles de stock	- Stock óptimo	8 al 14	3. Parcialmente de acuerdo	Regular [41-51]
	- Stock máximo			
	- Stock mínimo			
Rotura de stock	- Costos cuantificables	15 al 18	4. De acuerdo	Mala [30-40]
	- Costos no cuantificables			
			5. Totalmente de acuerdo	

Definición conceptual de la calidad de atención al cliente

La calidad de atención al cliente está compuesta por una variedad de estrategias y acciones las cuales buscan mejorar el servicio al cliente, reforzando los lazos entre el consumidor y la marca, la construcción de un ambiente positivo, de servicio y amigable con claves para garantizar una buena impresión en los clientes (Vicente, 2020).

Definición operacional de la calidad de atención al cliente

Esta variable se mide por medio de un cuestionario de 21 preguntas distribuidas en tres dimensiones, teniendo 7 ítems para capacidad de respuesta, 7 para comunicación y 7 para fiabilidad.

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de la variable calidad de atención al cliente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Capacidad de respuesta	- Manejar las amenazas	1 al 7	1. Totalmente en desacuerdo	Buena [91-105]
	- Rapidez			
	- Atención de calidad			
	- Nivel de satisfacción			
Comunicación	- Empatía de los colaboradores	8 al 14	3. Parcialmente de acuerdo	Regular [74-90]
	- Solución de problemas			
	- Óptimo resultado			
Fiabilidad	- Compromiso	15 al 21	4. De acuerdo	Mala [57-73]
	- Interés			
			5. Totalmente de acuerdo	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método

En el estudio se aplicó el método hipotético-deductivo, puesto que parte de una hipótesis que luego es contrastada o rechazada luego de las mediciones realizadas;

este método se basa en razonamientos lógicos o deductivos, a partir de una teoría derivada de estas expresiones lógicas, llamadas hipótesis. Cegarra (2012) menciona: “El método hipotético deductivo consta en plantear hipótesis sobre posibles soluciones a un problema y comprobar con los datos disponibles si dichas hipótesis concuerdan con estos datos” (p. 1).

Técnica

Se empleó como técnica principal la encuesta con la finalidad de recolectar información necesaria de las variables de estudio y que sirvan como base para medir el nivel de relación que presentan dentro del contexto de la empresa. Al respecto, Roldan (2015) afirma: “La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos” (p. 8).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

En el estudio se consideró los cuestionarios que sirvieron de base para recoger los datos de los colaboradores de la empresa relacionados con la gestión de stock y la calidad de atención al cliente. Estos cuestionarios antes de ser aplicados demostraron sus niveles de validez y confiabilidad que permitió tener datos sólidos y confiables para probar las hipótesis considerados en el estudio.

En relación con la validez de la prueba, Ríos (2017) indica que es necesario la validación de las herramientas de recolección de datos utilizando los criterios de evaluación de los expertos que permitan optimizar los reactivos que conforman el cuestionario de tal modo que sea pertinente para la medición de los indicadores y las dimensiones.

En relación con la confiabilidad de la prueba, Ríos (2017) indica que es preciso porque el cuestionario debe medir lo mismo cuando se le aplique reiteradas veces a un mismo sujeto, es decir, demuestra su nivel de consistencia.

Instrumento I. Cuestionario de la variable gestión de stock

El cuestionario que tiene por finalidad medir la variable gestión de stock, está conformado por 18 ítems de los cuales 7 ítems son para la dimensión lote económico, 7 ítems para niveles de stock y 4 ítems para la dimensión rotura de stock.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de gestión de stock

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de gestión de stock
Autor	Jose Antonio Caviedes Ramos
Objetivo	Evaluación Objetiva de la gestión de stock en los colaboradores de la empresa Q'Branta Gourmet.
Ámbito de aplicación	Empresa Q'Branta Gourmet.
Informadores	Colaboradores de la empresa Q'Branta Gourmet.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	15 minutos
Significación	Evaluación objetiva de la gestión de stock en base a lote económico, niveles de stock y roturas de stock.
Finalidad	Identificar la gestión de stock obtenida de la empresa Q'Branta Gourmet
Puntaje	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo considerando el punto de corte ± 75 de la desviación estándar de cada dimensión
Material	Formulario Google

Instrumento II. Cuestionario de la variable calidad de atención

El cuestionario que tiene por finalidad medir la variable calidad de atención al cliente, está conformado por 21 preguntas distribuidas en tres dimensiones, teniendo en consideración 7 ítems para la dimensión capacidad de respuesta, 7 ítems para la dimensión comunicación y 7 ítems para la dimensión fiabilidad.

Tabla 5*Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención al cliente*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de la calidad de atención al cliente
Autor	Jose Antonio Caviedes Ramos
Objetivo	Evaluación Objetiva de la calidad de atención al cliente en los colaboradores de la empresa Q'Branta Gourmet.
Ámbito de aplicación	Empresa Q'Branta Gourmet.
Informadores	Colaboradores de la empresa Q'Branta Gourmet.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	15 minutos
Significación	Evaluación objetiva de la calidad de atención al cliente en base a capacidad de respuesta, comunicación y fiabilidad.
Finalidad	Identificar la calidad de atención obtenida de la empresa Q'Branta Gourmet
Puntaje	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo considerando el punto de corte $+75$ de la desviación estándar de cada dimensión
Material	Formulario Google

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

El tratamiento de los datos en la investigación se realizó para llevar a cabo un análisis estadístico en los niveles descriptivo e inferencial, haciendo uso del programa SPSS versión 25 que permita tabular los datos y probar la hipótesis. Los procesos desarrollados son los siguientes:

Primero. Se desarrolló la medición de fiabilidad de los cuestionarios mediante la aplicación del estadígrafo alfa de Cronbach, el cual posibilitó detectar el nivel de exactitud de la medición que realiza la prueba, considerando la escala evidenciada en la siguiente tabla:

Tabla 6*Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach*

Rangos	Magnitud
Coeficiente alfa > 0,9	Muy alta
Coeficiente alfa > 0,8	Alta
Coeficiente alfa > 0,7	Moderada
Coeficiente alfa > 0,6	Baja
Coeficiente alfa > 0,5	Muy baja

Nota: Palella y Martins, 2003, p. 244

Segundo. Se efectuó el análisis descriptivo de las variables gestión de stock y calidad de atención al cliente con sus respectivas dimensiones que son explicadas mediante tablas y gráficos estadísticos.

Tercero. Se realizó la prueba de normalidad con la prueba estadística Shapiro-Wilk puesto que el tamaño de la muestra es menor de 50 (muestras pequeñas).

Cuarto. Finalmente, se desarrolló la prueba de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman puesto que los puntajes no presentan una distribución normal, estimando los valores que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 7*Escala de correlación de Rho de Spearman*

Rangos	Relación
0.00	No existe correlación
+0.1 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.90 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Mendoza, 2018, p. 368.

Finalmente, se realizó la contrastación de las hipótesis, posteriormente se construyen las conclusiones y recomendaciones que se presentan en esta investigación.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación de instrumento

Validez del instrumento gestión de stock

La validez de contenido de la prueba de gestión de stock fue desarrollada con los criterios de evaluación de juicio de expertos que luego de las observaciones realizadas permitieron optimizar el cuestionario quedando expeditas para la recopilación de datos a la investigación

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario de gestión de stock

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Danny Retamozo Riojas	Aplicable
Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma	Aplicable

Validez del instrumento calidad de atención

La validez de contenido de la prueba de calidad de atención del cliente fue desarrollada con los criterios de jueces expertos en la temática que se desarrolló en el estudio. Estos jueces luego de brindar observaciones y ser levantadas las mismas brindaron una opinión favorable en la estructura de la prueba.

Tabla 9

Resultados de validación del cuestionario de calidad de atención

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Danny Retamozo Riojas	Aplicable
Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma	Aplicable

De acuerdo con las tablas 8 y 9, los cuestionarios de gestión de stock y calidad de atención al cliente presentaron una calificación aceptable de profesionales respecto a su contenido. Desde esta perspectiva se puede mencionar que ambas pruebas tienen la capacidad de medir las variables que realmente dicen que miden en el contexto de estudio.

4.1.1. Análisis de Fiabilidad

Fiabilidad del instrumento gestión de stock.

La prueba que tiene por finalidad medir la gestión de stock pasó por procesos de medición de consistencia interna mediante el estadígrafo alfa de Cronbach considerando que este estadígrafo es el adecuado para medir niveles de confiabilidad cuando una prueba presenta escala politómica.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad del cuestionario de gestión de stock

Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,936	18

Los resultados de la tabla 10, evidencian un coeficiente alfa de Cronbach de 0,936, este resultado es evidencia suficiente para indicar que el cuestionario de gestión de stock presenta excelente confiabilidad demostrando la idoneidad para recolectar datos de la unidad de análisis.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de gestión de stock.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Lote económico	0,858	7
Niveles de stock	0,785	7
Rotura de stock	0,894	4

En la tabla 11, se evidencian los resultados de confiabilidad de las dimensiones de la prueba de gestión de stock. Los resultados indican que las dimensiones lote económico, niveles de stock y rotura de stock presentan excelentes niveles de confiabilidad ($\alpha = 0,858, 0,785, 0,894$). Estos resultados confirman que es una prueba adecuada para recoger los datos que indiquen el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión de stock que se realiza en la empresa.

Fiabilidad del instrumento calidad de atención al cliente.

La prueba de atención al cliente fue sometido a procesos de medición de confiabilidad mediante el estadígrafo alfa de Cronbach puesto la estructura del cuestionario, así como la escala de medición de sus ítems fueron de escala de Likert de cinco alternativas.

Tabla 12

Análisis de fiabilidad del cuestionario calidad de atención al cliente

Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,964	21

Los resultados de la tabla 12, evidencia un resultado en el coeficiente alfa de Cronbach de 0,964, este resultado es indica que el cuestionario de calidad de atención al cliente presenta una excelente confiabilidad, es decir, presenta un nivel de consistencia adecuada para recoger los datos de la muestra.

Tabla 13

Análisis de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de calidad de atención al cliente

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capacidad de respuesta	0,907	7
comunicación	0,882	7
Fiabilidad	0,841	7

En la tabla 13, se evidencian los resultados de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de calidad de atención al cliente. Los resultados indican que las dimensiones capacidad de respuesta, comunicación y fiabilidad presentan excelentes niveles de confiabilidad ($\alpha = 0,907, 0,882, 0,841$). Estos resultados permiten indicar que el cuestionario es adecuado para recoger de las unidades de análisis que indiquen el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la calidad de atención al cliente que se desarrolla en la empresa.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión de stock

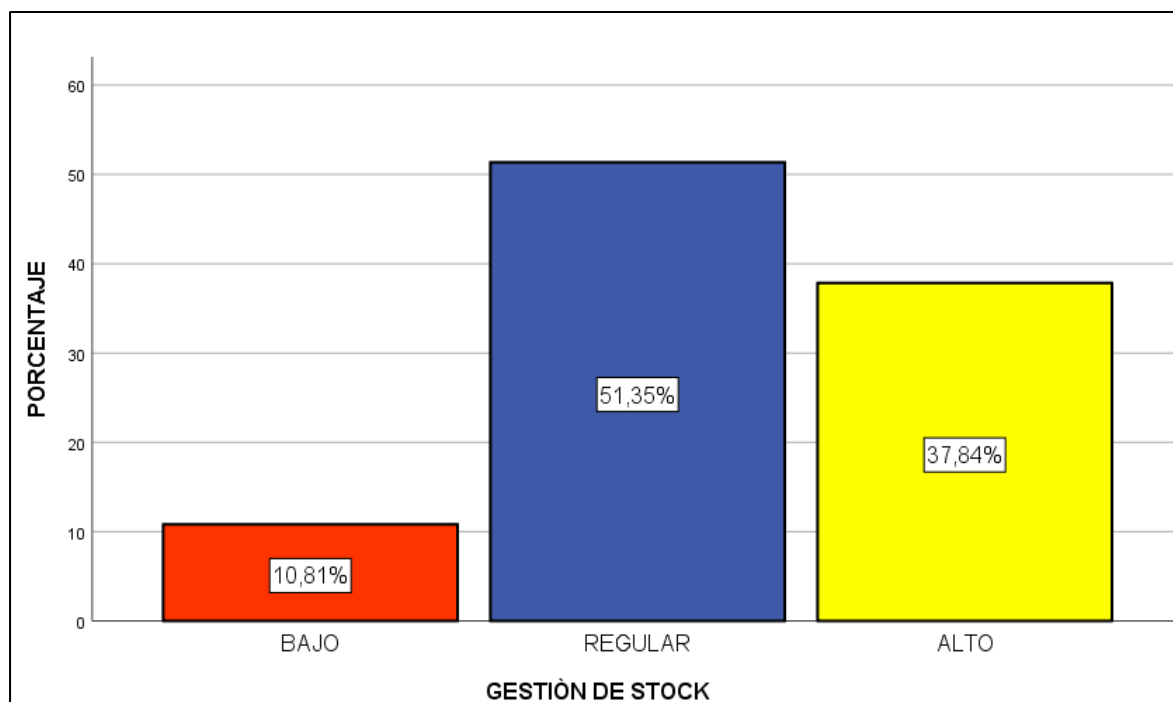
Tabla 14

Análisis descriptivo de la variable gestión de stock

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	4	10.8
Regular	19	51.3
Alto	14	37.8
Total	37	100.0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable gestión de stock



En la tabla 14 y figura 1 se observó que 14 colaboradores que constituyen el 37,84% de la muestra poseen un nivel de gestión de stock alto, mientras que 19 colaboradores que representan un 51,35% poseen un nivel de gestión de stock regular y finalmente 4 colaboradores que representan un 10,81% poseen un nivel de gestión de stock bajo. El resultado obtenido evidencia que no se aplica correctamente

la gestión de stock en la empresa y que se debe reforzar utilizando nuevos enfoques como charlas o emplear el uso de tecnología.

Resultados descriptivos de la variable calidad de atención al cliente

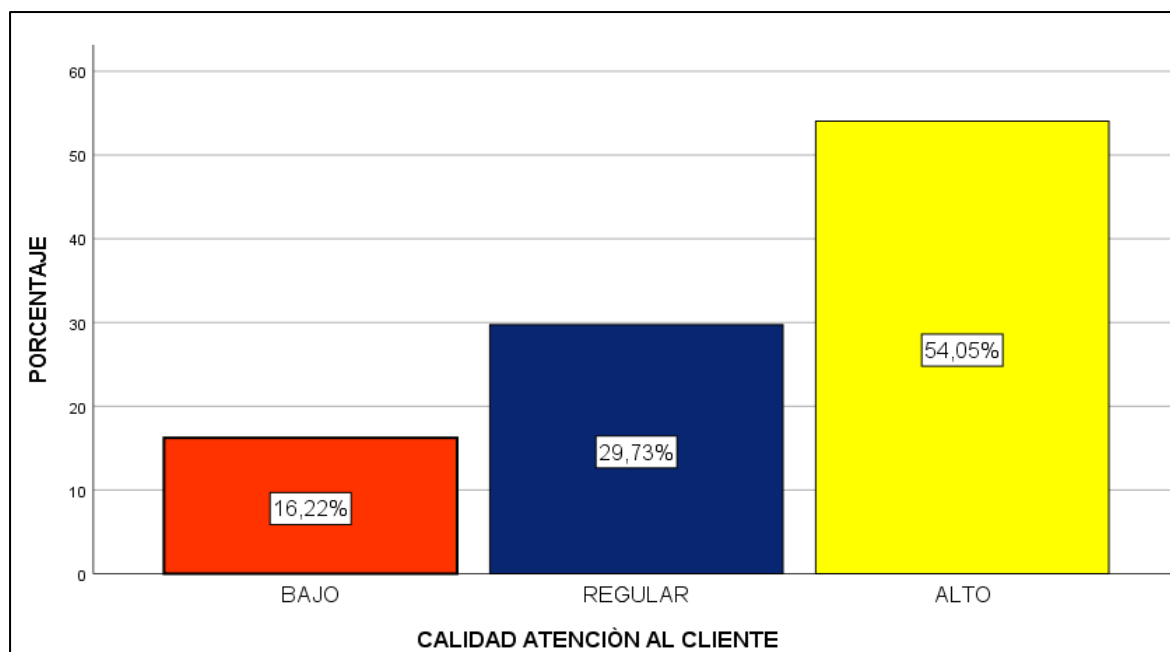
Tabla 15

Análisis descriptivo de la variable calidad de atención al cliente

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	6	16.2
Regular	11	29.7
Alto	20	54.0
Total	37	100.0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable calidad de atención al cliente



En la tabla 15 y figura 2 se evidencia que 20 colaboradores que representan el 54,05% evidencian un nivel de calidad de atención al cliente alto, mientras que el 11 de colaboradores que representando un 29,73% poseen calidad de atención al cliente regular y finalmente 6 colaboradores que representan un 16,22% poseen calidad de atención al cliente bajo. Estos resultados evidencian que la atención hacia los clientes

es buena por parte del personal, pero también se indica que esto es frágil puesto que se puede ver opacado al tener deficiencias en la gestión de stock.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión de stock

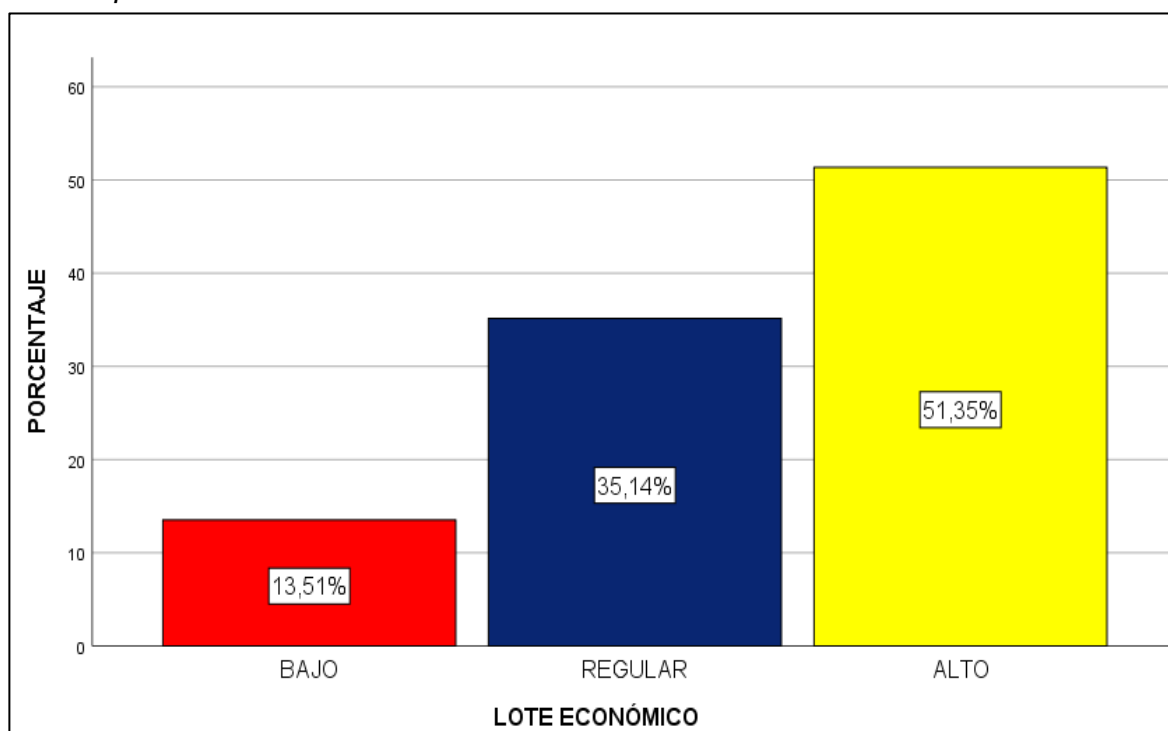
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión lote económico

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	5	13.5
Regular	13	35.1
Alto	19	51.3
Total	37	100.0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión lote económico



En la tabla 16 y figura 3, se observa que 19 colaboradores que representan el 51,35% poseen un nivel de conocimiento del lote económico alto, 13 colaboradores que representan el 35,14% poseen un nivel de conocimiento del lote económico regular y 5 colaboradores que representan el 13,51% poseen un nivel de

conocimiento del lote económico bajo. El resultado obtenido muestra que a pesar de saber la cantidad necesaria para cubrir el 100% de los eventos no existe una gestión adecuada para tener un stock óptimo en el almacén.

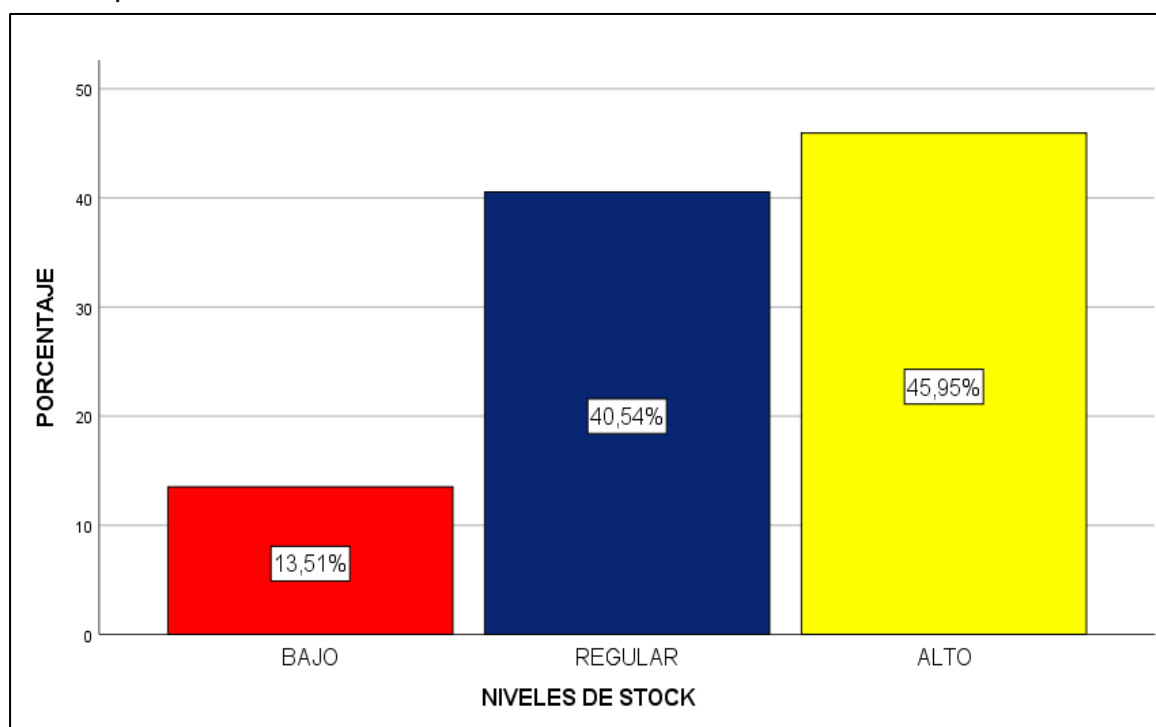
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión niveles de stock

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	5	13.5
Regular	15	40.5
Alto	17	49.5
Total	37	100.0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión niveles de stock



En la tabla 17 y figura 4, se observa 17 colaboradores que representan el 45,95% poseen niveles de stock alto, 15 de colaboradores que representan el 40,54% poseen niveles de stock regular y 5 colaboradores que representan el 13,51% poseen niveles de stock bajo. El resultado obtenido muestra que a pesar de conocer las necesidades de la empresa más de la mitad no conoce realmente cuales son los

niveles óptimos que debe manejarse en el stock para hacer frente a los diferentes requerimientos de la empresa.

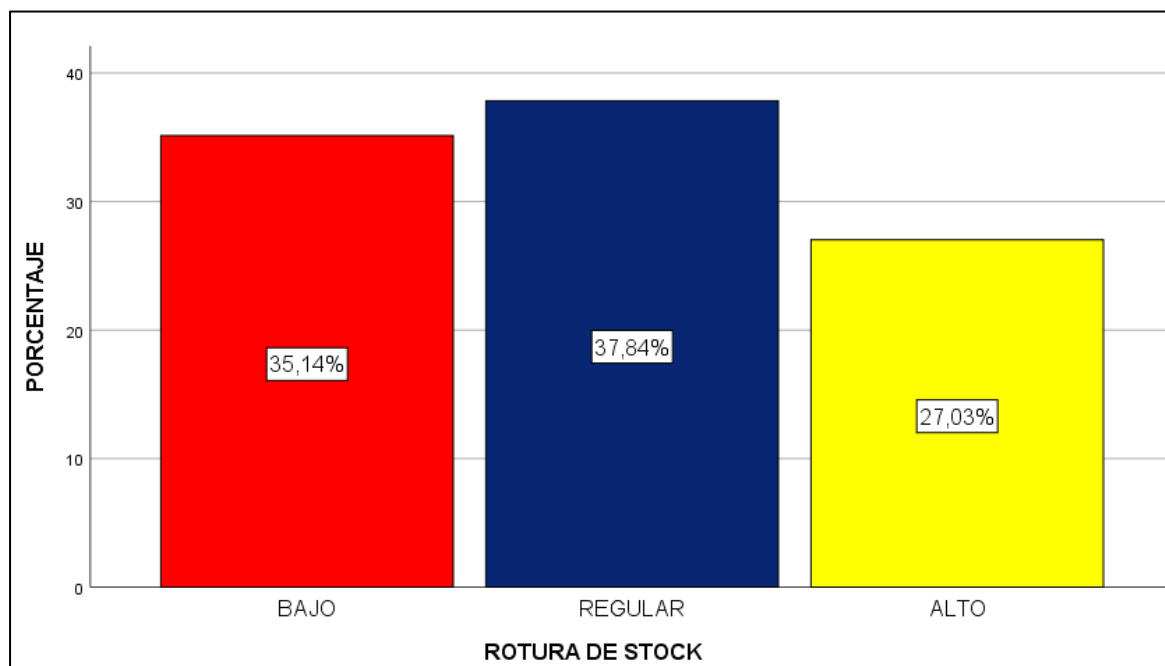
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	13	35.1
Regular	14	37.8
Alto	10	27.0
Total	37	100.0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión rotura de stock



En la tabla 18 y figura 5, se observa que 10 colaboradores que representan el 27,03% consideran que existe una rotura de stock alto, 14 colaboradores que representan el 37,84% consideran que existe una rotura de stock regular y finalmente 13 colaboradores que representan el 35,14% consideran que existe una rotura de stock bajo. El resultado obtenido muestra que a pesar de tener faltantes para cubrir un pedido la empresa hace las gestiones para cubrir los casos de rotura, pero incluye en costos adicionales para no verse perjudicado a nivel de imagen corporativa.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad de atención al cliente

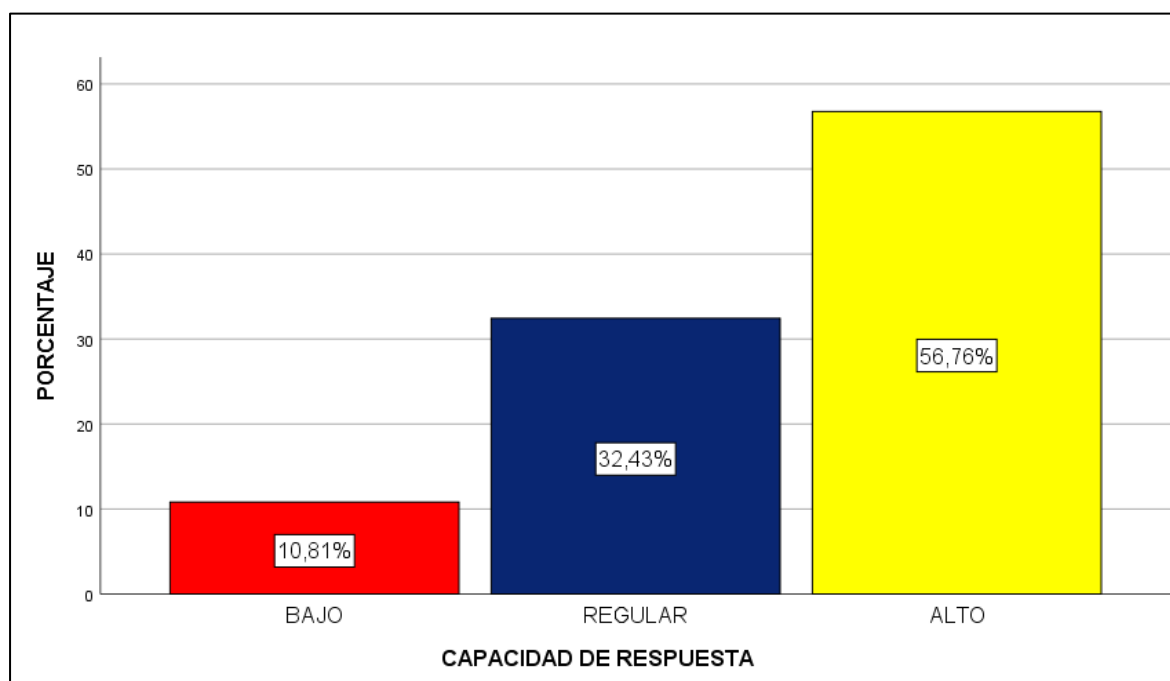
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	4	35.1
Regular	12	37.8
Alto	21	27.0
Total	37	100.0

Figura 6

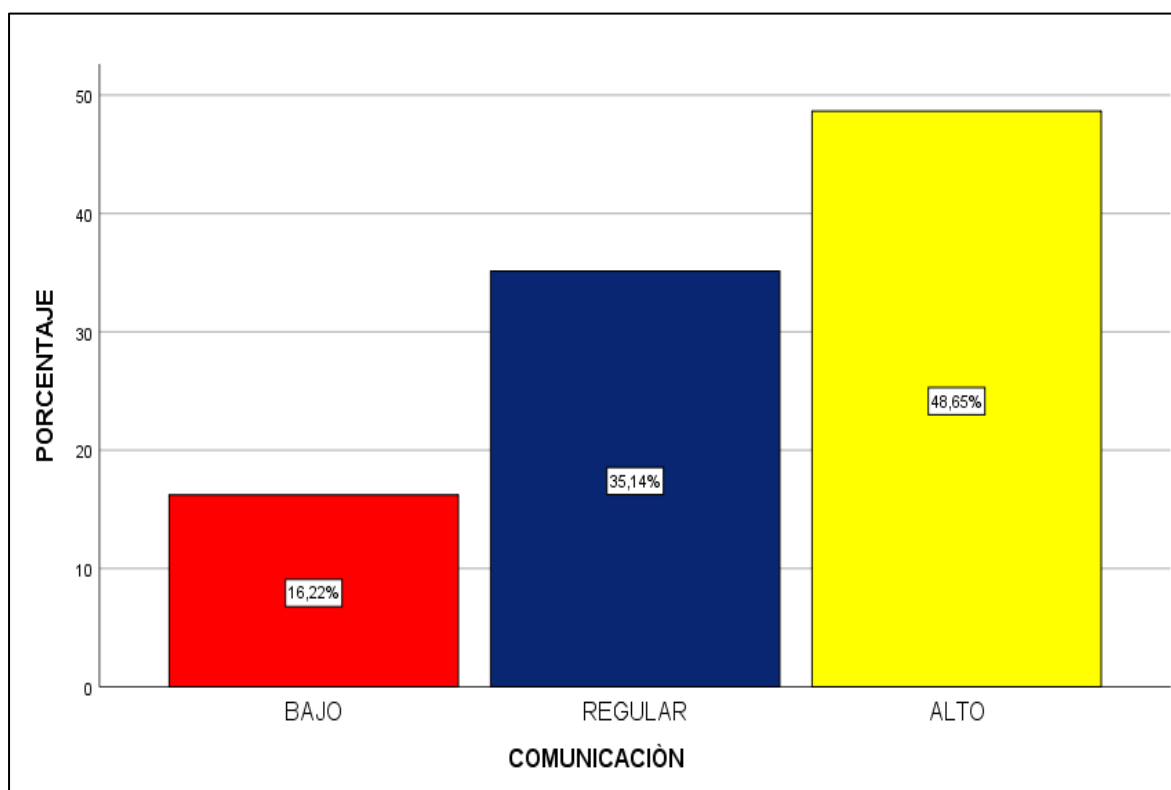
Análisis porcentual de la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla 19 y figura 6, se observa que 21 colaboradores que representan el 56,76% tienen un nivel alto de capacidad de respuesta, 12 colaboradores que representan el 32,43% tienen un nivel regular de capacidad de respuesta y 4 colaboradores que representan el 10,81% tienen un nivel bajo de capacidad de respuesta. El resultado obtenido muestra que la empresa frente a eventualidades como roturas de stock es capaz de resolver cualquier inconveniente de manera rápida afectando de manera económica a la empresa.

Tabla 20*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación*

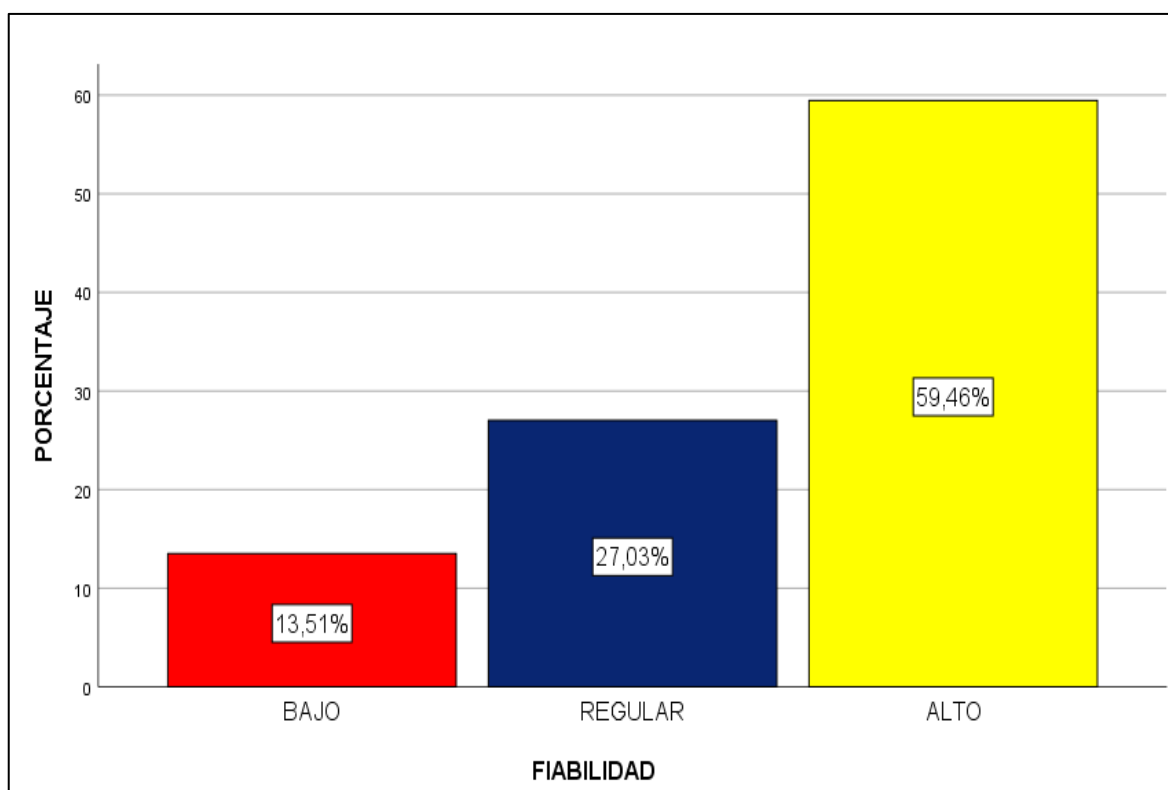
	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	6	35.1
Regular	13	37.8
Alto	18	27.0
Total	37	100.0

Figura 7*Análisis porcentual de la dimensión comunicación*

En la tabla 20 y figura 7, se observa que 18 colaboradores que representa el 48,65% tienen un nivel alto de comunicación, 13 colaboradores que representa el 35,16% tienen un nivel regular de comunicación y 6 colaboradores que representa el 16,22% tienen un nivel bajo de comunicación. El resultado obtenido muestra evidencia que en la empresa se maneja una buena comunicación de las actividades previas, pero, aun existe por mejorar algunas áreas donde se podría incurrir en errores por aun mantener una baja o regular comunicación.

Tabla 21*Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad*

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	5	35.1
Regular	10	37.8
Alto	22	27.0
Total	37	100.0

Figura 8*Análisis porcentual de la dimensión fiabilidad*

En la tabla 21 y figura 8, se observa que 22 colaboradores que representan el 59,46% tienen un nivel alto de fiabilidad, 10 colaboradores que representan el 27,03% tienen un nivel regular de fiabilidad y 5 colaboradores que representan el 13,51% tienen un nivel bajo de fiabilidad. El resultado obtenido muestra que por los años que tiene la empresa en el mercado se ha vuelto confiable por mantener siempre constantes buenos resultados con los clientes.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

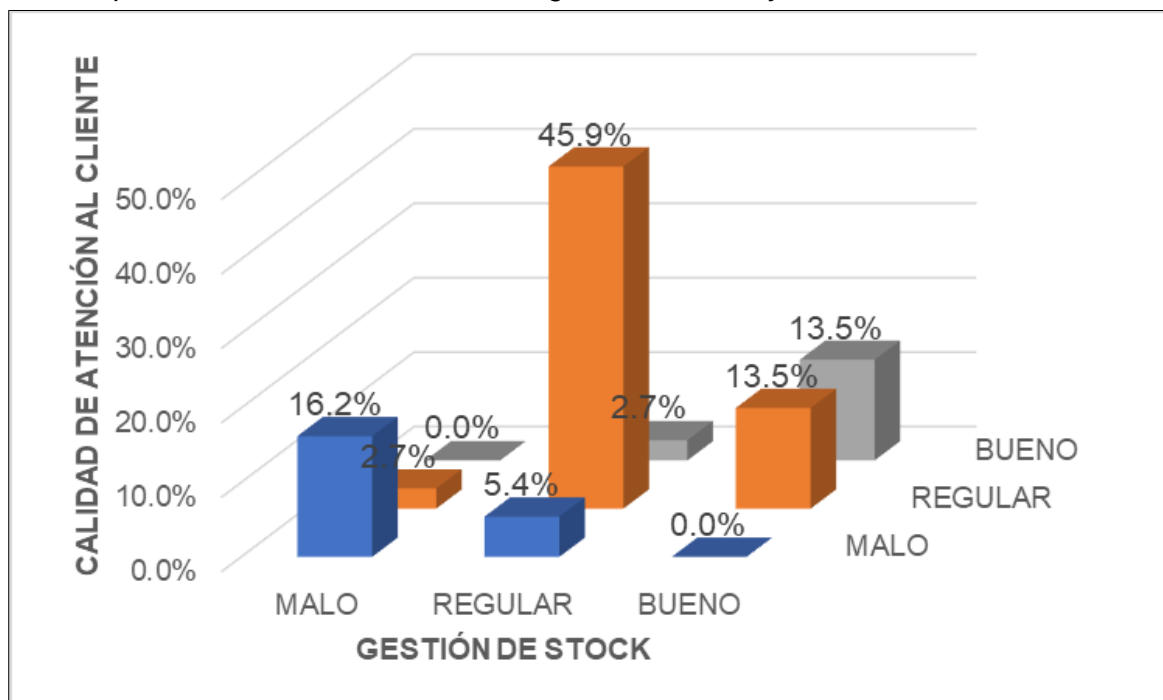
Tabla 22

Análisis descriptivos de la relación entre la gestión de stock y calidad de atención al cliente

Gestión de stock	Calidad de atención al cliente						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	6	16,2%	2	5,4%	0	0,0%	8	21,6%
Regular	1	2,7%	17	45,9%	5	13,5%	23	62,2%
Bueno	0	0,0%	1	2,7%	5	13,5%	6	16,2%
Total	7	18,9%	20	54,1%	10	27,0%	37	100,0%

Figura 9

Análisis porcentual de la relación entre la gestión de stock y calidad de atención al cliente



En la tabla 22, respecto a la gestión de stock se observa que el 21,6% de los colaboradores considera que se realiza una mala gestión de stock, el 62,2% considera que se realiza una gestión de stock regular y el 16,2% considera que se realiza una buena gestión de stock. Asimismo, el 18,9% de los colaboradores considera que la calidad de atención al cliente es mala, el 54,1% de los colaboradores considera que la atención es regular y 27% considera que la calidad es buena. Por otro lado, en la

figura 9, se evidencia que el 16.2% considera que existe una mala relación entre las variables, el 45.9% considera que la relación es regular, y el 13.5% considera que la relación es buena.

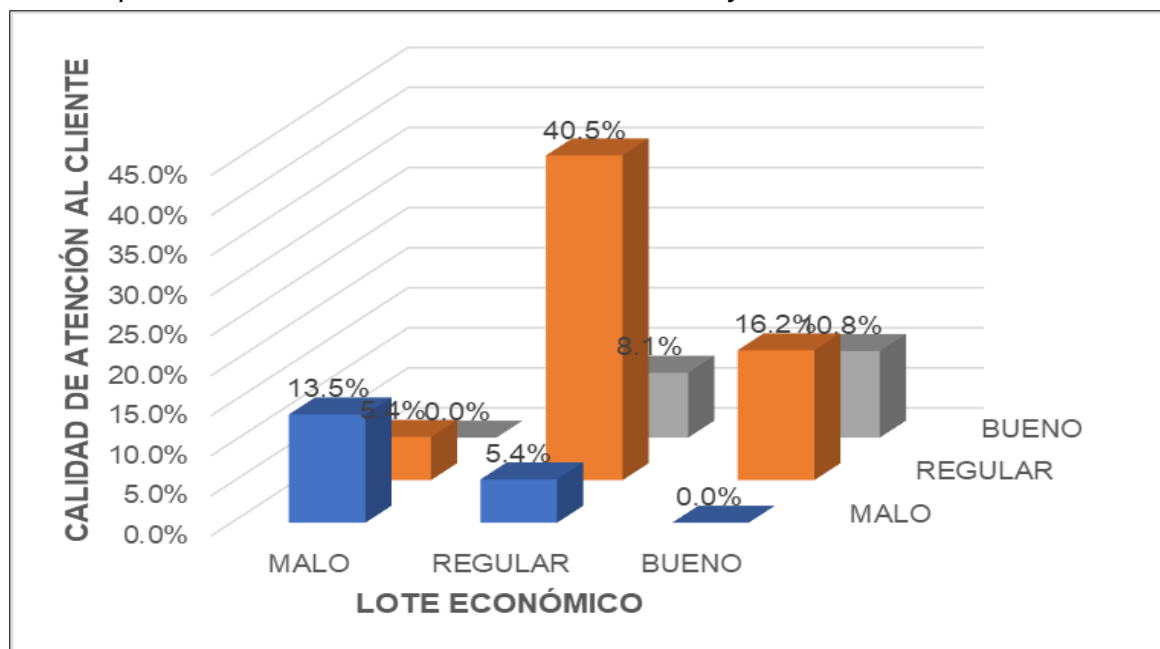
Tabla 23

Análisis descriptivos de la relación entre lote económico y calidad de atención al cliente

Lote Económico	Calidad de atención al cliente						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	5	13.5%	2	5.4%	0	0.0%	7	18.9%
Regular	2	5.4%	15	40.5%	6	16.2%	23	62.2%
Bueno	0	0.0%	3	8.1%	4	10.8%	7	18.9%
Total	7	18.9%	20	54.1%	10	27.0%	37	100.0%

Figura 10

Análisis porcentual de la relación entre lote económico y calidad de atención al cliente



En la tabla 23, respecto al conocimiento de lote económico se observa que el 18,9% de los colaboradores tiene un conocimiento malo del lote económico, el 62,2% tiene un conocimiento regular del lote económico y el 18,9% tiene un conocimiento bueno del lote económico. Asimismo, el 18,9% de los colaboradores considera que la

calidad de atención al cliente es mala, el 54,1% de los colaboradores considera que la atención es regular y 27% considera que la calidad de atención es buena. Por otro lado, en la figura 10 se evidencia que el 13,5% considera que existe una mala relación entre la dimensión y la variable, el 40,5% considera que la relación es regular, y el 10,8% considera que la relación es buena.

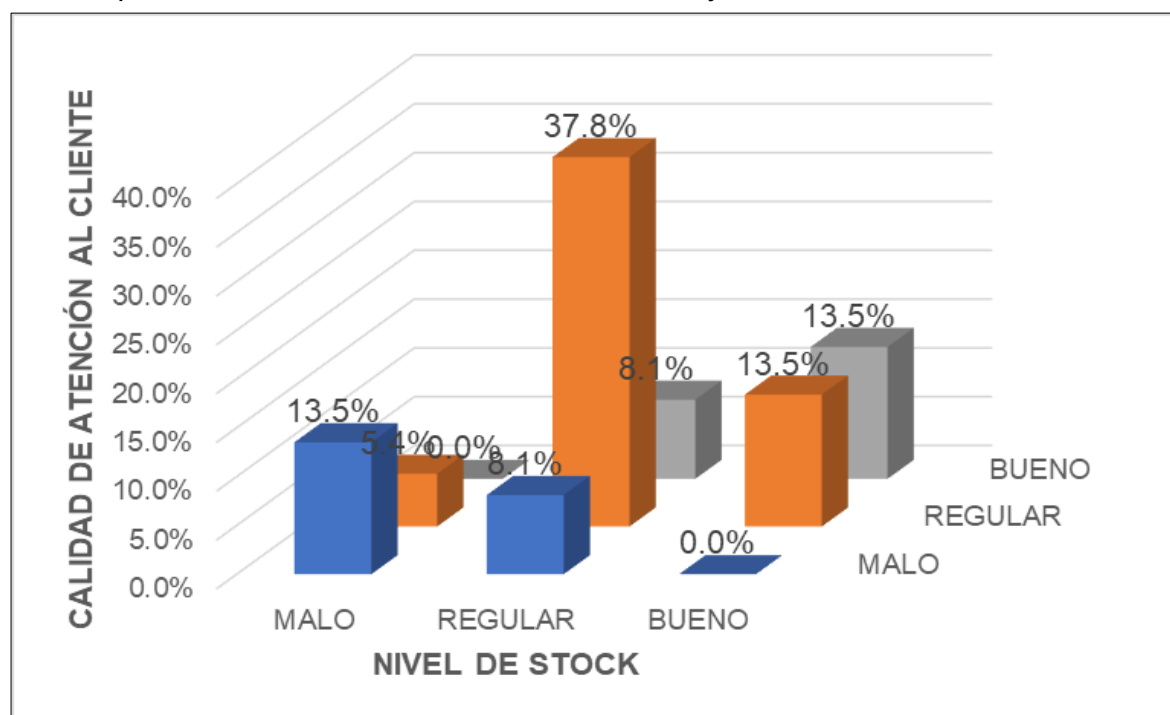
Tabla 24

Análisis descriptivos de la relación entre nivel de stock y calidad de atención al cliente

Nivel de stock	Calidad de atención al cliente						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	5	13.5%	3	8.1%	0	0.0%	8	21.6%
Regular	2	5.4%	14	37.8%	5	13.5%	21	56.8%
Bueno	0	0.0%	3	8.1%	5	13.5%	8	21.6%
Total	7	18.9%	20	54.1%	10	27.0%	37	100.0%

Figura 11

Análisis porcentual de la relación entre nivel de stock y calidad de atención al cliente



En la tabla 24, respecto al nivel de stock se observa que el 21,6% de los colaboradores considera que el nivel de stock es malo, el 56,8% considera que el

nivel de stock es regular y el 21,6% considera que el nivel de stock es bueno. Asimismo, el 18,9% de los colaboradores considera que la calidad de atención al cliente es mala, el 54,1% de los colaboradores considera que la atención es regular y 27% considera que la calidad de atención es buena. Por otro lado, en la figura 11 se evidencia que el 13,5% considera que existe una mala relación entre la dimensión y la variable, el 37,8% considera que la relación es regular, y el 13,5% considera que la relación es buena.

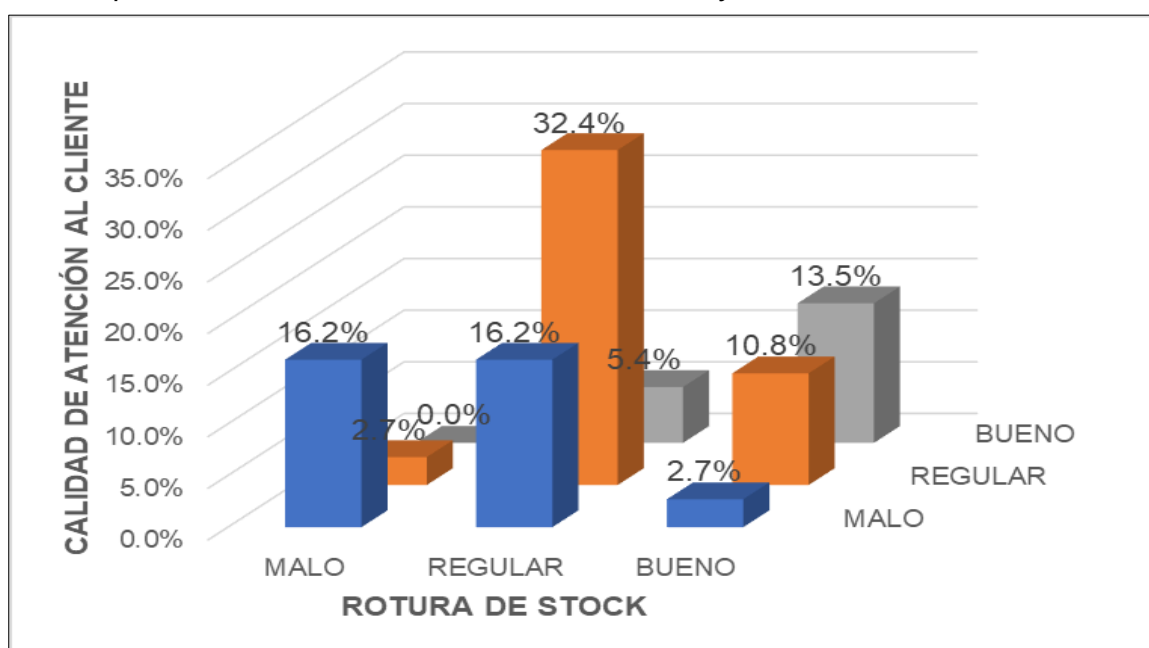
Tabla 25

Análisis descriptivos de la relación entre rotura de stock y calidad de atención al cliente

Rotura de Stock	Calidad de atención al cliente						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	6	16.2%	6	16.2%	1	2.7%	13	35.1%
Regular	1	2.7%	12	32.4%	4	10.8%	17	45.9%
Bueno	0	0.0%	2	5.4%	5	13.5%	7	18.9%
Total	7	18.9%	20	54.1%	10	27.0%	37	100.0%

Figura 12

Análisis porcentual de la relación entre rotura de stock y calidad de atención al cliente



En la tabla 25, respecto al nivel de rotura de stock se observa que el 35,1% de los colaboradores considera que la rotura de stock es mala, el 45,9% considera que la rotura de stock es regular y el 18,9% considera que la rotura de stock es buena. Asimismo, el 18,9% de los colaboradores considera que la calidad de atención al cliente es mala, el 32,4% de los colaboradores considera que la atención es regular y 13,5% considera que la calidad de atención es buena. Por otro lado, en la figura 12 se evidencia que el 16,2% considera que existe una mala relación entre la dimensión y la variable, el 32,4% considera que la relación es regular, y el 13,5% considera que la relación es buena.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. Las variables de estudio presentan una distribución normal.

H_a. Las variables de estudio no presentan una distribución normal.

Tabla 26

Resultado de la prueba de normalidad de las variables de estudio

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de stock	.777	37	.000
Calidad de atención al cliente	.739	37	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 26, se muestran los resultados de la prueba de normalidad según Shapiro Will, en ella se puede observar que la mayoría de los puntajes de las variables gestión de stock y calidad de atención al cliente no se aproximan a una distribución de contraste normal puesto que el nivel de significancia es 0,000 siendo menor al 0.05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis la alterna. Por lo tanto, se concluye que la prueba de hipótesis se realiza con el coeficiente de correlación no paramétrico de Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

H_a. Existe relación significativa entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Tabla 27

Resultado de correlación entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente

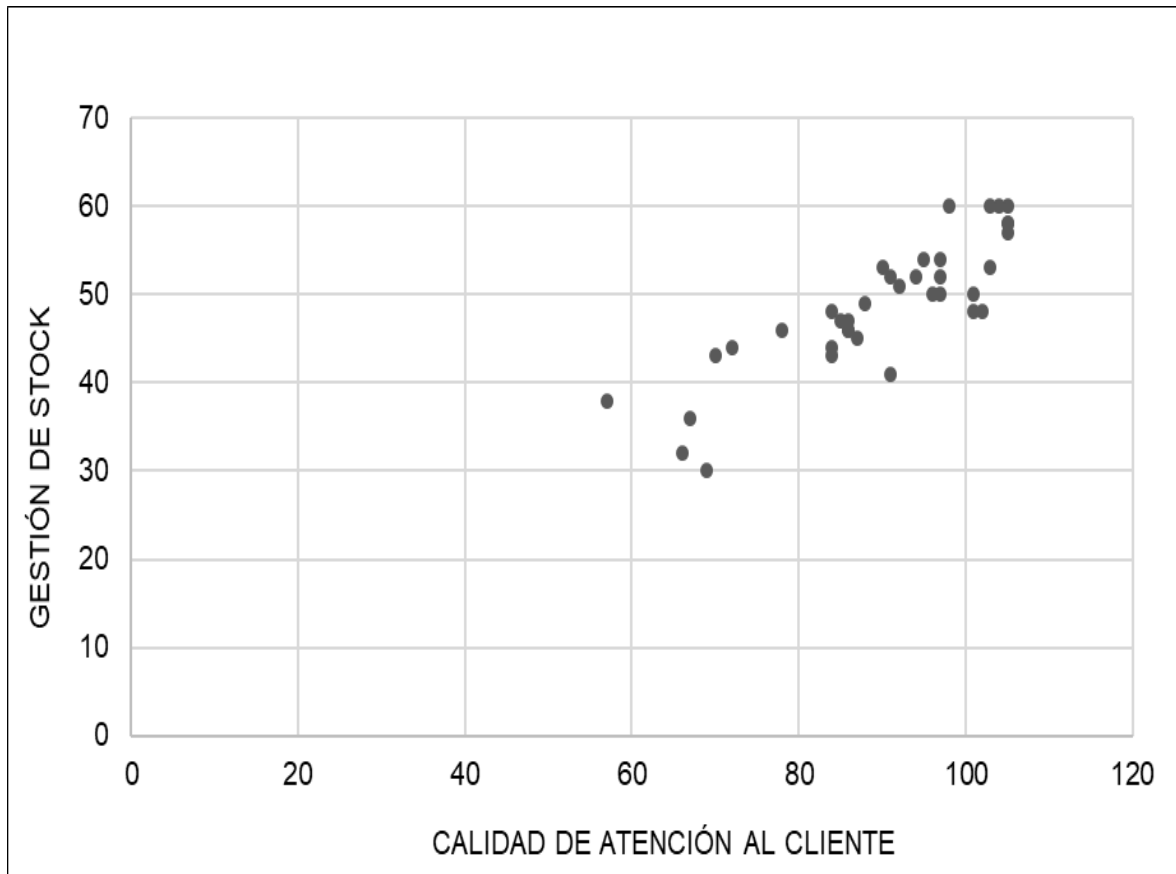
		Calidad de atención al cliente	
Rho de	Gestión de	Coeficiente de correlación	,708**
Spearman	stock	Sig. (bilateral)	,000
		N	37

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

En la tabla 24, se muestra los resultados de correlación entre las variables gestión de stock y calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022. En dicha tabla se observa un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.708 lo que demuestra la existencia de una relación muy fuerte y significativa entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente según la percepción de los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Figura 13

Gráfico de dispersión entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente



En la figura 13, se observa los resultados del gráfico de dispersión entre las variables gestión de stock y calidad de atención al cliente según la percepción de los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina – 2022. Según esta gráfica se entiende que cuando mejoren los puntajes de la variable gestión de stock mejoren serán los puntajes de la variable calidad de atención al cliente.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

H₁. Existe relación significativa entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Tabla 28*Resultado de correlación entre el lote económico y la calidad de atención al cliente*

		Calidad de atención al cliente	
Rho de Spearman	Lote económico	Coefficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	37

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

En la tabla 25, se muestra los resultados de correlación entre la dimensión lote económico de la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022. En dicha tabla se observa un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.508 lo que demuestra la existencia de una relación considerablemente significativa entre la dimensión gestión de stock y la calidad de atención al cliente según la percepción de los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

H₂. Existe relación significativa entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Tabla 29*Resultado de correlación entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente*

		Calidad de atención al cliente	
Rho de Spearman	Niveles de stock	Coefficiente de correlación	,677**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	37

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

En la tabla 29, se muestra los resultados de correlación entre la dimensión niveles de stock de la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022. En dicha tabla se observa un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.677 lo que demuestra la existencia de una relación considerablemente significativa entre la dimensión niveles de stock y la calidad de atención al cliente según la percepción de los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

H₃. Existe relación significativa entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

Tabla 30

Resultado de correlación entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente

		Calidad de atención al cliente	
Rho de	Rotura de	Coeficiente de correlación	,621**
Spearman	stock	Sig. (bilateral)	,000
		N	37

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

En la tabla 30, se muestra los resultados de correlación entre la dimensión rotura de stock de la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022. En dicha tabla se observa un nivel de significancia de 0,000 menor al 0.05 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.621 lo que demuestra la existencia de una relación

considerablemente significativa entre la dimensión rotura de stock y la calidad de atención al cliente según la percepción de los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El objetivo general de la investigación se basa en establecer la relación entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina, tomando una muestra elegible 37 colaboradores.

Respecto a los instrumentos de medición que se utilizaron para la investigación, estos demostraron validez y altos niveles de confiabilidad, puesto que la prueba de la gestión de stock presenta un resultado alfa de Cronbach de 0,936, mientras la prueba de calidad de atención al cliente presenta un resultado de 0,964, ambos instrumentos superan el 0.80, estos resultados evidencian que ambos instrumentos son aptos para realizar la recolección de datos

El resultado de contrastación de hipótesis general indica que la gestión de stock y la calidad del servicio al cliente presenta una relación muy fuerte y significativa demostrado mediante el estadístico Rho de Spearman de 0,708 y un nivel de significación de 0,000. Estos resultados están en línea con los obtenidos por Álvarez (2021) en su artículo "Gestión logística y gestión de la calidad del servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020" indica que existe una correlación muy positiva con Rho Spearman 0.796 con un valor de significación de 0000. Esto demuestra que los socios comerciales de Q'Branta han realizado un mal manejo de su producción en relación con el presupuesto entregado a los clientes, lo que ha resultado en pérdidas y un control deficiente de inventarios, lo que ha ocasionado inconvenientes en la producción y operaciones. Los resultados estadísticos muestran una correlación positiva entre las dos variables, lo que demuestra que la gestión logística se relaciona de manera representativa con la calidad del servicio al cliente, en la medida en que se utiliza una adecuada gestión de inventarios, siguiendo sus procesos, la empresa es más competitiva. El uso adecuado de la gestión logística se

aplica a todos sus procesos y funciones desarrollados, aumentará el suministro de inventario y mejorará significativamente su cadena de suministro.

El resultado de contrastación de hipótesis específica 1 indica que el lote económico y la calidad del servicio al cliente presenta una relación considerable y significativa demostrado mediante el estadístico Rho de Spearman de 0,508 y un nivel de significación de 0,000. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Panduro (2021) en su tesis *Propuesta de clasificación ABC, aspecto económico de la gestión de inventarios de laboratorios clínicos, Lima 2021*, quien concluye que existe una tendencia a la correlación positiva moderada entre las informaciones de lote económico con la calidad de atención al cliente demostrado con un coeficiente Rho con Spearman es 0.677 con un valor de significación 0.000. Esto sugiere que los niveles de inventario de Q'Branta han sido problemáticos debido a cinco factores interrelacionados: pronóstico de demanda, análisis de inventario, mantenimiento de inventario, control de inventario y reemplazo de productos. Saben que, al implementar nuevas herramientas y estrategias, pueden optimizar el espacio de almacenamiento y registrar el inventario en tiempo real.

El resultado de contrastación de hipótesis específica 2 indica que los niveles de stock y la calidad del servicio al cliente presenta una relación considerable y significativa demostrado mediante el estadístico Rho de Spearman de 0,677 y un nivel de significación de 0,000. Dichos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Suing (2019) en su tesis *La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de stock y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Centro Poblado Pacanguilla del Distrito de Pacanga, Provincia de Chepén, 2019*, quien concluye que los niveles de stocks y la calidad de atención al cliente tienden a relacionarse de manera altamente significativa

demostrado con un resultado Rho de Spearman de 0.812 a un valor de significancia de 0.000. Esto evidencia las problemáticas implicadas en el desorden, falta de control y registro de los productos que se venden al mercado ocasionando roturas de stock de los colaboradores. Esto quiere decir que organizar y segmentar de una manera eficiente sus almacenes implican aplicar un método muy útil como el ABC, con esto podrían de igual manera prevenir una posible rotura de stock.

El resultado de contrastación de hipótesis específica 3 indica que la rotura de stock de la gestión de stock y la calidad del servicio al cliente presenta una relación considerable y significativa demostrado mediante el estadístico Rho de Spearman de 0,621 y un nivel de significación de 0,000. Dichos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Álvarez (2021) en su tesis *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020*, quien concluye que la rotura de stock y la calidad de atención al cliente se relacionan de forma altamente significativa ($r=0.819$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados indican que las roturas de stock son aspectos preocupantes para las empresas pues acaban con la confianza de los clientes hacia la marca produciéndose pérdida de ventas. Estos indicadores evidencian que las empresas deben tener las herramientas y decisiones óptimas para que el stock tenga el equilibrio adecuado que permita tener los insumos adecuados para lograr una buena calidad de atención al cliente.

5.2. Conclusión

En relación con el cumplimiento del objetivo general, se concluye que existe una relación muy fuerte y significativa ($\rho=0.708$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina – 2022. Respecto a sus resultados descriptivos se evidencia un nivel alto 54.1% representados por 20 colaboradores, nivel regular 29.7% representados por 11

colaboradores y un nivel de bajo 16.2 % representada por 6 colaboradores. Estos resultados indican que en la medida que la empresa Q'branta considere estrategias de un mayor impacto en su gestión de stock en conjunto con potenciar la atención de sus colaboradores, permitirá tener un mejor registro de cada insumo del almacén y acogida por parte de los clientes, generando mayores ingresos y ventajas competitivas frente a los competidores. En términos generales, esto se explica con los resultados descriptivos en la cual se observa que la mayoría de los colaboradores consideran que la gestión de stock se aplica en un nivel alto, resultado que es equivalente a su percepción con el posicionamiento de la empresa.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 1, se concluye que existe relación positiva considerable ($\rho=0.508$; $\text{Sig.}=0.000$) entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina – 2022. Por lo expuesto, se puede concluir que a medida que los colaboradores posean nuevos conocimientos y manejen nuevos programas en cuanto la mejora de los niveles de stock existentes podrán asegurar la permanencia de la empresa Q'branta en el mercado.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 2, se concluye que existe relación positiva considerable ($\rho=0.677$; $\text{Sig.}=0.000$) entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina – 2022. Por lo expuesto, se entiende que la mayoría de los colaboradores indican que el nivel de stock se desarrolla a un nivel regular, resultado que es equivalente en su percepción con el posicionamiento que tiene la empresa, en la cual la mayoría de los colaboradores también indica que la calidad de atención al cliente es alto. Es decir, a medida que se emplee una óptima gestión de stock, se incrementaría la calidad de atención al cliente por parte de los colaboradores, evitando las roturas en el stock

aumentando el posicionamiento obteniendo más clientes fidelizados, mayores ingresos, maximizando ganancias y generando una ventaja competitiva.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 3, se concluye que existe relación positiva considerable ($\rho=0.621$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta, La Molina - 2022. Por lo expuesto, se entienden que en la medida que la empresa reduzca las situaciones de rotura de stock incrementaría la calidad de atención al cliente por parte de los colaboradores, ello incrementa el posicionamiento de la empresa, permitiendo obtener más clientes fidelizados, mayores ingresos, maximizando ganancias y generando una ventaja competitiva.

5.3. Recomendaciones

En relación con el objetivo general que relaciona la gestión de stock y la calidad de atención al cliente, se recomienda a los directivos y colaboradores de la empresa Q'branta la implementación del modelo EOQ, el cual permita reducir el costo de almacenamiento y asegurar la existencia oportuna de los artículos en stock. De la misma manera planificar, capacitar y ejecutar programas con los colaboradores encargados de pedidos y ventas para así automatizar el proceso de entrega mejorando la calidad en el servicio. De modo que se llegue a adquirir un ordenador para automatizar los pedidos y así evitar demoras en la actualización y reposición de stocks, mejorando la compra de cantidad óptima de cada producto acorde a un registro sobre su demanda. Las estrategias propuestas son:

- Se deberá tener un registro de los artículos que son de muy alto costo de mantenimiento en almacén para optimizar el mismo.
- Se deberá contar con un stock mínimo para tener una alerta de cuando hacer un pedido a fin de evitar las roturas de stock.

En relación con el objetivo específico 1 que relaciona la dimensión lote económico y calidad de atención al cliente, se recomienda a los directivos y colaboradores optimizar de manera continua la clasificación ABC de los productos en el almacén, logrando tener ordenados y clasificados los productos de mayor y menor rotación considerando datos como fecha de caducidad o tiempo de depreciación, disminuir costos de inventario de los productos de clase A y B, manteniendo equilibrio.

Las estrategias propuestas son:

- Se deberá mantener un registro de cuáles son los artículos de alta rotación para hacer los pedidos oportunos.
- Se deberá mantener un registro separando los artículos con fecha de vencimiento, fragilidad, etc. A fin de optimizar cualquier costo relacionado a espacio y tiempo que se ocupa en almacén.

En relación con el objetivo específico 2 que relaciona la dimensión niveles de stock y calidad de atención al cliente, se recomienda a los colaboradores maximizar el registro de stock de mercaderías, reposición de mercancías, reportes sobre las cantidades existentes, De modo que se llegue a emplear tecnología como Software para tener un registro de las existencias en tiempo real, tomando en cuenta un stock mínimo para el manejo de alertas de reposición. Las estrategias propuestas son:

- Se deberá contar con un registro de mercancía en tiempo real para no caer en ofrecer más productos de los que se tienen en almacén, capacitar al personal a fin de contar con un stock mínimo con el fin de enviar una alerta de reposición.
- Se deberá implementar un software que facilite la toma de decisiones en conjunto con el área de compras.

En relación con el objetivo específico 3 que relaciona la dimensión rotura de stock y calidad de atención al cliente, se recomienda a los directivos realizar auditorías

internas de manera semestral para controlar el volumen y tipos de productos, teniendo como propósito cubrir la demanda del mercado, mejorar el sistema de base de datos que se tiene actualmente a un nuevo sistema de base de datos integrados (SAP). Contando con un histórico del periodo pasado como apoyo para los requerimientos, stock de seguridad y punto de pedido con la finalidad de no presentar roturas en el stock. Las estrategias propuestas son:

- Se deberá elaborar informe al cierre de año para tenerlo como ayuda en el periodo actual tomando las temporadas altas y bajas e informes de requerimiento de clientes de cartera.
- Se deberá elabora un reporte de cotizaciones por cada cliente para automatizar los requerimientos así automatizar el proceso de pedido.

REFERENCIAS

- Acuña, K. y Chávez, M. (2020). *Relación entre la gestión de almacén y la rotura de stocks en las empresas ferreteras de Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29984>
- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio Institucional ULAS. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1566>
- Bautista, I. (2021, mayo). ¿Por qué es tan importante la capacidad de atención al cliente? *Blog de Servnet*. <https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente>
- Benites, M. y Manya, V. (2021). *Modelo de gestión para optimizar el inventario de la empresa Comfarmalsa, Guayaquil 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58652>
- Business Empesarial (2022, abril). *MTC da a conocer los resultados de la Encuesta Nacional de Logística Perú*. BE. <https://www.busesempesarial.com.pe/mtc-da-a-conocer-los-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-logistica-peru/>
- Carro, R. y Gonzales, D. (2019). *Administración de operaciones*. Nülan
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Diaz de Santos.
- Clemencia, L. y Araujo, N. (2022). *La calidad de servicio*. Pirámide.
- Cobo, F. (2019) *Gestión de inventarios y la optimización del stock en la empresa Granos del Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30058>

- Cornelio, M. (2019). *Gestión de la calidad de servicio y desempeño laboral del personal de la pollería Norkys, Lurín 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1939>
- Cucho, E. (2019) *Factores motivacionales y la calidad de atención al cliente en la empresa Tambo S.A.C tienda Surco - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1012>
- Da Silva, D. (2021, mayo). *Estrategias de comunicación con el cliente: ¿Cómo planificarlas?* Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-de-comunicacion-cliente/>
- Duran, Y. (2019). Administración del inventario. *Visión gerencial*, (1), 55-78. <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-de-comunicacion-cliente/>
- Enríquez, E. (2019) *Propuesta de estrategias para la mejora de la calidad de atención en filiales a la cadena de comercialización* [Tesis de pregrado, Universidad Agraria La Molina]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/3892>
- García, I. (2021, junio). *Roturas de stock, el gran reto de gestión para las tiendas online*. El Economista. <https://www.economista.es/opinion-blogs/noticias/11018509/01/21/Roturas-de-stock-el-gran-reto-de-gestion-para-las-tiendas-online.html>
- Hernández. R. y Mendoza, P. (2014). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- López, P. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.

- Mendoza, F. (2022) *Gestión de almacenes para reducir los costos de almacenamiento en Renata SAC* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10302>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Ortiz, G. y Pincay, A. (2021) *Estrategias de la gestión de inventarios para mejorar las ventas en una tienda de artículos varios situada en Guayaquil, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58763>
- Oyola, E. (2021). *Manual para la investigación*. Trillas.
- Palella, S. y Martins, F. (2003). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Fedupel.
- Panduro, M. (2021) *Propuesta de clasificación ABC y lote económico para la gestión de inventarios en el almacén de un laboratorio clínico, Lima 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional Uwiener.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4924/T061_44730564_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, J. (2021). *Gestión de inventarios y productividad en el área de almacén de la empresa Ripley, Villa El Salvador – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1384>
- Ríos, J. (2017). *Validación de instrumentos de información*. Morata.
- Roldan, S. (2015). *Metodología de la investigación social*. UAB.

- Silva, E. (2019). *El control de inventarios incrementa la rentabilidad de la empresa Distrimarket S.A. en Santo Domingo* [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18994>
- Solórzano, M. (2018). *Gestión de pedidos y stocks*. IC.
- Solórzano, M. y Nereida, J. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli, Gestión de pedidos y stocks*, 1(82) 7-8. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Suing, G. (2019) *La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado Pacanguilla del distrito de Pacanga, provincia de Chepén, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional Uladech. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/15475>
- Vázquez, C. (2021, octubre). *El despertar logístico de Latinoamérica de la mano de la tecnología*. Southern Technology Group. <https://www.stglatam.com/blog/el-despertar-logistico-de-latinoamerica-de-la-mano-de-la-tecnologia/>
- Vera, J. y Villafuerte, K. (2020) *Diseño de control interno del área inventarios para mejorar la gestión operativa Bazar Fernandita, Guayaquil – Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54996>
- Vicente, J. (2020). *Teorías de atención al cliente*. E-learning.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de stock y calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet La Molina 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet La Molina 2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores de la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 202</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el lote económico y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta</p>	Variable 1: Gestión de stock			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Lote económico	- Nivel de demanda - Periodo de abastecimiento - Costo de posesión	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Buena [52-60] Regular [41-51] Mala [30-40]
			Niveles de stock	- Stock óptimo - Stock máximo - Stock mínimo		
			Rotura de stock	- Costos cuantificables - Costos no cuantificables		
			Variable 2: Calidad de atención al cliente			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos

<p>¿Cuál es la relación que existe entre los niveles del stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet La Molina 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la rotura del stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet La Molina 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.</p>	<p>Gourmet, La Molina - 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre los niveles de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la rotura de stock y la calidad de atención al cliente en los colaboradores en la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Comunicación</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar las amenazas - Rapidez - Atención de calidad - Nivel de satisfacción - Empatía de los colaboradores - Solución de problemas - Resultado óptimo - Compromiso - Interés 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	<p>Buena [91-105]</p> <p>Regular [74-90]</p> <p>Mala [57-73]</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadísticos utilizados</p>					

<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 37 trabajadores de la empresa Q`Branta Gourmet, La molina.</p> <p>Muestra: No se considera muestra.</p>	<p>Variable 1: Gestión de stock</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos <p>Medidas de dispersión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desviación estándar <p>Estadísticos inferenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rho de Spearman
---	---	--	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE STOCK

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la Gestión de stock. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
LOTE ECONÓMICO						
1	Cuenta con los productos necesarios para cubrir la demanda.	1	2	3	4	5
2	Cuenta con un stock de seguridad para cada producto.	1	2	3	4	5
3	Mantiene un lugar adecuado para sus productos perecederos y frágiles dentro del almacén.	1	2	3	4	5
4	Aplica un sistema de revisión periódica.	1	2	3	4	5
5	Se utiliza el máximo de los espacios en el almacén	1	2	3	4	5
6	Todos los productos cuentan con un registro de ingreso y salida por fecha.	1	2	3	4	5
7	Considera que todos los productos rotan de manera constante	1	2	3	4	5
NIVELES DE STOCK						
8	Realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación	1	2	3	4	5
9	Se planifica los métodos de previsión por temporadas de gran demanda para garantizar el stock.	1	2	3	4	5
10	Maneja un stock de seguridad	1	2	3	4	5
11	Se tiene un tope máximo de stock para sus productos	1	2	3	4	5
12	Toma medidas cuando hay sobre stock de mercadería	1	2	3	4	5
13	Reconoce el stock mínimo de los productos de inventario	1	2	3	4	5
14	Cuenta con un plan de reposición de emergencia	1	2	3	4	5
ROTURA DE STOCK						

15	La empresa invierte en las capacitaciones para el desarrollo profesional de los colaboradores.	1	2	3	4	5
16	La empresa al no encontrar mercadería necesaria suele comprar al instante a un precio más caro.					
17	La empresa maneja proveedores que llegan en el momento oportuno	1	2	3	4	5
18	La empresa tiene capacidad de respuesta frente a futuras rupturas de stock.	1	2	3	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la Calidad de atención al cliente. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	La empresa cuenta con un stock suficiente para atender los pedidos de los clientes	1	2	3	4	5
2	El personal responde a las inquietudes de los clientes superando expectativas.	1	2	3	4	5
3	Los colaboradores tienen buena disposición para atender de manera eficiente a los clientes.	1	2	3	4	5
4	El personal encuentra preparado para resolver las dudas del cliente.	1	2	3	4	5
5	Considera que los colaboradores saben escuchar y atender con gentileza.	1	2	3	4	5
6	La atención brindada a los clientes es buena y constante.	1	2	3	4	5
7	Constantemente está satisfecho con los productos y/o servicios que se brindan a los clientes.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN						
8	Hace seguimiento al estado del mobiliario a su responsabilidad	1	2	3	4	5
9	La empresa cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
10	Los canales de distribución que usa la empresa son los más eficientes.	1	2	3	4	5
11	Los colaboradores cultivan los valores y principios de la empresa.	1	2	3	4	5
12	Los colaboradores ofrecen atención individualizada	1	2	3	4	5

13	El colaborador tiene conocimiento para hablar con el cliente de los problemas y reclamos.	1	2	3	4	5
14	El colaborador ofrece opciones y alternativas frente a una eventualidad con el fin de asegurar la calidad de atención.	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
15	El personal tiene la experiencia necesaria para generar confianza en el cliente	1	2	3	4	5
16	La empresa invierte en capacitaciones para el desarrollo profesional de sus trabajadores	1	2	3	4	5
17	Considera que la empresa ofrece un servicio eficaz.	1	2	3	4	5
18	El personal se compromete con las responsabilidades asignadas.	1	2	3	4	5
19	Mantiene una cultura en valores en base al objetivo de la empresa.	1	2	3	4	5
20	Los colaboradores muestran un sincero interés en resolver alguna inquietud del cliente.	1	2	3	4	5
21	Los colaboradores apoyan a los clientes en todo momento hasta el cierre del evento.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de expertos

Validación del instrumento: GESTIÓN DE STOCK

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: CALIDAD DE ATENCIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: GESTIÓN DE STOCK

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Mg. Tamara Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Validación del instrumento: CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

Mg. Tamara Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Validación del instrumento: GESTIÓN DE STOCK

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

MG. RETAMOZO RIOJAS DANNY

DNI: 03695192

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Validación del instrumento: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

MG. RETAMOZO RIOJAS DANNY

DNI:

03695192

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Anexo 4. Informe de coincidencias

JOSE ANTONIO CAVIEDES RAMOS TESIS _ CAVIEDES RAMOS, JOSE ANTONIO.docx Detalles de la entrega Ayuda

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN DE STOCK Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA
Q'BRANTA GOURMET LA MOLINA - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
JOSE ANTONIO CAVIEDES RAMOS
ORCID: 0000-0002-7676-0044

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Resumen de fuentes 100 Similarity Exclusiones

13%
SIMILITUD GENERAL

0 Marcas de alerta

13%
Similitud general

1 repositorio.autonom... INTERNET 10%

2 National Institute of ... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

3 Universidad Cesar V... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

4 Universidad Cesar V... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

5 Universität Liechten... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

6 Universidad Autono... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

Compartir 🔍 🔍 Página 1 de 110

Anexo 5. Constancia emitida por la empresa que acredita la realización del estudio



Lima 15 de setiembre del 2022

Señores
UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago contar que se ha otorgado permiso al Sr. Jose Caviedes Ramos Identificado con DNI 46868439 para realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "GESTIÓN DE STOCK Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA QBRANTA GOURMET LA MOLINA – 2022.

Estas actividades fueron realizadas los días 16/09 al 22/09 del presente año en la calle Madre de Dios 350, La Molina, respetando los horarios de trabajo de los colaboradores y las políticas de trabajo y bioseguridad de la empresa QBRANTA GOURMET.

El Sr. Jose Caviedes Ramos Identificado con DNI 46868439 conto con todas las facilidades necesarias para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores quienes participaron de forma voluntaria y considerando que la información brindada podría generar aportes a la empresa.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Ascazibar', is written over a horizontal dashed line.

Mirella Ascazibar
Gerente General
960181981

Calle Madre de Dios 350 – La Molina
Telf.: 3480745

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción del sistema de gestión de stock para la empresa Q'Branta

Gourmet, La Molina, 2021.

7.1. Presentación

El plan de acción para implementar un modelo EOQ con la finalidad de reducir el costo de almacenamiento y asegurar la existencia oportuna de los artículos en stock, así como capacitar a los colaboradores para la planificación mediante la ejecución de programas con la finalidad de automatizar el proceso de entregas de artículos mejorando así la calidad en el servicio. La finalidad del plan de acción es atacar las debilidades de la empresa logrando destacarse de entre sus competidores obteniendo una correcta gestión de stock y brindado una mejor experiencia en el servicio a sus clientes. Poner en marcha el plan de acción implementando el modelo EOQ e integrar la capacitación al personal de Q'Branta Gourmet, reforzaría e impulsaría su competitividad, así como una mayor solidez dentro del mercado, mismo mercado que es cambiante y más exigente con el pasar de los años.

Finalmente, al no tener en la empresa una correcta gestión de inventarios y falta de automatización en los procesos de entrega y almacenamiento se plantea como objetivo emplear el modelo EOQ y automatizando los procesos de almacenaje mediando el uso de programas con capacitaciones al personal asegurando así mayor solidez de la empresa en el mercado.

7.2. Misión.

Mejorar la experiencia en el servicio hacia nuestros clientes.

7.3. Visión.

Ser el mejor catering ofreciendo lo más novedoso del mercado y un servicio de excelencia.

7.4. Valores

Transparencia, puntualidad, fiabilidad, compromiso, profesionalismo, comunicación y trabajo en equipo.

7.5. Análisis FODA:

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Trabajo en equipo- Constante comunicación con los clientes- Uso de equipo tecnológico- Mobiliario propio	<ul style="list-style-type: none">- Empresas corporativas- Reactivación de eventos post pandemia- Las empresas desean tratar directamente con los catering
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Falta de orden en almacén- Capacidad limitada de mobiliario- Falta de una cartera de proveedores	<ul style="list-style-type: none">- Inestabilidad política y de salud- Cambio climático repentino

Plan de acción para la implementación de un modelo EOQ para la empresa Q'branta Gourmet, La Molina - 2022

Acción	Que	Como	Con que	Cuando	Quien	Cuanto
Acción 1: "Implementar el modelo EOQ con la finalidad de reducir el costo de almacenamiento"	Se coordinarán capacitaciones al personal de almacén empleando el Modelo EOQ	Se solicitan las facilidades a la gerencia	Programas e histórico de pedidos	Diciembre 2022	Jefe de almacén y personal de reparto	S/ 2800.00 empleando notebooks y programa para automatizar los pedidos.
Acción 2: "Realizar de manera periódica la clasificación ABC en almacén"	Ordenar los artículos de menor a mayor rotación	Se tomará un día para optimizar el espacio de almacén	Talento humano	Dos días Cada bimestre	Personal de almacén	S/. 400.00 Implementación de personal de apoyo bajo recibo por honorarios
Acción 3: "Potenciar las estrategias, canales y procedimientos utilizados para la distribución y almacenamiento"	Registrar el stock, reponer mercancías y reporte de cantidades existentes.	Elaboración y presentación de informe de stock al cierre de cada mes.	Personal de almacén Personal administrativo	Al cierre de cada mes	Jefe de almacén Jefe de compras	S/. 300.00 Remuneración por sobretiempo para tener la información lista.
Acción 4: "Implementar estrategias que ayuden a cubrir la demanda de productos hacia los clientes"	Trabajar con un histórico del periodo pasado como apoyo para los requerimientos	Presentar un histórico del periodo pasado	Jefe de almacén	Al cierre anual	Jefe de almacén	S/. 100.00 Pago de horas adicionales para la elaboración de un histórico.