

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista

Moshoqueque, 2025

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Coraima Vanessa Sanchez Soraluz

ASESOR

Fernando Antonio Arriola Jimenez

<https://orcid.org/0000-0001-8730-2973>

Chiclayo, 2026

**Gestión de almacenes en el sector de abarrotes del
mercado mayorista Moshoqueque, 2025**

PRESENTADA POR

Coraima Vanessa Sanchez Soraluz

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jorge Augusto Mundaca Guerra

PRESIDENTE

Jose Carlos Montes Ninaquispe

SECRETARIO

Fernando Antonio Arriola Jimenez

VOCAL

Dedicatoria

Dedicado principalmente a mis padres, quienes son fuente de inspiración para salir adelante y por estar en cada etapa de mi vida, alentándome para sobresalir y haciéndome recordar lo mucho que puedo hacer y que siempre puedo contar con ellos. También va dedicado a mis hermanos por darme la motivación y alegría para poder realizar y cumplir cada meta que me he propuesto y estar siempre a mi lado

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios, por darme las fuerzas para seguir adelante en mi investigación y en los diferentes aspectos de mi vida, asimismo, por brindarme salud y oportunidades de mejorar en mi día a día. También agradecer a mi asesor, Fernando Arriola Jimenez y a mi docente de curso, Jose Montes Ninaquispe, por el apoyo brindado en cada momento para la elaboración y finalización de mi investigación, así como también brindarme información muy valiosa que me hizo comprender y realizar mejor mi trabajo de investigación.

Gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	estudiosdeadministracion.uchile.cl Fuente de Internet	<1%
7	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

revistas.uss.edu.pe

Índice

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	16
Resultados	18
Discusiones.....	25
Conclusiones	27
Recomendaciones.....	29
Referencias	31
Anexos.....	35

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque. Debido a eso, se aplicó una metodología de enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico y un muestreo no probabilístico por conveniencia, trabajando con nueve encargados de almacén. Los resultados evidenciaron que las actividades de recepción se realizaban de manera manual y empírica, lo que generaba confusiones en documentos y productos; en el almacenamiento, predominaba la organización según tipo de producto y el uso empírico del método PEPS, pero con limitaciones críticas de espacio y registros manuales; mientras que en la expedición, el embalaje variaba según producto y transporte, destacando la verificación documental, aunque sin apoyo de sistemas tecnológicos avanzados. Se concluyó que la gestión de almacenes en este sector se caracterizaba por la falta de estandarización, baja adopción tecnológica y una fuerte dependencia de procesos manuales, lo cual ocasionaba ineficiencias operativas. Como recomendación, se planteó la necesidad de implementar protocolos estandarizados, soluciones tecnológicas y prácticas de mejora continua, con el fin de optimizar el uso del espacio, reducir errores y aumentar la productividad.

Palabras claves: Logística, distribución, gestión de la producción, comercio minorista y mayorista.

Abstract

The main objective of this research was to characterize warehouse management in the grocery sector of the Moshoqueque wholesale market. To this end, a qualitative methodology was applied, with a phenomenological design and non-probabilistic convenience sampling, working with nine warehouse managers. The results showed that receiving activities were carried out manually and empirically, which led to confusion in documents and products; in storage, organization by product type and empirical use of the FIFO method predominated, but with critical limitations in terms of space and manual records; while in shipping, packaging varied according to product and transport, with an emphasis on document verification, but without the support of advanced technological systems. It was concluded that warehouse management in this sector was characterized by a lack of standardization, low technology adoption, and a heavy reliance on manual processes, which led to operational inefficiencies. As a recommendation, the need to implement standardized protocols, technological solutions, and continuous improvement practices was proposed in order to optimize space utilization, reduce errors, and increase productivity.

Keywords: Logistics, distribution, production management, retail and wholesale trade.

Introducción

Actualmente, el interés hacia la gestión de almacén ha ido incrementando, y el motivo principal es que es una actividad fundamental en el comercio ya que permite satisfacer efectivamente la demanda de los usuarios o consumidores, es decir, permite asegurar que los productos sean de fácil acceso y así puedan entregarse a tiempo a los clientes. Sin embargo, estudios previos mencionaron que la forma en que se llega a gestionar los almacenes muchas veces no son las adecuadas.

Por ejemplo, a nivel internacional, de acuerdo con Rebelo et al. (2021), mencionaron que unos de los mayores problemas que se dieron en un almacén de una empresa en Portugal es la falta de espacio, lo que llega a afectar el flujo de materiales en el almacén. Según la información que se extrajo de un sistema que se utiliza para optimizar recursos de la empresa denominado SAP, en el año 2019, en el almacén se ingresaron una diversidad de 743 productos por mes, lo cual para el 2021 ya hubo una ocupación global del 103.06% en dicha área, lo cual indicaba saturación de espacio. Esto generó que todos los días algunos productos vayan al almacén externo, de tal manera que traía consigo daños frecuentes en los productos y costos adicionales para la empresa.

Asimismo, tal como indicó PR Newswire (2023), en una cadena de supermercados de abarrotes en México – Baja California Norte, se estaban presenciando muchos errores relacionados al surtido y orden en los almacenes, existencia de inventario fantasma, problemas para cumplir con los pedidos y mal registro de códigos de productos. A razón de eso, decidieron usar herramientas de sistemas de gestión de almacenes para aprovechar en automatizar operaciones. De manera similar, en Colombia según Concha et al. (2023), una empresa del sector de alimentos estaba realizando una indebida gestión en los procesos de almacén de materia prima, inadecuada organización del espacio físico y procesos ineficientes de gestión de inventarios, permitiendo llegar solo al 76.5% de pedidos que llegaban a tiempo, y que además se perdieran productos en almacén. Entonces, con la finalidad de mejorar la problemática, implementaron las 5S y rediseñaron el almacén.

Ahora, en el contexto nacional, según Diaz et al. (2024), en el Perú hay muchas pymes que no tienen los recursos y herramientas para poder gestionar los almacenes de manera adecuada, trayendo consigo problemas como altos costos de mantenimiento, espacios ineficientes, poca visibilidad, etc. Uno de los sectores afectados según Cerquera et al. (2024) fue el sector de abarrotes, ya que en Lima hay muchas comercializadoras que no cuentan con sistemas digitales para poder administrar almacenes e inventarios lo que llega a afectar la organización de productos y espacios.

Lo mencionado anteriormente se puede evidenciar principalmente en un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo et al. (2022) donde demostraron como resultados de la Encuesta Nacional de Logística en Perú que se realizó en los años 2020-2021; que más del 40% de compañías no hacen uso de un sistema de gestión de almacenes y que el 38.5% de las empresas que fueron encuestados presentan ausencia de un especialista en el área de logística. Sumado a esto, Orosco & Ramos (2023) mencionaron que en una empresa de distribución de alimentos presentaba pérdida de alimentos en el área de almacén, es por eso, que llegaron a usar la metodología Lean Warehousing, lo que les permitió reducir el 6.65% de pérdidas en la gestión de almacenes, lo cual incluía reducción de productos perdidos en almacén, cantidad de productos caducados, defectos en el empaque, etc.

De la misma forma, según Cruz et al. (2023) en el Valle de Jequetepeque del departamento de Cajamarca, las empresas señalaron que la gestión de almacenes no se ha estado desarrollando de manera eficaz, ya que no se contaban con los equipos y tampoco con la infraestructura correcta para poder adecuarse a las diferentes necesidades del cliente. El 46% de empresas del Valle Jequetepeque tienen una gestión de almacén regular y un 64% tienen una productividad regular. Es por eso, que el autor señala que las empresas deben replantear las operaciones que se desarrollan en la gestión de almacenes, para que estas sean flexibles y se minimicen riesgos internos como externos.

Asimismo, en la ciudad de Chiclayo, de acuerdo con la investigación de Távara & Villanueva (2021), en un almacén de distribuciones se estaban desarrollando operaciones sin una orientación de un plan integral y sin ninguna utilización de mejoras en dichas operaciones que son muy primordiales en la gestión de almacenes. A través de esta investigación detectaron que había un entorpecimiento por materiales innecesarios, se fomentó el retraso de entrega de productos y además existían trabajadores que no tenían conocimiento de mejora continua. De acuerdo con estos problemas, y con el estudio que se realizó, se dieron cuenta que la gestión de almacén se encontraba en condiciones bajas, ya que, el 40% de los trabajadores la calificaron así, es por eso, que implementaron una solución de mejora continua como las 5S en los procesos de trabajo.

De manera similar, a través de una entrevista realizada a un encargado de 3 almacenes de abarrotes en el mercado mayorista Moshoqueque, reveló que la gestión de almacenes se realizaba de forma muy tradicional y basada en la experiencia, sin reglas claras ni uso de herramientas modernas, lo cual generaba ineficiencias en las actividades de recepción que realizaban, había limitación en los espacios del almacén y confusiones con los pedidos. Esta

gestión básica de almacenes, afectaba a los negocios económicamente y a su eficiencia, señaló el entrevistado.

Con respecto a la justificación de la investigación, se menciona que a partir del punto de vista teórico, la presente investigación pretende llenar el vacío del conocimiento que existe relacionado al tema de la caracterización de la gestión de almacenes en el sector abarrotes en el Perú, especialmente en la zona comercial mayorista Moshoque de Chiclayo, ya que a pesar de que existen otros estudios, no se han encontrado muchos estudios con esta categoría y con este sector, del mismo modo, tampoco existen estudios con este grupo de personas que se trabajará, por lo tanto, este presente estudio busca llenar ese vacío de conocimiento existente en la actualidad.

Desde el punto de vista metodológico, al caracterizar la categoría gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoque, ha permitido que la metodología aplicada en la investigación demuestre las características metodológicas que no se han podido apreciar en otras investigaciones anteriores, como las opiniones y experiencia de los encargados de almacén en un mercado tan importante como Moshoque y que es primordial conocerla hoy en día desde un enfoque cualitativo para dirigirse al fenómeno desde una perspectiva exploratoria, es por eso, que esta investigación pretende servir de base para otras investigaciones.

Con relación al punto de vista práctico, la investigación aborda un problema que es relevante e importante en ámbito comercial y social, además, sirve para ayudar a los involucrados de empresas como jefes y operarios, ya que se obtendrá información valiosa que no la han tenido en cuenta anteriormente. Con respecto a la sociedad involucrada, se verá beneficiada ya que gracias a este estudio habrá un mejor impacto social que permitirá disminuir las quejas relacionadas a la problemática. Además, esta investigación tiene como propósito ser un referente a nivel nacional e internacional para aquellas personas que están interesadas en abordar el tema de la gestión en los almacenes y de este modo plantear soluciones que generen beneficios a todos los involucrados.

Debido a eso, el presente estudio de investigación tuvo como objetivo general caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoque. Teniendo como objetivos específicos en primera instancia, describir las actividades de recepción, luego las actividades de almacenamiento y finalmente las actividades de expedición en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoque. Por lo tanto, se plantea como pregunta investigación ¿Cuáles son las características de la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoque? Por otro lado, es importante mencionar que

estudios previos como los de Marziali et al. (2021) resaltaron que la gestión de almacenes viene siendo un problema muy frecuente en diferentes industrias, ya que existen cambios en los mercados lo cual ha llegado a generar sobreabastecimientos y faltantes. A su vez, Machado et al. (2023) señaló que, en la gestión de almacenes, el proceso de recepción es fundamental para un buen funcionamiento, sin embargo, existen limitada información que explica y aborda este proceso.

Revisión de literatura

A nivel internacional, existen estudios previos como los de Barasin et al. (2024), quienes propusieron como objetivo evaluar el rendimiento de almacenes minoristas en la región Occidental de Arabia Saudita. Los resultados evidenciaron que uno de los almacenes era el mejor en temas de costos, tiempo, espacio y calidad, sin embargo, el último almacén evaluado fue el que tuvo peor desempeño, con fallas en la gestión de tiempo, calidad del producto y en los espacios. Esto les permitió concluir que velocidad de entrega, precisión de inventarios, cumplimiento de pedidos y otros factores fueron primordiales para evaluar la eficacia del almacén. Luego tenemos a Mabotja (2024), quien planteó como objetivo analizar diferentes aspectos que impactan en la eficiencia de las operaciones de almacén de las grandes empresas manufactureras, a causa de eso, los resultados revelaron que los elementos como las mejoras en almacén, los desafíos del almacén, desafíos tecnológicos, y los beneficios de la selección por zonas son importantes para mejorar el rendimiento del almacén como la eficiencia operativa y crecimiento del sector manufacturero de Sudáfrica.

Asimismo, Kodithuwakku et al. (2022) plantearon como objetivo identificar los factores primordiales que intervienen en la gestión de almacenes y que influyen en el rendimiento de las operaciones de almacén. Como resultados, se identificaron doce factores de la gestión de almacén, los cuales se segmentan en tres categorías: económicos, operativos y ambientales; en los cuales es importante centrarse ya que afectan a dicha industria para obtener una ventaja competitiva.

Por otro lado, Yimenu et al. (2021) determinaron como objetivo evaluar la práctica de gestión de almacenes de mayoristas del sector privados de farmacia en Gondar - Etiopía. Los resultados evidenciaron que el 80% de los almacenes mayoristas no tenían un espacio de recepción adecuado. Llegando a concluir que la práctica de la gestión de almacenes en los mayoristas de dicho sector se encontraba deficiente debido al escaso uso de equipos y a mala disposición de almacenes. De manera similar, Dede & Çengel (2020), formularon como objetivo determinar la eficiencia de las empresas de logística que prestan servicio de alimentación a las actividades de almacén. Los resultados evidenciaron que, para una gestión

eficiente de almacén, se debe tener en cuenta los factores como diseño y estructura ergonómica del almacén, satisfacción del cliente, sistemas de información, sistema de seguimiento del rendimiento operativo, rendimiento de los empleados y el sistema de recompensas e indicadores financieros.

A nivel nacional, según Díaz et al. (2024) formularon como objetivo analizar los problemas de la gestión de almacenes en una empresa mayorista del sector comercial en Perú. Los resultados mostraron que existe mucho desperdicio en el almacén, no se encuentra limpio, no hay una estandarización ni un adecuado espacio, lo que está afectando la identificación de productos. De manera similar, de acuerdo con Marcelo et al. (2024) plantearon como objetivo analizar el diagnóstico del almacén de una empresa para crear un modelo gestión de almacenes que apoye a las MyPes peruanas. La información recolectada reveló que el modelo Lean manufacturing fue esencial para conseguir resultados de mejora del 53.6% en promedio en la reducción de tiempo del proceso de almacenamiento, búsqueda de productos, asignación de lugares y optimización de espacios. A raíz de esto, se llegó a la conclusión que el uso de dicha metodología sería una opción para las Mypes del sector Logístico de Perú.

Por otro lado, Orosco & Ramos (2023) tuvieron como objetivo examinar al almacén de una empresa de distribución de alimentos. Como resultados se evidenciaron que el problema principal fue las pérdidas de alimentos en el almacén, los productos vencidos, errores en los procesos de embalaje y mala ubicación. Barrantes et al. (2023) formularon como objetivo analizar la situación actual del almacén y plantear una propuesta innovadora para optimizar la productividad del proceso de picking en una empresa peruana de alimentos. Se pudo evidenciar que los problemas principales fueron el desconocimiento de la ubicación exacta de productos y la mala organización en el almacén. Estos problemas se erradicaron con la aplicación de herramienta de Lean Warehousing llegando a incrementar en un 36.5% la productividad del área de picking.

Finalmente, según Távara & Villanueva (2021), plantearon como objetivo analizar la gestión de almacenes en un centro de distribución. Los resultados revelaron que la Gestión de Almacén se encuentra en un nivel bajo, representado por un 40%. Esto, les permitió concluir, que la gestión de almacén tiene una pendiente hacia abajo con puntos débiles en la recepción de los productos, almacenamiento y organización, afectando la agilidad y espacios de almacén.

Definición de la categoría gestión de almacén

Para Anaya (2015), la gestión de almacenes se encarga de distribuir los productos de forma efectiva en cualquier espacio sin dañar o alterar la estructura o el contenido del producto. De manera similar, según Portal (2015) es un proceso de enfoque logístico que reúne diferentes

etapas dentro del mismo almacén, el cual, de acuerdo con Correa et al. (2010), estas etapas son primordiales para gestionar flujos entre la oferta y la demanda para así satisfacer especificaciones propuestas. Asimismo, la definición más actual fue la de Flamarique (2024) quien mencionó que la “gestión de almacén”, se llama así ya que permite controlar el orden y ubicación de las mercancías, de tal manera que permita reducir al máximo múltiples operaciones, errores y tiempo invertido.

Definiciones de las subcategorías de la gestión de almacén

La primera subcategoría son las actividades de Recepción: Según Flamarique (2024) son las principales actividades donde se realizan las funciones documentales y físicas dentro de un almacén, asimismo, las actividades de recepción también son conocidas como la “entrada de mercancías”. Se menciona que es uno de los puntos determinantes en la gestión de toda la cadena de suministro, ya que una gestión incorrecta afectaría a cualquier organización, sin depender del tamaño o al sector en el que pertenece. La segunda subcategoría son las actividades de Almacenamiento: Yimenu et al. (2021) mencionaron que esta actividad consiste en ubicar los materiales o mercancías previamente revisados y aprobados en sus respectivas ubicaciones dentro del almacén. Por último, tenemos a las actividades de Expedición: las cuales según Yimenu et al. (2021) consiste en obtener las mercancías solicitadas como pedidos del cliente dentro del almacén.

Como se ha podido apreciar, la gestión de almacenes es una categoría que se desglosa a través de procesos, actividades o funciones, los cuales vendrían hacer sus subcategorías, ya que se necesita del funcionamiento adecuado de cada una para poder mantener y entregar productos sin deterioros o fallos y así cumplir con los pedidos de los clientes.

Funciones básicas de la gestión de almacenes según Gu et al. (2007)

De acuerdo con este autor, los problemas sobre gestión que se generan en el almacén se clasifican según sus funciones, las cuales son: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y ubicación de envío.

Iniciando con la recepción, es aquella función donde se realiza la descarga de bienes y se almacenan en un determinado lugar. El autor menciona que la investigación sobre la recepción de materiales es muy limitada. Por otro lado, de acuerdo con el almacenamiento, es aquella función que se encarga de la organización de mercancías con la finalidad de utilizar el espacio adecuadamente, de tal manera que el flujo de materiales sea eficiente. Asimismo, la preparación de pedidos o también llamada como zona de picking, según Gu et al. (2007), es una de las funciones más costosas del almacén, ya que suele a ser muy intensiva en capital o

mano de obra. Finalmente, el envío es aquella función que se encarga de la salida de mercancías hacia determinados

Proceso de la gestión de almacenes según Iglesias (2012)

Este proceso comienza con la recepción: área donde se realiza un control cuantitativo y cualitativo de los productos recibidos en almacén. Luego viene el almacenaje: acción que consiste en almacenar aquellas mercancías y mantener un stock adecuado en el almacén. Después la preparación de Pedidos: también denominado picking; esta acción suele realizarse también en el área de almacenaje y es el proceso para alistar los pedidos y que sean enviados correctamente. Asimismo, Mauleón (2003) también mencionó que estas actividades pueden estar integradas en la misma zona de almacén o de lo contrario, pueden estar fuera de ellas. Finalmente, está la expedición: proceso que se encarga de controlar la mercancía que saldrá de almacén para posterior entrega hacia el cliente.

Procesos de la gestión de almacenes según Portal (2015)

Este comienza con la planificación y organización en la gestión de almacén, la cual tiene que ver con el cómo está diseñado la distribución, el espacio de los almacenes y su tamaño, así como también los modelos para la organización de los almacenes. Luego tenemos a la dirección en la gestión de almacenes, el cual se divide en tres subprocesos, siendo primero la recepción de los materiales, la cual consiste en recibir el material y seguidamente inspeccionarlo para detectar fallos antes de ingresarlo al almacén; luego está el almacenamiento de los materiales, este se refiere al guardado y conservación de mercancías, evitando riesgos en la ubicación y optimizando los espacios; por último está el movimiento de los materiales, aquí se da el movimiento de la mercancía a una zona que puede estar dentro del almacén o fuera de este. Por otro lado, está la información, aquí el autor comentó que existen tres tipos de información: Información para gestión, detector de ubicaciones y la trazabilidad de las mercancías.

Proceso de la gestión de almacenes según Andrés (2017)

Empieza con la recepción de mercadería, el cual es la actividad que consiste en recibir los productos o materiales en la zona de almacén, asimismo se debe comprobar que esos coincidan con la orden de pedido. Luego se da el almacenamiento, el cual consiste en actividades que se encargan de mantener activos y disponibles las mercancías en el almacén. Por último, está la expedición de pedidos, que es la actividad que consiste en preparar los pedidos en óptimas condiciones para que lleguen de manera adecuada a los clientes.

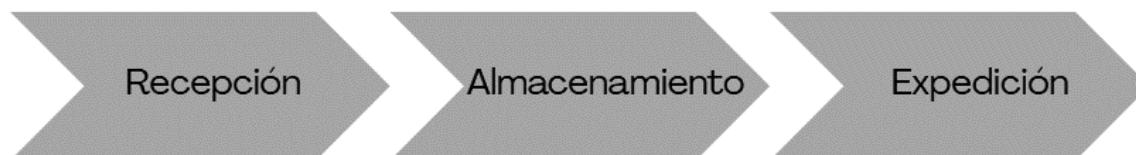
A partir de esto, se entiende que los procesos de Iglesias (2012), Portal (2015) y Andrés (2017) guardan relación con las funciones mencionadas por Gu et al. (2007), y esto es porque

al ser un proceso, debe estar alineado a lo que se debe de hacer para poder gestionar adecuadamente los espacios y las ubicaciones dentro de un almacén, de tal manera que permita entregar mercancías en buen estado. Sin embargo, los procesos de la gestión de almacén propuestos por el último autor, tiene un enfoque más alineado, integrado y actualizado para el desarrollo de esta investigación. Es por eso, que al realizar la investigación apoyándonos en este autor, nos permitirá describir las actividades de manera completa y específica en el lugar de estudio.

Figura 1

Proceso de la gestión de almacén

Nota. Proceso adaptado de Andrés (2017)



Materiales y métodos

Esta investigación se desarrolló bajo el tipo básica, la cual se caracteriza por no haber manipulación de variables en la investigación, además sirve de base para las investigaciones aplicadas. De acuerdo con Nicomedes (2018), describió que es básica ya que es una investigación orientada a responder grandes preguntas, las cuales ya forman parte del saber universal. Asimismo, el presente estudio se abordó desde un enfoque cualitativo, por el motivo de que se realizaron entrevistas a los encargados, y además se investigaron a base de experiencias que se mostraron a base de opiniones y acciones, así como señaló Salazar (2020), el cual mencionó que se busca entender los fenómenos en términos de cualidad, características y otros aspectos importantes.

De acuerdo con el diseño, fue de diseño fenomenológico, debido que se buscó comprender y describir las experiencias de los participantes de esta investigación en su ámbito natural. Castillo (2020), señaló que, en la fenomenología, el análisis de datos se distingue por adoptar una postura reflexiva sobre la experiencia vivida bajo estudio. Por otro lado, la investigación se desarrolló desde un alcance exploratorio, ya que como hay escasa información del tema de estudio a nivel nacional y local, este alcance es recomendable para poder conocer más sobre cómo es y está la gestión de almacenes en el mercado mayorista Moshoqueque. Así como lo indicó Huairé-Inacio et al. (2022), mencionando que consiste en evaluar un problema que ha sido estudiado pocas veces o que muchas veces no se estudió anteriormente.

Población

Según Arias et al. (2016), es un conjunto de casos limitados y accesibles con mismas características. Debido a esto, la población para este estudio se conformó por 220 comerciantes mayoristas del sector abarrotes de acuerdo con la Administración del Mercado Moshoqueque. Sin embargo, se considerarán los siguientes criterios de inclusión: las almaceneras deben tener más o igual a 1 año de operatividad, los almaceneros deben estar en el rango de edad de 20 a 60 años. Por otro lado, con respecto a los criterios de exclusión, se consideran a las personas menores de 18 años, tiendas minoristas y almaceneros con menos de 3 meses de trabajo.

Muestra

De acuerdo con Huairé-Inacio et al. (2022), el término se refiere a una parte significativa y representativa de la población. Para esto, la muestra fue de 09 comerciantes encargados de almacén del sector abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque – Chiclayo.

Muestreo

Para la presente investigación, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Huairé-Inacio et al. (2022), El muestreo es un procedimiento donde se selecciona una

parte representativa y válida de la población. Asimismo, señaló que el muestreo no probabilístico, se caracteriza por no seleccionarse por criterios técnicos. Del mismo modo, el muestreo por conveniencia se caracteriza por que los elementos son seleccionados a discreción del investigador.

Técnica e instrumento

Para la problemática de la investigación se utilizó como técnica la entrevista, para esto, Castillo (2020) señaló que esta técnica consiste en recoger información de naturaleza empírica. Asimismo, se trabajó con entrevistas semi estructuradas, los datos recopilados se registraron mediante grabación auditiva. La entrevista se conformó por 20 preguntas que permitieron caracterizar la gestión de almacenes a través de las preguntas relacionadas a las subcategorías, asimismo, la duración de cada entrevista fue de 20 a 30 minutos aproximadamente. Asimismo, se le realizó la validación de contenido del autor Hernández Nieto, el cual como resultados se evidenciaron que la categoría gestión de almacenes tiene un puntaje de 0.94, la subcategoría actividades de recepción con un puntaje de 0.93, la subcategoría actividades de almacenamiento y la subcategoría de actividades de expedición tuvieron un puntaje de 0.95. Esos resultados demostraron que el contenido del instrumento tiene una concordancia y validez excelente.

Procesamiento de datos

En este caso, el procesamiento se hizo con apoyo de una herramienta tecnológica denominada QualiNexus, la cual según Montes & Montes (2025) es un software con asistente de inteligencia artificial donde se registran y procesan datos de estudios cualitativos. De acuerdo con Bennis & Mouwafaq (2025), las metodologías que hacen uso de inteligencia artificial en estudios cualitativos mejoran el procesamiento de datos sin perder congruencia y precisión. Asimismo, se usó la técnica de triangulación el cual permitió analizar la información. Según, Forni & De Grande (2020) la triangulación consiste en combinar distintas fuentes documentales, teorías y métodos en un estudio con la finalidad de abordar un mismo fenómeno desde diferentes puntos de vista.

Por otro lado, es importante mencionar que el procedimiento para recolectar la información empezó a través de visitas en turno tarde, ya que es ahí cuando hubo menos movimiento y estuvieron disponibles para ser entrevistados, la hora recomendada fue de 2 o 4pm, sin embargo, otros sugirieron ser entrevistados al finalizar sus labores.

Resultados

Antes de aplicar la entrevista, se realizó una prueba piloto a un encargado de almacén del sector abarrotes, pero de la ciudad de Tumán, con el fin de comprobar el funcionamiento de las preguntas. Luego de aplicar el instrumento, se decidió hacer unas ligeras modificaciones como también agregar unas preguntas adicionales, de tal manera que permita recolectar la información necesaria y relevante para la investigación. Después de que se hicieron las modificaciones, se procedió a realizar la entrevista a la muestra seleccionada, debido a eso se pudo identificar el perfil de los entrevistados, de los cuales el 66.7% de 9 entrevistados fueron del género masculino, el 44.4% tenían antigüedad de cargo de 4 a 8 años, el 55.6% estaba cargo solo de un almacén, el 33.3% de 2 almacenes y el 11.1% de 4 almacenes y finalmente, con respecto a la cantidad de personal dentro del almacén, el 33.3% tenía solo 1 persona, otro 33.3% 2 personas, el 22.2% 3 personas y el 11.1% 6 personas laborando dentro de almacén.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos después de aplicar la técnica de triangulación:

Actividades de recepción en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque

Siguiendo la misma técnica de la triangulación, se identificó que la mayoría de los entrevistados coinciden en que las confusiones en las órdenes de pedido y las boletas entregadas por los proveedores son la principal dificultad al momento de la recepción. Por ejemplo, el Almacén 1 menciona boletas con nombres y razones sociales distintas a las órdenes originales, mientras que los Almacenes 2, 6 y 7 reportan equivocaciones recurrentes en códigos de tienda o mezcla de pedidos que obligan a rechazar parcialmente la entrega. Solo en el Almacén 3 y 4 se destaca un control más estricto desde el inicio, revisando proformas u órdenes antes de aceptar la mercancía.

Asimismo, todos los almacenes efectúan un conteo manual de las unidades recibidas, aunque difieren en la frecuencia y el nivel de sistematización. El Almacén 1 cuenta de dos en dos o de cinco en cinco y luego informa a los dueños, mientras que el Almacén 2 y 6 integran la verificación de estado físico, vencimientos o productos dañados al proceso de conteo. Algunos, como el Almacén 5, llevan un registro escrito inmediato con número de documento y precio en hojas de ingreso; otros, como el Almacén 8 y 9, combinan conteo y control de calidad fuera del almacén antes de ingresar la mercancía al espacio físico.

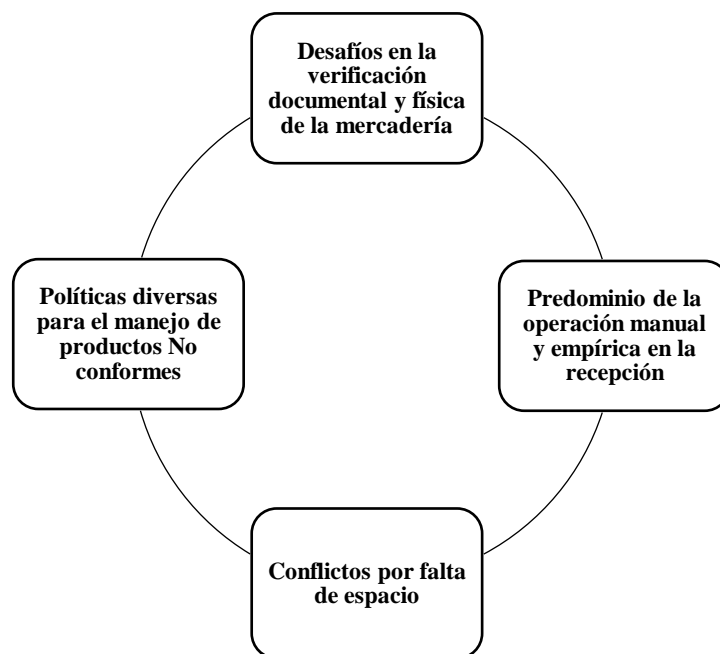
Por otro lado, al recibir mercancía con cantidades incorrectas o dañada, la devolución inmediata es la respuesta predominante: ocho de los nueve encargados reportan rechazar o devolver en el acto los productos defectuosos o en exceso, recurriendo ocasionalmente a rebajas de precio cuando el proveedor lo permite (Almacén 2). Solo el Almacén 8 menciona, la

posibilidad de liquidaciones posteriores o asumir pérdidas cuando la firma de conformidad impide reclamaciones. Además, en periodos de alta afluencia, la simultaneidad de llegadas de proveedores y clientes obliga a gestionar colas y reprogramar recepciones. Prácticamente todos los almacenes hacen esperar a los repartidores indicándoles horarios alternos o pidiendo volver más tarde para evitar caos en la zona de recepción. Solo el Almacén 8 ha implementado franjas horarias dedicadas exclusivamente a proveedores (12 pm–3 pm) para diferenciarlo del horario pico de ventas (5 am–11 am).

Finalmente, aunque todos los almacenes cuentan con al menos un responsable de recepción y un operador que almacena, la asignación varía según la disponibilidad de personal: en algunos (Almacén 1 y 9) los roles están claramente divididos, mientras que otros (Almacén 3, 4 y 8) asignan la recepción al personal libre en ese momento, sin un protocolo fijo. Solo en un par de casos participa el dueño junto al encargado (Almacén 5 y 9), lo que sugiere una implicación directa en la gestión de la recepción. A continuación, en la figura 1 se presentan las 4 ideas fuerzas que sintetizan la descripción sobre las actividades de recepción en los almacenes del sector abarrotes del mercado Moshoqueque.

Figura 1

Actividades de recepción



Actividades de almacenamiento en el sector de abarrotes del mercado mayorista

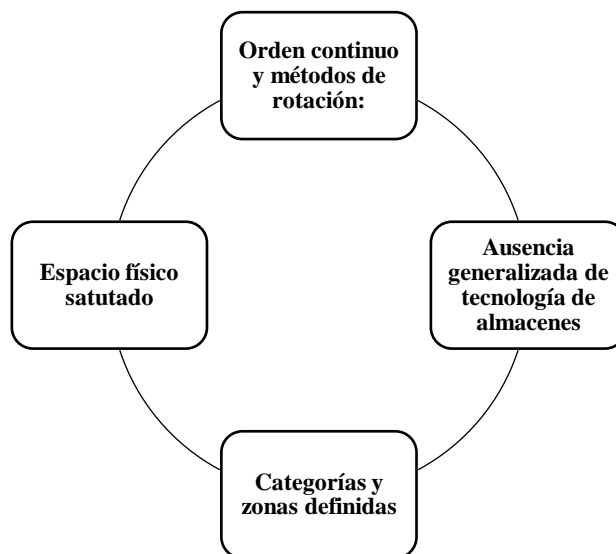
Moshoqueque

Con respecto a estas actividades, prácticamente todos los entrevistados coinciden en que la ubicación de cada producto obedece a su naturaleza y riesgo de contaminación cruzada. Los detergentes y productos de limpieza se aíslan de los alimentos ya sean aceites, fideos o arroces para evitar mezclas de olores y deterioros (Almacén 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 9). Solo el Almacén 8 admite carecer aún de un esquema estructurado, agrupando limpieza y alimentos “de forma empírica” sin reglas fijas.

Además, todos resaltan la importancia de un orden diario y sistemático para encontrar rápidamente los productos. Mientras unos establecen “callejones” o pasillos específicos según tamaño y frecuencia de salida (Almacén 5), otros aplican formalmente el método PEPS (primero entra, primero sale) (Almacén 9). El Almacén 7 insiste en el “orden correlativo” y la capacitación constante al personal, en contraste con quienes dependen de la memoria o del responsable libre en el momento (Almacén 4).

Existe unanimidad en que, ante la falta de espacio, la medida primaria es detener nuevos pedidos hasta liberar lugar; sin embargo, algunos van más allá: el Almacén 5 apila productos unos sobre otros, el 8 terceriza y alquila almacenes temporales, y el 4 considera alquilar un espacio adicional en campañas de alta demanda (Almacenes 4, 5, 7, 8 y 9). En cambio, otros simplemente “hacen espacio sea como sea” o trasladan el excedente a una segunda nave propia (Almacén 6 y 7). Asimismo, la casi totalidad registra sus salidas manualmente o en Excel, sin software especializado (Almacenes 1 a 9). Por otro lado, la periodicidad de la toma de inventarios varía drásticamente: desde cada tres días (Almacén 6), quincenal (Almacén 2), trimestral (Almacén 4), semestral (Almacén 1) hasta anual o bienal (Almacenes 7 y 8). Unos temen documentar pérdidas, mientras otros lo ven como esencial para cuadrar stock físico y papel.

Finalmente, Todos aplican el principio FIFO para evitar vencimientos, pero difieren en acciones concretas: el Almacén 1 rechaza recibos con fechas próximas y ofrece descuentos; el 2 marca fechas con plumón y coloca estos productos al frente; el 8 liquida o dona lo próximo a vencer; el 3 incluso destina a consumo interno lo que no se vende; y el 4 ubica los más nuevos detrás para garantizar que siempre salgan primero los antiguos. A continuación, en la figura 2 se presentan las 4 ideas fuerzas que sintetizan la descripción sobre las actividades de almacenamiento en los almacenes del sector abarrotes del mercado Moshoqueque.

Figura 2*Actividades de almacenamiento*

Actividades de expedición en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque

La totalidad de los entrevistados describe un proceso previo de embalaje que parte del tipo de producto y de la distancia o medio de transporte. La mayoría utiliza cajas reutilizadas o nuevas para agrupar los productos sobre todo aquellos frágiles o de alto valor mientras que los productos voluminosos o de baja fragilidad (sacos de arroz, fideos a granel) pueden ir en sacos o bolsas plásticas resistentes (Almacén 1, 6 y 8). Algunos enfatizan la separación por categorías: detergentes y artículos de limpieza siempre embalados aparte para evitar contaminación de olores (Almacén 3 y 7), y adaptan el tamaño de la caja según el volumen del pedido (Almacén 2 y 9). Un caso particular es el Almacén 8, que distingue dos modalidades: entregas al por volumen directo al transporte (sin re-empaque) y entregas detallistas, donde se hace “check in”, se embalan en cajas específicas y se consideran características como aroma y fragilidad.

Por otro lado, antes de despachar, todos los encargados realizan una revisión cruzada entre la orden de compra, la lista de pedido y el contenido físico. Verifican que no haya faltantes, que las fechas de vencimiento sean adecuadas y que los envases no presenten daños (Almacén 1, 2, 3 y 6). Algunos añaden pasos adicionales: el Almacén 4 prohíbe marcar salidas que no se hayan realizado realmente para evitar desajustes y el Almacén 8 realiza una “previsualización” final para asegurar que el cliente recibirá todo completo, minimizando pérdidas en tránsito.

Aunque en todos los casos participan al menos un encargado y un almacenero, la distribución de tareas varía con el tamaño del equipo. En almacenes pequeños (Almacén 2 y 5) el encargado asume casi todas las funciones de selección, embalaje y despacho; en almacenes más grandes

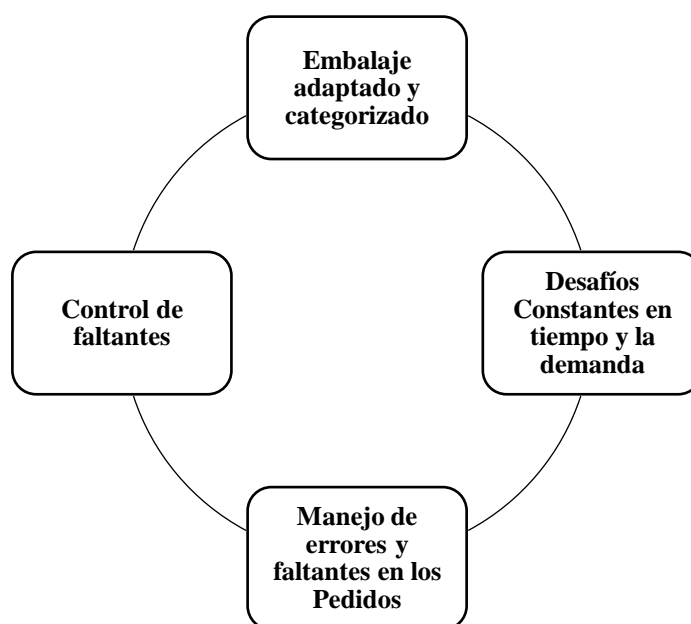
(Almacén 7, 8 y 9) se asigna a cada operador un pedido completo, o bien roles especializados de “selector” y “embalador” para agilizar el flujo. En ocasiones, el propio dueño colabora en la expedición (Almacén 3 y 9), lo cual refleja una implicación directa en asegurar la satisfacción del cliente.

Frente a múltiples pedidos simultáneos, la mayoría aplica criterios de “orden de llegada” o “lista de prioridades” según la urgencia del cliente (Almacén 1, 3, 6, 7 y 8). Cuando un cliente requiere despacho inmediato, se atiende primero ese pedido y se retrasa el resto; en algunos almacenes, si el apuro es excesivo, se pide al cliente que regrese en un plazo determinado para evitar errores (Almacén 3). El Almacén 4, en cambio, basa la prioridad en la relación con el cliente y conoce de antemano quiénes pueden esperar, optimizando tiempos y evitando conflictos.

Finalmente, varios entrevistados mencionan el uso de cámaras de seguridad para resolver discrepancias tras el despacho. Cuando un cliente reclama faltantes, revisan las grabaciones para confirmar si hubo un error de selección o pérdida en ruta (Almacén 5, 6, 7 y 8). Este apoyo tecnológico compensa la ausencia de sistemas integrados de gestión, pues permite documentar y justificar ajustes posteriores, reduciendo conflictos con los compradores. A continuación, en la figura 3 se presentan las 4 ideas fuerzas que sintetizan la descripción sobre las actividades de expedición en los almacenes del sector abarrotes del mercado Moshoqueque.

Figura 3

Actividades de expedición



Gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque

A través de la triangulación de las nueve entrevistas realizadas a los encargados de almacenes, se describen en detalle las principales categorías temáticas que emergen de este análisis comparativo, tomando en cuenta las experiencias de todos los entrevistados, así como patrones comunes y algunas diferencias significativas. Por ejemplo, la mayoría de los entrevistados coincide en que la gestión del almacén recae principalmente en una figura responsable como el encargado o quien encabeza las actividades diarias junto con uno o varios auxiliares. Existen datos que muestran variaciones en el tamaño de los equipos, que parece estar ligado al tiempo de operación del negocio y al volumen de ventas: almacenes que operan desde hace más años (Almacén 6 con 22 años de funcionamiento) tienden a tener más personal que los de reciente creación (Almacén 5, con solo 4 meses, reporta un auxiliar o apoyo eventual en temporadas altas).

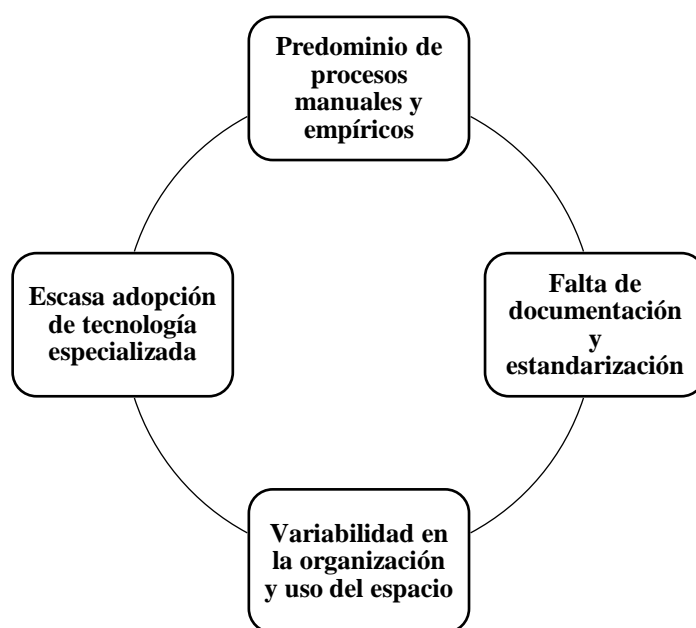
Al examinar cómo se realiza la recepción de mercancías, se evidencia un enfoque mayoritariamente manual y empírico. Todos los entrevistados mencionan que verifican físicamente los productos con la boleta o proforma al momento de recibir, contabilizando unidades “de cinco en cinco” o “de dos en dos” hasta confirmar que coincida con lo solicitado. Sin embargo, surgen diferencias en la rigurosidad del proceso: mientras algunos almacenes como el N°1 y el N°4 han incorporado cámaras de seguridad para reforzar la trazabilidad, otros como el N°8 admiten que la revisión solo se lleva a cabo “al momento de ingresar”. En todos los almacenes, existen criterios para ubicar los productos: predominan los criterios de separación por tipo (detergentes, aceites, alimentos secos, bebidas, etc.) y por riesgo de contaminación de olores, así como la aplicación tradicional del método PEPS (primero en entrar, primero en salir). No obstante, se detectan diferencias significativas en el nivel de formalización de estas prácticas ya que existe un esquema relativamente claro de espacios y “líneas” dedicadas a cada línea de productos, y otros mencionan que su organización es “empírica” y carece de reglas fijas, lo que se refleja en la mezcla ocasional de productos de limpieza con alimentos.

En la etapa de preparación y despacho, todos los entrevistados coinciden en la importancia de verificar la orden de compra y cotejar unidades antes de embolsar o empacar. Asimismo, confían en un doble chequeo marcar y contar primero en almacén y luego en tienda apoyados en cámaras de seguridad cuando existen reclamos posteriores. Las dificultades más frecuentes en esta etapa se relacionan con la presión del tiempo y el apuro de los clientes en horas punta, lo que ocasiona olvidos de productos o confusiones en volumen.

En síntesis, la triangulación de las nueve entrevistas revela que, aunque existen similitudes claras como el predominio de procesos manuales, el uso de Excel o cuadernos para el control de inventarios, y la aplicación empírica del método PEPS también se advierten diferencias en el grado de formalización y en los recursos disponibles (personal, espacio, tecnología). Estas variaciones se asocian tanto con el tiempo de operación del almacén como con la capacidad de inversión de cada responsable. A continuación, se presentan en la figura 4 cuatro ideas fuerza que sintetizan las conclusiones principales de este análisis:

Figura 4

Gestión de almacenes



Discusiones

En referencia al primer objetivo específico, los resultados demostraron que las actividades de recepción presentan dificultades en relación a las confusiones, los pedidos devueltos y pedidos mezclados. Esto guarda relación con los problemas de gestión de almacenes recurrentes en diversas industrias, donde los problemas con los faltantes de productos son recurrentes, como lo mencionó Marziali et al. (2021). Asimismo, esto concuerda con lo que mencionó en la teoría Flamarique (2024), ya que una gestión incorrecta afectaría a la empresa sin importar su rubro ni sector. La práctica universal del conteo manual que realizan dentro de Moshoqueque, contrasta con la necesidad de sistemas de información, lo cual según Dede & Çengel (2020), son cruciales para poder prevenir errores y mejorar la tasa de cumplimiento de pedidos.

Por otro lado, se evidenció que había una política predominante de devolución inmediata cuando las mercancías llegaban incorrectas o dañadas, esto demostró que no había procesos preventivos o acuerdos más flexibles con los proveedores, lo que generó ineficiencias. Asimismo, la gestión de la afluencia simultánea de proveedores y clientes, que obligaba a reprogramar la recepción de pedidos. Esto concuerda con el estudio de Yimenu et al. (2021) y Távora & Villanueva (2021), quienes encontraron que la recepción pedidos fue el punto débil de los almacenes, lo cual afecta la productividad de las operaciones. La investigación de Machado et al. (2023) resaltó la importancia crítica del proceso de recepción para un buen funcionamiento del almacén.

Ahora, de acuerdo con el segundo objetivo específico, las actividades de almacenamiento en Moshoqueque se basan por el tipo de producto y el riesgo de contaminación cruzada, aislando detergentes de alimentos. Esta práctica es fundamental y se alinea con la importancia de mantener las condiciones adecuadas de almacenamientos, tal como lo mencionó Yimenu et al. (2021). Asimismo, concuerda con lo mencionado por Andrés (2017), sobre la necesidad de ubicar a los productos en base a sus características para así mantener un flujo eficiente. Sin embargo, el estudio también reveló que algunos almacenes aún carecen de espacio estructurado, lo cual contribuye al desorden y a la falta de conocimiento sobre las ubicaciones, identificados como problemas principales en otros escenarios tal como lo evidencia el estudio realizado por Barrantes et al. (2023).

La falta de espacio que se da en los almacenes ha obligado a detener nuevos pedidos, apilarlos encima de otros y alquilar almacenes temporales. Esto es un problema frecuente, similar a lo mencionado por Rebelo et al. (2021) y Marziali et al. (2021), donde la falta de espacio afectaba el flujo de materiales y generaba daños y costos adicionales. Además, la dependencia de registros manuales o en Excel para el control de inventario dentro de los

almacenes concuerda con lo observado por Orosco & Ramos (2023), donde la inexactitud del sistema manual era una causa principal de ineficiencia.

Con respecto al tercer objetivo específico, en las actividades de expedición se encontró que en la revisión previa de las ordenes de compras, se realizan múltiples verificaciones por parte del personal para evitar errores. Esta práctica de control es vital para cumplir con las expectativas del cliente y evitar errores en el proceso de embalaje, como los identificados en el estudio de Orosco & Ramos (2023).

Por otro lado, se evidenció que existía una gestión múltiple de pedidos al mismo tiempo, la cual a veces generaba que no se cumplan correctamente los pedidos al entregar, esto coincide con el problema encontrado por Barasin et al. (2024) y Kodithuwakku et al. (2022) quienes mencionaron que afectaba la eficacia de los almacenes en estudio. En los almacenes grandes, se observó que hay personal que agiliza el flujo y los espacios necesarios para sacar los pedidos y organizarlos de manera correcta. Esto se asemeja con los beneficios del “zone picking” descrito por Mabotja (2024), que facilita la agrupación de productos, simplifica el inventario y mejora la eficiencia del almacén al reducir movimientos y problemas en la preparación de pedidos.

Finalmente, la investigación a nivel general, corrobora lo señalado por Diaz et al. (2024), quienes indicaron que muchas PYMES peruanas carecen de recursos y herramientas para una gestión de almacén adecuada, lo cual trae costos altos, uso ineficiente del espacio y la poca visibilidad de los productos. Además, la predominancia de una operación manual y empírica que se demostró en el mercado Moshoqueque, refleja una brecha tecnológica y de especialización, similar a lo encontrado por Marcelo et al. (2024) en un contexto similar quienes mencionaron que las Mypes peruanas enfrentan estos problemas en el proceso de almacenamiento y de picking de mercancías debido a que hay ausencia de soluciones tecnológicas.

Conclusiones

De acuerdo al primer objetivo específico, las actividades de recepción se concluyen que están fuertemente marcadas por un funcionamiento manual y empírico, donde la validación de la mercancía se ejecuta a través de conteos físicos y la verificación de documentos básicos como boletas o proformas. Esta metodología que se aplican los comerciantes de abarrotes del mercado Moshoqueque conduce a desafíos persistentes en la precisión documental y física, lo cual provoca confusiones de pedidos y errores en la identificación de productos. Asimismo, la simultaneidad de proveedores y clientes, junto con las limitaciones de espacio, establece cuellos de botella recurrentes, que se manejan con ajustes de horarios y esperas. Además, el tratamiento de la mercancía no conforme carece de protocolos estandarizados, predominando la devolución inmediata o, en ocasiones, la aplicación de descuentos.

En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que en las actividades de almacenamiento su organización se determina principalmente por la naturaleza del producto y el riesgo de contaminación cruzada, con una clara delimitación entre artículos alimenticios y de limpieza. La eficiencia en la localización de productos se basa en un ordenamiento cotidiano y el uso del método PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir), lo cual lo utilizan de manera empírica, pero les es funcional, asimismo, la localización en una parte depende de la memoria del personal. La limitación de espacio físico se erige como el obstáculo más crítico, gestionado mediante la contención de nuevos pedidos, el apilamiento de existencias o la búsqueda de almacenamiento externo temporal. La ausencia de soluciones tecnológicas avanzadas es generalizada, recurriéndose a registros manuales o en hojas de cálculo (Excel), lo que genera inconsistencias en los inventarios.

Con respecto al tercer objetivo relacionado a las actividades de expedición, se concluye que el proceso de embalaje se adecua al tipo de producto y al método de transporte, utilizando desde cajas reutilizadas hasta sacos, priorizando la protección y la categorización. Un componente esencial es la exhaustiva verificación cruzada entre la documentación y el contenido físico, lo que garantiza la integridad y exactitud del pedido. Asimismo, las restricciones de tiempo y la concurrencia de pedidos durante periodos de alta demanda son desafíos inherentes a la operación, abordados mediante el establecimiento de prioridades o el cumplimiento por orden de llegada. Por otro lado, la intervención tecnológica en este proceso se restringe al uso de cámaras de seguridad para gestionar los problemas post-envío, lo que reemplaza la ausencia de sistemas de gestión integrados.

En síntesis, la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque se caracteriza por un predominio de procesos manuales y empíricos,

una marcada falta de documentación y estandarización, una alta variabilidad en la organización y uso del espacio, y una escasa adopción de tecnología especializada. Esta situación, aunque permite cierta flexibilidad operativa, genera ineficiencias, riesgos de pérdida de productos y dificultades para optimizar el flujo de materiales.

Recomendaciones

A los encargados de los almacenes del sector abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque, se les recomienda fijar procedimientos estandarizados para las actividades de recepción de mercancías, en los cuales deberían incorporar controles documentales más rigurosos y apoyándose en herramientas tecnológicas básicas para el registro y verificación de pedidos. Si no se implementan, seguirán presentándose confusiones en órdenes y boletas, así como retrasos operativos y pérdidas de tiempo. En cambio, si se aplica esta recomendación, se logrará una mayor exactitud en la recepción y reducción de devoluciones innecesarias.

Por otro lado, se recomienda a los encargados de los almacenes del sector abarrotes del mercado mayorista de Moshoqueque optimizar las actividades de almacenamiento, mediante metodologías de mejora continua, como las 5S, para abordar la desorganización y la acumulación de elementos no esenciales, estableciendo una base para una mayor eficiencia operativa y el aprovechamiento óptimo del espacio. De no aplicarse, persistirán problemas de desorden, falta de control de inventarios y pérdidas de productos por vencimiento. Si se adopta esta medida, se garantizará una mejor organización, disminución de riesgos de contaminación cruzada, mayor eficiencia en el uso del espacio y precisión en la gestión de inventarios. Además, se sugiere que futuras investigaciones exploren la aplicación piloto de estas metodologías para cuantificar su impacto en la productividad.

Asimismo, también se les recomienda a ellos, implementar pasos claros de embalaje y priorizar de pedidos, además de complementar el control manual con el fortalecimiento de las herramientas de vigilancia disponibles. La ausencia de estas prácticas mantendrá la probabilidad de errores en los despachos, pérdidas de productos y conflictos con los clientes. En contraste, su aplicación permitirá asegurar entregas completas y en buen estado, incrementar la satisfacción de los clientes y mejorar la reputación comercial.

Finalmente, de manera general, se les sugiere a los comerciantes del mercado mayorista Moshoqueque impulsar un proceso integral de modernización de la gestión de almacenes, que abarque capacitación continua del personal, incorporación progresiva de tecnologías accesibles y creación de lineamientos comunes para recepción, almacenamiento y expedición. No atender esta necesidad perpetuaría la informalidad, el uso ineficiente del espacio y la exposición a pérdidas económicas. En cambio, su implementación fortalecerá la competitividad de los comerciantes, elevará la calidad del servicio y generará beneficios sostenibles para el desarrollo del sector abarrotes en el mercado mayorista.

Por otro lado, se recomienda a las autoridades y a los encargados del sector abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque que se establezca una política de mitigación de riesgos

enfocada en evitar el comportamiento permanente del modelo de gestión actual. Esto implica desarrollar un plan de transición para superar la operación manual y empírica con el fin de prevenir la consolidación de la informalidad, la ineficiencia del uso del espacio y la exposición continua a pérdidas económicas

En relación a las limitaciones de estudio, debido a que la presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, presenta limitaciones en la parte de metodología. La principal limitación es en la capacidad de generalización de los hallazgos, debido a que se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se trabajó con un grupo delimitado de nueve encargados de almacén del sector abarrotes del mercado Moshoqueque. Los resultados representan sus experiencias y opiniones únicas, lo cual es fundamental para una perspectiva exploratoria, pero no necesariamente generaliza para otros mercados o sectores comerciales. Es por eso, que se recomienda abordar estudios con una muestra más amplia para corroborar la información y expandir conocimiento.

Por otro lado, a causa de pocos estudios previos relacionados al tema directamente, hizo que la investigación no se pudiera comparar sus resultados con los obtenidos en contextos iguales. Es por eso, que se recomienda seguir con la investigación en mismos sectores y con una cantidad más grande de muestra, para así aportar conocimiento del tema para futuras investigaciones.

Asimismo, el presente estudio se centró en el caracterizar la gestión de almacenes mediante las actividades de recepción, almacenamiento y expedición, sin tener en cuenta indicadores cuantitativos para medir los tiempos de procesos, porcentajes de pérdidas o los costos operativos, lo cual hubiese permitido obtener información con datos más objetivos, es por eso que se recomienda abordar la investigación desde un enfoque cuantitativo, para estudiar dichos datos.

Referencias

- Anaya, J. (2015). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. (Esic Editorial, Ed.; 5th ed.). <https://es.scribd.com/document/514003683/Logistica-integral-5ta-Edicion-Julio-Juan-Anaya-Tejero-www-FreeLibros-org#page=190>
- Andrés, C. (2017). *Gestión de la Cadena de Abastecimiento* (Fondo editorial Areandino, Ed.; 1st ed.). <https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* 2016, 63. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Banco Interamericano de Desarrollo, Dirección de Políticas y Normas de Transporte Acuático y Logística, & Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2022). *Encuesta Nacional de Logística 2020*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4331508/Encuesta%20Nacional%20de%20Log%C3%ADstica%202020.pdf?v=1681934904>
- Barasin, A. M., Alqahtani, A. Y., & Makki, A. A. (2024). Performance Evaluation of Retail Warehouses: A Combined MCDM Approach Using G-BWM and RATMI. *Logistics*, 8(1). <https://doi.org/10.3390/logistics8010010>
- Barrantes, D., Galdos, B., Ruiz-Ruiz, M. F., & Yushimito, W. (2023). *Picking Optimization in a Peruvian SMEs Based on Lean Warehousing Techniques*. <https://doi.org/10.46254/eu05.20220030>
- Bennis, I., & Mouwafaq, S. (2025). Advancing AI-driven thematic analysis in qualitative research: a comparative study of nine generative models on Cutaneous Leishmaniasis data. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 25(1), 124. <https://doi.org/10.1186/s12911-025-02961-5>
- Castillo, N. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de La Investigación Social*.
- Cerquera, L., De la Cruz Jaureguí, G., Lopez, M., Cespedes, C., & Raymundo, C. (2024). Improvement of the storage and inventory management system for grocery stores to increase profits through the implementation of ABC classification and FIFO methodology. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2024.1.1.1748>

- Concha, G., Macassi, I., & León, C. (2023). Improving Warehouse Management Processes to Ensure On-Time Delivery of Paprika-Based Products. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology, 2023-July*. <https://doi.org/10.18687/laccei2023.1.1.1230>
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145–171. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(10\)70139-X](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70139-X)
- Cruz, L., Flores, M., & Aguilar, P. (2023). Gestión de almacenes y productividad en empresas del valle Jequetepeque durante el período pandémico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 10). <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.39>
- Dede, B., & Çengel, Ö. (2020). Efficient Warehouse Management Analysis in Logistics Services. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37). <https://research-ebSCO-com.usat.lookproxy.com/c/v4fsf6/viewer/pdf/5x5xunq3cn>
- Diaz, A., Rojas, A., Moore, K., Céspedes, C., & Torres, C. (2024). Warehouse management model integrating 5S methodology and ABC classification to optimize space utilization and search time in a commercial SME. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. https://laccei.org/LACCEI2024-CostaRica/full-papers/Contribution_1802_final_a.pdf
- Flamarique, S. (2024). *Manual de gestión de almacenes*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ayNIEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP3&dq=Manual+de+gesti%C3%B3n+de+almacenes&ots=N51YP-LfBh&sig=rmBRDHocoLd3fzVSOmNC7kc4cUE#v=onepage&q=Manual%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20almacenes&f=false>
- Forni, P., & De Grande, P. (2020). Triangulation and mixed methods in contemporary social sciences. *Revista Mexicana de Sociología* 82, 158–189.
- Gu, J., Goetschalckx, M., & McGinnis, L. (2007). Research on warehouse operation: A comprehensive review. *European Journal of Operational Research*, 177(1), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.02.025>
- Huaire-Inacio, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, Á., Rodríguez, J., & Villamar, R. (2022). *Tesis facil: el arte de dominar el método científico*.
- Iglesias, A. (2012). *Manual de gestión de almacén*. <https://logispyme.com/wp-content/uploads/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>

- Kodithuwakku, P., Wijayanayake, A., & Kavirathna, C. (2022). Impact of Warehouse Management Factors on Performance Improvement of 3rdParty Logistics Industry. *Proceedings - International Research Conference on Smart Computing and Systems Engineering, SCSE 2022*. <https://doi.org/10.1109/SCSE56529.2022.9905116>
- Mabotja, T. (2024). Revitalizing warehouse management to enhance global manufacturing competitiveness: insights from South Africa. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 13(1). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v13i1.3030>
- Machado, B., Pimentel, C., & Costa, S. (2023). Framework for warehouse receiving process design and implementation - a case study. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 46(3), 380–404. <https://doi.org/10.1504/IJLSM.2023.134804>
- Marcelo, E., Rodríguez, S., Moore, R., & Torres, C. (2024). Storage management model based on Lean Warehouse Management and Systematic Layout Planning. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2024.1.1.1805>
- Marziali, M., Rossit, D., & Toncovich, A. (2021). Warehouse Management Problem and a KPI Approach: a Case Study. *Management and Production Engineering Review*, 12, 51–62. <https://doi.org/10.24425/mper.2021.138530>
- Mauleón, M. (2003). *Sistemas de almacenaje y picking* (S. A. Díaz de Santos, Ed.). <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/LIBROAlmacen.pdf>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de investigación* (Core, Ed.).
- Orosco, L., & Ramos, E. (2023). Implementation of Lean Warehousing to reduce food waste of a Distribution Company. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.469>
- Portal, C. (2015). *Gestión de stocks y almacenes*. <https://vidalicy.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/10/gestion-de-stocks-y-almacenes.pdf>
- PR Newswire. (2023). *El Florido Boosts Its Supply Chain with Infor WMS*. <https://research-ebSCO-com.usat.lookproxy.com/linkprocessor/plink?id=771f3ae5-666a-332a-8faf-82919103e910>.
- Rebelo, C., Pereira, M., Silva, F., Ferreira, L., & Sá, J. (2021). The relevance of space analysis in warehouse management. *Procedia Manufacturing*, 55(C). <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2021.10.064>

- Salazar, L. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas. *CIENCIAMATRIA*, 6(11), 101–110. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.327>
- Távora, D., & Villanueva, J. (2021). Plan de mejora continua 5S para optimizar la gestión de almacén en la Taberna Distribuciones - Chiclayo. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(2). <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2034>
- Yimenu, D., Nigussie, A., & Workineh, T. (2021). Assessment of pharmaceutical warehouse management practice: The case of private pharmaceutical wholesalers in ethiopia. *International Journal of Supply and Operations Management*, 8(3). <https://doi.org/10.22034/IJSOM.2021.3.5>

Anexos

Anexo 1: Matriz de categorización

Problemas	Objetivos	Categoría	Subcategoría	Metodología
<p>Problema general ¿Cuáles con las características de la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque?</p> <p>Problema específico ¿Cómo se desarrollan las actividades de recepción en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque?</p> <p>¿Cómo se desarrollan las características las actividades de almacenamiento en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque?</p> <p>¿Cómo se desarrollan las actividades de expedición en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque?</p>	<p>Objetivo General Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque</p> <p>Objetivos Específicos Describir las actividades de recepción en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque. Describir las actividades de almacenamiento en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque. Describir las actividades de expedición en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque</p>	Gestión de Almacenes	<p>Actividades de Recepción</p> <p>Actividades de Almacenamiento</p> <p>Actividades de expedición</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque de investigación: Enfoque cualitativo</p> <p>Diseño de la investigación: fenomenológico</p> <p>Población: 220 comerciantes mayoristas del mercado Moshoqueque</p> <p>Muestra: 09 encargados de almacén del sector abarrotes del mercado Moshoqueque</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Técnicas e instrumentos: entrevista</p>

Anexo 2: Instrumento – Entrevista

Actividades de recepción

- ¿Qué problemas suelen tener con la documentación al momento de recibir la mercadería?
- ¿Cómo realizan el control de los productos cuando llegan al almacén?
- ¿Qué pasos siguen para asegurarse de que lo recibido coincide con lo solicitado al proveedor?
- ¿Qué dificultades suelen encontrar al recibir mercancía, especialmente en temporadas de alta demanda?
- ¿Cómo manejan los productos dañados o en mal estado al momento de recibirlos?
- ¿Quiénes participan en el proceso de recepción y cómo se distribuyen las tareas?

Actividades de almacenamiento

- ¿Cómo deciden en qué lugar del almacén colocar cada tipo de producto?
 - ¿Qué prácticas utilizan para mantener los productos ordenados y fáciles de encontrar?
 - ¿Cómo manejan los productos que tienen fecha de caducidad cercana o que requieren rotación constante?
 - ¿Qué dificultades enfrentan al tratar de mantener el orden y la limpieza dentro del almacén?
 - ¿Qué hacen cuando ya no hay espacio suficiente para seguir almacenando productos?
 - ¿Realiza toma de inventarios? ¿cada que tiempo lo realiza?
- Cuando se cuenta físicamente el inventario y no coincide con lo que está registrado en los papeles o en el sistema, ¿se hacen ajustes en los números para que todo cuadre? ¿Utilizan algún tipo de tecnología para la gestión de almacenes y de inventarios? ¿De qué tipo?

Actividades de expedición

- ¿Cómo preparan los productos antes de enviarlos a las tiendas o clientes?
- ¿Qué revisan antes de entregar o despachar un pedido?
- ¿Cómo se aseguran de no olvidar ningún producto en un pedido?
- ¿Qué problemas suelen enfrentar cuando deben despachar mercancía con rapidez?
- ¿Cómo organizan el orden de salida de los pedidos cuando hay varios a la vez?
- ¿Todos los procedimientos de recepción, almacenamiento y expedición están documentados en algún manual de guía?

Anexo 3: Validación Nieto**Categoría: Gestión de almacenes**

	J1	J2	J3					
	Jueces			Sx1	Mx	CVCi	Pe	CVCt
Item 1	29	30	30	89	2.9666667	0.98888889	0.03703704	0.95185185
Item 2	30	28	30	88	2.93333333	0.97777778	0.03703704	0.94074074
Item 3	30	29	29	88	2.93333333	0.97777778	0.03703704	0.94074074
Item 4	29	29	29	87	2.9	0.96666667	0.03703704	0.92962963
Item 5	30	29	30	89	2.9666667	0.98888889	0.03703704	0.95185185
Item 6	29	29	28	86	2.8666667	0.95555556	0.03703704	0.91851852
Item 7	30	29	29	88	2.93333333	0.97777778	0.03703704	0.94074074
Item 8	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
Item 9	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
Item 10	29	30	29	88	2.93333333	0.97777778	0.03703704	0.94074074
Item 11	30	29	30	89	2.9666667	0.98888889	0.03703704	0.95185185
Item 12	30	29	30	89	2.9666667	0.98888889	0.03703704	0.95185185
Item 13	29	30	30	89	2.9666667	0.98888889	0.03703704	0.95185185
Item 14	29	29	30	88	2.93333333	0.97777778	0.03703704	0.94074074
Item 15	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
Item 16	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
								0.94768519
Valor máximo por pregunta			30					
Numero de jueces			3					

Subcategoría actividades de recepción

	J1	J2	J3					
	Jueces			Sx1	Mx	CVCi	Pe	CVCt
Item 1	29	30	30	89	2.96666667	0.98888889	0.03703704	0.95185185
Item 2	30	28	30	88	2.93333333	0.97777778	0.03703704	0.94074074
Item 3	30	29	29	88	2.93333333	0.97777778	0.03703704	0.94074074
Item 4	29	29	29	87	2.9	0.96666667	0.03703704	0.92962963
Item 5	30	29	30	89	2.96666667	0.98888889	0.03703704	0.95185185
Item 6	29	29	28	86	2.86666667	0.95555556	0.03703704	0.91851852
Valor máximo por pregunta			30					0.93888889
Numero de jueces			3					

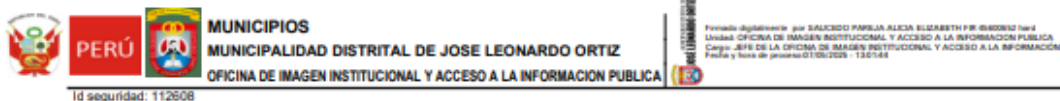
Subcategoría actividades de almacenamiento

	J1	J2	J3					
	Jueces			Sx1	Mx	CVCi	Pe	CVCt
Item 7	30	29	29	88	2.933333333	0.977777778	0.03703704	0.94074074
Item 8	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
Item 9	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
Item 10	29	30	29	88	2.933333333	0.977777778	0.03703704	0.94074074
Item 11	30	29	30	89	2.966666667	0.988888889	0.03703704	0.95185185
								0.95185185
Valor máximo por pregunta			30					
Numero de jueces			3					

Subcategoría actividades de expedición

	J1	J2	J3					
	Jueces			Sx1	Mx	CVCi	Pe	CVCt
Item 12	30	29	30	89	2.966666667	0.988888889	0.03703704	0.95185185
Item 13	29	30	30	89	2.966666667	0.988888889	0.03703704	0.95185185
Item 14	29	29	30	88	2.933333333	0.977777778	0.03703704	0.94074074
Item 15	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
Item 16	30	30	30	90	3	1	0.03703704	0.96296296
								0.95407407
Valor máximo por pregunta			30					
Numero de jueces			3					

Anexo 4: Cantidad de comerciantes mayoristas del sector abarrotes en el mercado Moshoqueque



Id seguridad: 112608

Jose leonardo ortiz 7 mayo 2025

CONSTANCIA DE ATENCION N° 000072-2025-MDJLO/A/OIIAIP [39619 - 5]

SRTA:
CORAIMA VANESSA SANCHEZ SORALUZ
Solicitante
Distrito de Patapo

ASUNTO: SE REMITE INFORMACIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO DEL SOLICITANTE

REFERENCIA: SIGGEDO N°39619-0-2025-MDJLO/UTD de fecha 25.04.2025
REGISTRO N°188-2025-0II.AIP de fecha 25.04.2025.

La administrada, señorita **CORAIMA VANESSA SANCHEZ SORALUZ**, identificada con DNI N° 75533419, quien presentó mediante **Expediente N°39619-2025-MDJLO/UTD**, de fecha 25.04.2025, recepcionado por esta Oficina el día 25.04.2025, quien solicitó la siguiente información:

- **COPIA EN ARCHIVO DIGITAL (coraimasanchezsoraluz@gmail.com) DE LA CANTIDAD DE COMERCIANTES TANTO DE MAYORISTAS Y MINORISTAS DEL SECTOR ABARROTES EN EL MERCADO MOSHOQUEQUE.**

Mediante el **INFORME N° 000055-2025-MDJLO/GDESES/SGAMGCEIA/ACMM** de fecha 07.05.2025 la Administración del Mercado Moshoqueque, informa lo siguiente:

- Que, existe aproximadamente de 220 Comerciantes mayoristas dedicados a la venta de Abarrotes en el complejo del mercado Moshoqueque.
- Que, existe 712 Comerciantes minoristas dedicados a la venta de abarrotes, en el complejo del mercado Moshoqueque.

Respuesta que se obtiene con la finalidad de atender a la **CARTA N° 000109-2025-MDJLO/A/OIIAIP** de fecha 29.04.2025; emitida por la Oficina de Imagen Institucional y Acceso a la Información Pública, el cual se deriva al correo electrónico consignado en el formato de acceso a información: **coraimasanchezsoraluz@gmail.com**

Sirva la presente en respuesta de lo solicitado, haciendo uso de su derecho que le confiere la **Ley N° 27806**, modificada por el D.L. N° 1353 en su artículo 11°, **LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**.

Se procede a la firma de esta Constancia, en señal de conformidad a la Información solicitada.

Atentamente;

Firmado digitalmente
ALICIA ELIZABETH SAUCEDO PAREJA
JEFE DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
Fecha y hora de proceso: 07/05/2025 - 13:01:44

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.munijlo.gob.pe/verifica/>

Anexo 5: Consentimiento informado

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:

Yo identificado/a con N° de DNI
 y con número de celular (opcional) acepto participar
 voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha:

Firma:

Nombre investigador:

Firma del investigador:

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soraluz, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:


Yo Alex Ernesto Davila Davila identificado/a con N° de DNI 417285526 y con número de celular (opcional) acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soraluz.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 14/05/2025

Firma: 

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soraluz

Firma del investigador: 

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:


Yo ALEX CIEZA TANTAJULCA identificado/a con N° de DNI
 ...16750828... y con número de celular (opcional) 979057074 acepto participar
 voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 14-05-2025

Firma: 

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soralez

Firma del investigador: 

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:

Yo Coraima Vasquez Delgado..... identificado/a con N° de DNI 40990528.... y con número de celular (opcional) 952527704... acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 14-05-2025.....

Firma: [Firma manuscrita].....

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soralez

Firma del investigador: [Firma manuscrita].....

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:


Yo Edilma Guerrero Bustamante..... identificado/a con N° de DNI 16437528..... y con número de celular (opcional) 912680559..... acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 11 - 05 - 2025.....

Firma: .....

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soralez

Firma del investigador: .....

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:

Yo Junior Diaz Veliz..... identificado/a con N° de DNI 84432533 y con número de celular (opcional) acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 24-05-25.....

Firma: Junior Diaz Veliz.....

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soralez

Firma del investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soralez.....

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:

Yo Raúl Canasca Canasca identificado/a con N° de DNI 16.424.647 y con número de celular (opcional) acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 26-05-25

Firma: Raúl

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soralez

Firma del investigador: Coraima

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:


Yo Luis Wagner Benavides Estrella identificado/a con N° de DNI 77046618 y con número de celular (opcional) 910 654 697 acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soralez.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 26/05/25

Firma: 

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soralez

Firma del investigador: 

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soraluz, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:

Yo Wilder Peña S identificado/a con N° de DNI
 y con número de celular (opcional) acepto participar
 voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soraluz.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 26-05-25

Firma: [Firma manuscrita]

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soraluz.

Firma del investigador: [Firma manuscrita]

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es recolectar información importante de los participantes para aportar a la investigación.

La presente investigación es conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soroluz, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo del estudio es Caracterizar la gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoqueque.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente un tiempo de 40 minutos a 1 hora de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.


La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán transcritas y analizadas en conjunto con otras entrevistas, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán eliminadas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su desarrollo. Desde ya se le agradece su participación.

Se le invita a usted completar los siguientes datos:


Yo Karen Mayely Uxiarte Max. Lo..... identificado/a con N° de DNI 75838048..... y con número de celular (opcional) 969947147..... acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Coraima Vanessa Sánchez Soroluz.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 27/05/2025.....

Firma: .....

Nombre investigador: Coraima Vanessa Sánchez Soroluz.....

Firma del investigador: .....

Anexo 6:**Validación por juicio de expertos -Experto 1****Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado "Gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoshoqueque, 2025", elaborado por la estudiante, Coraima Vanessa Sánchez Soraluz; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 24 de abril de 2025.



Echeverría Carrillo José Alberto

Firma

ÍTEM	Pertinencia	Claridad y comprensibilidad	Profundidad	Secuencia lógica	Contextualización	Cobertura del problema
CATEGORÍA: Gestión de almacenes						
SUBCATEGORÍA 01: Actividades de recepción						
ÍTEM 1: ¿Qué problemas suelen tener con la documentación al momento de recibir la mercadería?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 2: ¿Cómo realizan el control de los productos cuando llegan al almacén?	5	5	4	4	5	5
ÍTEM 3: ¿Qué pasos siguen para asegurarse de que lo recibido coincide con lo solicitado al proveedor?	5	5	5	4	5	5
ÍTEM 4: ¿Qué dificultades suelen encontrar al recibir mercancía, especialmente en temporadas de alta demanda??	5	4	5	5	5	5
ÍTEM 5: ¿Cómo manejan los productos dañados o en mal estado al momento de recibirlos?	5	5	4	5	5	5
ÍTEM 6: ¿Quiénes participan en el proceso de recepción y cómo se distribuyen las tareas?	5	5	5	4	5	5
SUBCATEGORÍA 02: Actividades de almacenamiento						
ÍTEM 1: ¿Cómo deciden en qué lugar del almacén colocar cada tipo de producto?	5	5	4	5	5	5
ÍTEM 2: ¿Qué prácticas utilizan para mantener los productos ordenados y fáciles de encontrar?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 3: ¿Cómo manejan los productos que tienen fecha de caducidad cercana o que requieren rotación constante?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 4: ¿Qué dificultades enfrentan al tratar de mantener el orden y la limpieza dentro del almacén?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 5: ¿Qué hacen cuando ya no hay espacio suficiente para seguir almacenando productos?	5	5	4	5	5	5
SUBCATEGORÍA 03: Actividades de expedición						
Ítem 1: ¿Cómo preparan los productos antes de enviarlos a las tiendas o clientes?	5	5	4	5	5	5
Ítem 2: ¿Qué revisan antes de entregar o despachar un pedido?	5	5	5	5	5	5
Ítem 3: ¿Cómo se aseguran de no olvidar ningún producto en un pedido?	5	5	4	5	5	5
ÍTEM 4: ¿Qué problemas suelen enfrentar cuando deben despachar mercancía con rapidez?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 5: ¿Cómo organizan el orden de salida de los pedidos cuando hay varios a la vez?	5	5	5	5	5	5

Observaciones:

Considerar como importante el control de los stocks, saber si hacen inventarios y con que frecuencia.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- Aplicable (X)
Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador.

Dr. / Mg: Ing. José Echeverría C.

DNI: 18123130

Especialidad del experto:

Ingeniero Industrial Magister en Operaciones y Logística

24 de abril del 2025



.....
Firma del Experto

Validación por juicio de expertos - Experto 2

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado "Gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoshoqueque, 2025", elaborado por la estudiante, Coraima Vanessa Sánchez Soralez; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Lima, 23 de abril de 2025.



Juan Carlos Quiroz Flores

Apellidos y Nombres del experto

Firma

ÍTEM	Pertinencia	Claridad y comprensibilidad	Profundidad	Secuencia lógica	Contextualización	Cobertura del problema
CATEGORÍA: Gestión de almacenes						
SUBCATEGORÍA 01: Actividades de recepción						
ÍTEM 1: ¿Qué problemas suelen tener con la documentación al momento de recibir la mercadería?	5	5	4	5	5	5
ÍTEM 2: ¿Cómo realizan el control de los productos cuando llegan al almacén?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 3: ¿Qué pasos siguen para asegurarse de que lo recibido coincide con lo solicitado al proveedor?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 4: ¿Qué dificultades suelen encontrar al recibir mercancía, especialmente en temporadas de alta demanda??	5	4	5	5	5	5
ÍTEM 5: ¿Cómo manejan los productos dañados o en mal estado al momento de recibirlos?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 6: ¿Quiénes participan en el proceso de recepción y cómo se distribuyen las tareas?	5	5	4	5	5	5
SUBCATEGORÍA 02: Actividades de almacenamiento						
ÍTEM 1: ¿Cómo deciden en qué lugar del almacén colocar cada tipo de producto?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 2: ¿Qué prácticas utilizan para mantener los productos ordenados y fáciles de encontrar?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 3: ¿Cómo manejan los productos que tienen fecha de caducidad cercana o que requieren rotación constante?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 4: ¿Qué dificultades enfrentan al tratar de mantener el orden y la limpieza dentro del almacén?	5	5	4	5	5	5
ÍTEM 5: ¿Qué hacen cuando ya no hay espacio suficiente para seguir almacenando productos?	5	5	5	5	5	5
SUBCATEGORÍA 03: Actividades de expedición						
Ítem 1: ¿Cómo preparan los productos antes de enviarlos a las tiendas o clientes?	5	5	5	5	5	5
Ítem 2: ¿Qué revisan antes de entregar o despachar un pedido?	5	5	4	5	5	5
Ítem 3: ¿Cómo se aseguran de no olvidar ningún producto en un pedido?	5	5	4	5	5	5
ÍTEM 4: ¿Qué problemas suelen enfrentar cuando deben despachar mercancía con rapidez?	5	5	5	5	5	5
ÍTEM 5: ¿Cómo organizan el orden de salida de los pedidos cuando hay varios a la vez?	5	5	5	5	5	5

Observaciones:

El instrumento es pertinente y coherente con los objetivos. Las preguntas están bien formuladas, son claras, comprensibles y permiten explorar aspectos clave de la gestión de almacenes. La secuencia es lógica y adecuada al contexto del mercado mayorista. Se sugiere corregir el signo de interrogación duplicado en el ítem 4 de recepción y considerar incluir una pregunta sobre el uso de herramientas

tecnológicas en los almacenes. En general, el instrumento es válido y aplicable para recolectar información útil y relevante para la investigación.

Aplicable (✓)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador.

Dr. : Juan Carlos Quiroz Flores

DNI: 10300285

Especialidad del experto:

Logística, Gestión de Almacenes y Cadena de Suministro.

23 de abril del 2025



.....
Firma del Experto

Validación por juicio de expertos - Experto 3

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado "Gestión de almacenes en el sector de abarrotes del mercado mayorista Moshoshoqueque, 2025", elaborado por la estudiante, Coraima Vanessa Sánchez Soralez; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 26 de abril de 2025.

Salazar Maco Edgar Hernán

Apellidos y Nombres del experto

Firma



ÍTEM	Pertinencia	Claridad y comprensibilidad	Profundidad	Secuencia lógica	Contextualización	Cobertura
CATEGORÍA: Recepción de almacenes						
CATEGORÍA 01: Actividades de recepción						
1: ¿Qué problemas tienen con la documentación al momento de recibir la mercadería?	5	5	5	5	5	
2: ¿Cómo realizan el control de los productos que llegan al almacén?	5	5	5	5	5	
3: ¿Qué pasos siguen para asegurarse de que lo que coincide con lo que se le ordenó al proveedor?	5	5	5	4	5	
4: ¿Qué dificultades encuentran al recibir mercancía, especialmente en pedidos de alta frecuencia??	5	5	5	5	5	
5: ¿Cómo manejan los pedidos dañados o en mal estado al momento de recibirlos?	5	5	5	5	5	

estado al momento de recibirlos?						
ÍTEM 6: ¿Quiénes participan en el proceso de recepción y cómo se distribuyen las tareas?	5	5	4	4	5	
SUBCATEGORÍA 02: Actividades de almacenamiento						
ÍTEM 1: ¿Cómo deciden en qué lugar del almacén colocar cada tipo de producto?	5	5	5	5	5	
ÍTEM 2: ¿Qué prácticas utilizan para mantener los productos ordenados y fáciles de encontrar?	5	5	5	5	5	
ÍTEM 3: ¿Cómo manejan los productos que tienen fecha de caducidad cercana o que requieren rotación constante?	5	5	5	5	5	
ÍTEM 4: ¿Qué dificultades enfrentan al tratar de mantener el orden y la limpieza dentro del almacén?	5	5	5	4	5	
ÍTEM 5: ¿Qué hacen cuando ya no hay espacio suficiente para seguir almacenando productos?	5	5	5	5	5	
SUBCATEGORÍA 03: Actividades de expedición						
Ítem 1: ¿Cómo preparan los productos antes de enviarlos a las tiendas o clientes?	5	5	5	5	5	
Ítem 2: ¿Qué revisan antes de entregar o despachar un pedido?	5	5	5	5	5	
Ítem 3: ¿Cómo se aseguran de no olvidar ningún producto en un pedido?	5	5	5	5	5	
ÍTEM 4: ¿Qué problemas suelen enfrentar cuando deben despachar mercancía con rapidez?	5	5	5	5	5	
ÍTEM 5: ¿Cómo organizan el orden de salida de los pedidos cuando hay varios a la vez?	5	5	5	5	5	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- Aplicable (X)
- Aplicable después de corregir ()
- No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador.

Dr. / Mg: Salazar Marco Edgar Huayan

DNI: 43063271

Especialidad del experto:

Negocios Globales

26 de abril del 20



Firma del Experto