

Categoría: Congreso Científico de la Fundación Salud, Ciencia y Tecnología 2023

ORIGINAL

Logistics management in a handicrafts store in the district of San Martin de Porres, 2023

Gestión logística en una tienda de manualidades en el distrito de San Martin de Porres, 2023

Olga Baldeón-Mestanza¹  , Anali De La Cruz-Puga¹  , Brian Meneses-Claudio¹  , Gustavo Zarate-Ruiz¹  

¹Facultad de Administración y Negocios. Universidad Tecnológica del Perú.

Citar como: Baldeón-Mestanza O, De La Cruz-Puga A, Meneses-Claudio B, Zarate-Ruiz G. Gestión logística en una tienda de manualidades en el distrito de San Martin de Porres, 2023. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias 2023; 2:459. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023459>

Recibido: 08-06-2023

Revisado: 07-08-2023

Aceptado: 09-10-2023

Publicado: 10-10-2023

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the impact of logistics management in a handicraft store in the district of San Martin de Porres, 2023.

To achieve the objective the methodology used was to conduct a qualitative research approach, basic type, the scope is descriptive and the research design is a case study, for the collection of information the interview technique was used, so a guide of semi-structured questions which was directed to 6 participants who work in the areas where the study is being conducted, also had the opinion of a specialist and as a theoretical basis we have the various scientific sources obtained from reliable sites such as Scopus, Redalyc among others.

The conclusion obtained is that there is an impact of logistics management in a handicraft store because it is strongly linked to the availability of the merchandise and if this management is not done properly, it generates cost overruns due to the deterioration of the products because they are not in the right place, dissatisfied customers when the staff does not find the product or because the stock is exhausted or they do not manage to see all the products.

Key words: Logistics; Warehouse; Product Distribution; Categories; Shelves; Store Design; Codes; Store Area; Packaging.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la gestión logística en una tienda de manualidades en el distrito de San Martin de Porres, 2023.

Para alcanzar el objetivo la metodología utilizada fue realizar una investigación de enfoque cualitativo, tipo básica, el alcance es descriptivo y el diseño de investigación es un estudio de caso, para la recolección de información se utilizó la técnica de la entrevista, por lo que se elabora una guía de preguntas semiestructuradas la cual estuvo dirigida a 6 participantes quienes trabajan en las áreas

donde se está llevando a cabo el estudio, así mismo se contó con la opinión de un especialista y como base teórica tenemos las distintas fuentes científicas obtenidas de sitios confiables como Scopus, Redalyc entre otras.

La conclusión que se obtuvo es que si hay impacto de la gestión logística en una tienda de manualidades porque está fuertemente vinculada con la disponibilidad de la mercadería y si esta gestión no se realiza de manera adecuada genera sobrecostos debido al deterioro de los productos al no estar en el lugar adecuado, los clientes insatisfechos cuando el personal no encuentra el producto o porque se agotó el stock o no logran visibilizar todos los productos.

Palabras clave: Logística; Almacén; Distribución de Productos; Categorías; Anaqueles; Diseño de Tienda; Códigos; Área de Tienda; Empaques.

INTRODUCCIÓN

Las tiendas de manualidades son aquellos negocios que se dedican a la comercialización de productos elaborados de manera artesanal o materiales que ayuden a su elaboración, actualmente son más las personas que se dedican a este rubro, así mismo se dictan curso que promueven este tipo de negocio resaltando una de las ventajas que es el de fomentar la creatividad e imaginación. En el Perú tal como indica diario El Comercio (2022), alrededor de 2 millones de personas se dedican a este negocio y mueven alrededor de US\$ 10 millones. Por ello, a través de la presente investigación lo que se busca es analizar el impacto que genera la gestión logística en una tienda de manualidades.

La logística se encarga de la planificación y demás actividades que van a permitir que los negocios tengan disponibles los materiales o productos desde su origen hasta su entrega al cliente, generando una ventaja competitiva que permite reducir los costos de la empresa porque la empresa contará con los productos adecuados en el tiempo y lugar adecuado y por ende se tendrá un cliente satisfecho.

Las tiendas de manualidades al ofrecer una amplia variedad de productos, es importante que la organización de las áreas esté distribuida de manera eficiente, en donde cada espacio sea aprovechado para así optimizar los procesos en cada etapa desde que se obtiene la mercadería hasta su venta, lo cual va a traer como consecuencia la reducción de los costos. Por ellos se debe contar con un adecuado proceso de clasificación, empaquetamiento de productos y sistema de inventarios que se adapte al rubro de manualidades.

La tienda de manualidades ubicada en el distrito de San Martín de Porres lleva en el mercado casi 10 años ofreciendo variedad de productos a sus clientes de Lima y provincia, lo que le ha permitido expandirse y abrir dos tiendas más en otros distritos de Lima, algunos de los productos son importados y otros son adquiridos de proveedores locales. A partir del año 2021, la tienda de manualidades tuvo un incremento de sus ventas, porque surgieron más emprendimientos sobre manualidades, conocido como scrap, esto se debe a que las personas iniciaron un emprendimiento, según Datum Internacional (2020) a raíz de la pandemia las personas quedaron desempleadas, porque sus centros de labores cerraron por las medidas que dictó el gobierno para contrarrestar el avance del COVID-19, por lo que decidieron iniciar o innovar su negocio, así mismo indica que el 42 % de estos emprendimientos surgieron en este contexto. Al tener la tienda más pedidos, empezó una desorganización dentro de la misma y del almacén, los clientes al llegar notaban el desorden que existía generando malestar en ellos y este aspecto va a ocasionar que el cliente se forme una mala imagen de la tienda. Al existir más demanda la tienda empezó a abastecerse de mayor cantidad de mercadería trayendo como consecuencia que los productos se fueran acumulando en zonas que no correspondían quedando el espacio más reducido lo que generaba desorden en todas las áreas, además al existir este desorden la mercadería estaba expuesta a sufrir daños o se deteriorarse. Otro problema es que el personal de ventas tiene dificultad para encontrar el producto que solicita el cliente lo cual hace que la atención sea lenta y una atención lenta hace que tarde o temprano

el cliente deje de comprar en la tienda. Es por ello por lo que surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo es la gestión logística de la tienda de manualidades en el distrito de San Martín de Porres, 2023?

La justificación teórica según (Hernández et al., 2014 como se citó en Fernández, 2020) surge cuando se detecta un vacío en un campo científico y se utiliza la investigación para llenar dicho vacío. En este caso la presente investigación pretende a través del análisis dentro de la tienda de manualidades Fase Market, identificar cuáles son los errores que se están cometiendo en la gestión logística, los cuales no han sido detectados debido a la falta de un estudio en este rubro.

MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en este presente trabajo es de tipo básica porque según Baena (2014) nos indica que esta se centra en el estudio de un determinado problema y tiene como finalidad la búsqueda de nuevos conocimientos o la exploración más profunda de dicho problema, por lo que en este caso nos centramos en conocer el impacto de la gestión logística en una tienda de manualidades.

Así mismo, para la elaboración de esta investigación se adoptó un enfoque cualitativo, porque se analizó todos los procesos que involucra la logística dentro de la tienda de manualidades de tal manera que nos permita mejorar dichos procesos. Este enfoque según Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) busca entender los fenómenos, indagando desde la posición o experiencia de los que participan en su ambiente donde se desenvuelven en relación con el contexto.

El alcance de la investigación es descriptiva debido a que se detalló como es la organización de la tienda y su proceso logístico desde que llega y sale la mercadería de la tienda, este alcance según Guevara et al (2020) busca comprender cuales son situaciones y actitudes que sobresalen cuando se describe de manera detallada las actividades, los procesos o a las personas dentro de un ambiente determinada como la tienda de manualidades y así obtener mayor conocimiento sobre el tema o la realidad que se está estudiando. Así mismo, Ramos (2020) indica que a través de la investigación el objetivo es hallar soluciones a las distintas problemáticas que surgen dentro de un determinado campo, y en un alcance descriptivo se va comprendiendo los sucesos que ocurre dentro de la zona o caso de estudio y que enfrentan algún fenómeno que afecta su normal desenvolvimiento.

El diseño de investigación utilizado es un estudio de caso para el cual se cuenta con una tienda de manualidades y en base a ella se identificó los procesos que abarca su gestión logística, de acuerdo con Jiménez y Comet (2016) este tipo de diseño se puede aplicar o adaptar a diferentes enfoques, su importancia radica en lograr alcanzar el objetivo, este diseño permite que la información se obtenga analizando las situaciones que ocurren día a día en el lugar de estudio y la razón por las que se dan.

Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Para el alcance del objetivo general planteado en esta investigación se estableció como variable a estudiar la gestión Logística que comprende cuatro categorías.

Organización de las tiendas

- Distribución de áreas
 - Pregunta1: ¿De qué manera está distribuida las áreas de la tienda?
 - Pregunta2: ¿Cuántas veces al año cambias de lugar los productos de la tienda? ¿Por qué?
- Diseño de la tienda
 - Pregunta1: ¿Consideras que el espacio de la tienda está bien diseñado? ¿por qué?
 - Pregunta2: ¿Cómo organizas los productos de la tienda?
- Gestión de tiempos de espera
 - Pregunta1: ¿Qué estrategias implementarías en la tienda para agilizar las colas?

- Pregunta2: ¿Qué estrategias implementarías en la tienda para reducir los tiempos de espera?

Clasificación de productos

- 2.1 Método de las 5S
 - Pregunta1: En base al método de las 5 “¿Cómo aplica el método de las 5 ‘s en la tienda?
 - Pregunta2: ¿Cuáles de las 5 ‘s considerarías más importante? Mencionar mínimo 2 ¿por qué?
- 2.2 Ubicación de los productos
 - Pregunta1: ¿Por qué es importante la ubicación de los productos en el almacén?
 - Pregunta2: ¿Qué estrategias aplicas para la ubicación de productos en el almacén?
- 2.3 Tipos de productos
 - Pregunta1: ¿Qué tipo de productos son más difíciles de ordenar?
 - Pregunta2: ¿Alguna vez has encontrado algún tipo de producto en mal estado? Y ¿Por qué sucedió?

Empaquetamiento de productos

- 3.1 Procedimiento de empaquetamiento
 - Pregunta1: ¿Cuál es el proceso que usas al realizar un empaquetamiento y/o embalaje?
 - Pregunta1: ¿Cuántas veces a la semana empaquetas y por qué?
- 3.2 Distribución de almacén
 - Pregunta1: ¿Por qué es importante la distribución de almacén?
 - Pregunta2: ¿De qué manera realizas la distribución en almacén?
- 3.3 Tipo de empaquetado
 - Pregunta1: ¿Por qué es importante el empaquetamiento de los productos?
 - Pregunta2: Si te entregan productos frágiles, ¿Cómo los empaquetas?

Inventario de mercadería

- 4.1 Disponibilidad de stock
 - Pregunta1: ¿Cada cuánto tiempo se regulariza el stock?
 - Pregunta2: ¿Qué acciones tomas cuando un producto no se encuentra en stock?
- 4.2 Codificación de productos
 - Pregunta1: ¿En qué momento realizan la codificación de productos?
 - Pregunta2: ¿Por qué es importante codificar cada producto?
- 4.3 Rotación de mercadería
 - Pregunta1: ¿Cuántas veces al mes rota la mercadería?
 - Pregunta2: ¿Qué tipo de insumos rota más? Y ¿Por qué?

Escenario de estudio

La presente investigación se llevó a cabo en una tienda de manualidades ubicada en el distrito de San Martín de Porres, además la población para que responda la entrevista fueron las encargadas de tienda quienes están en contacto con los clientes y conocen el proceso que se debe realizar para la recepción, preparación y entrega de pedidos, además de ellas, la otra persona entrevistada fue la dueña del establecimiento quien es la jefa y encargada de administrar lo que pasa dentro y fuera de la tienda, por último se contó con un especialista en gestión logística, quien nos brinda un alcance más completo sobre el tema investigado.

Participantes

Los participantes a los que se dirigió la entrevista semiestructurada son los siguientes:

Tabla 1. Lista de participantes

Código del participante	Participantes	Características
DT 1	Dueña de la tienda	Encargada del manejo y toma de decisiones de las 3 tiendas y almacén
ET 1	Encargado área de compras	Gestiona y realiza las compras con los proveedores locales y de importación para el almacén de San Martín de Porres
ET 2	Encargada de tienda 2	Gestiona las ventas física y online en la tienda de Jesús María
ET 3	Encargada de tienda 3	Gestiona las ventas física y online en la tienda de Miraflores
EA 1	Encargado de almacén	Organiza y distribuye la mercadería a las 3 tiendas físicas
EL 1	Especialista en logística	Docente de logística

Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó para desarrollar la investigación fue la entrevista, a través de la cual se pudo acceder a la información sobre los distintos procesos relacionados a la gestión logística en la tienda de manualidades, esta técnica nos menciona Maxwell (2019) permite que como investigadores podamos conocer cuál es el punto de vista de los demás, es decir conocer la realidad desde su perspectiva. Así mismo Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) indica que con una entrevista semiestructurada la información que se recolectará de los participantes será mucho más detallada y valiosa porque se tendrá la libertad de introducir preguntas adicionales permitiéndonos así obtener información que se haya omitido.

El instrumento que se utilizó para llevar a cabo la entrevista será un cuestionario o una guía de preguntas abiertas a través del cual los participantes pudieron brindar toda la información necesaria para la recolección de datos. Estas preguntas como indica Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) pueden ser preguntas generales o para ejemplificar, la primera surge del planteamiento global y se dirige al tema que se está analizando o estudiando y con la segunda el investigador va a profundizar en algún punto en específico.

Para llevar a cabo la recolección de datos se usó la técnica de la entrevista y como instrumento tenemos un cuestionario o guía de preguntas abiertas las cuales han sido previamente elaboradas en base a las categorías y subcategorías del tema de investigación. Los participantes de la entrevista fueron los encargados de tienda, la dueña lo cuales han sido seleccionados porque conocen el proceso que abarca desde que la mercadería ingresa y sale de la tienda, con respecto al especialista él es quien nos brindara un mayor alcance sobre cómo debería de ser el método más adecuado para la gestión logística de una tienda de manualidades.

La entrevista se llevó a cabo en la misma tienda de estudio, se le contactara de manera anticipada indicándoles el propósito de la entrevista, así mismo se les asegurará que la información que brinden solo será para uso académico y que toda la entrevista será grabada. Además, como investigadores tendremos preparado la guía de entrevista con preguntas abiertas.

Para legitimar el rigor científico se ha hecho uso artículos de investigación de fuente confiables como Scopus, Redalyc, Cielos, libros de autores reconocidos todos estos nacionales o internacionales Hernández-Sampiere y Mendoza (2018) nos menciona algunos aspectos a considerar:

Dependencia o también se le podría llamar confiabilidad cualitativa y se da cuando se brinda detalle desde nuestra perspectiva teórica, se explica de manera clara los criterios sobre la elección de los

participantes o las técnicas de recolección de datos, así mismo se describe las funciones de investigador, los métodos utilizados o cuando se especifica como se llevó a cabo las entrevista, cuando se presenta la evidencia sobre los resultados obtenidos con el fin de minimizar la influencia de nuestra postura u opinión y que las entrevistas se llevaron a cabo de manera coherente.

Credibilidad o máxima validez, es decir si se ha captado lo que los participantes realmente han querido transmitir, así mismo abarca la capacidad que se tiene para transmitir el mensaje que los entrevistados han deseado dar a conocer. La amenaza principal que surgen en este aspecto es que el investigador trate de imponer sus ideas u oculte o minimice la información que no apoya su posición.

Transferibilidad o aplicabilidad de resultado en este caso no se debe pretender generalizar los resultados que se han obtenido si no que su esencia se pueda aplicar en un contexto diferente por ello se debe detallar con claridad el contexto en el que se está realizando la investigación, las características de los entrevistados o las herramientas que se utiliza de tal manera que si alguien desea utilizarla tenga toda la información y ver si realmente puede aplicarla parte de esta investigación en su estudio dado que no dos casos iguales.

Conformabilidad o confirmación se refiere a que se ha minimizado dejado de lado los sesgos del investigador

De acuerdo con este análisis esta investigación si cumple con estos criterios de rigor como la dependencia, credibilidad, transferibilidad y conformabilidad o confirmación porque al momento de realizar la investigación se ha definido claramente el tema a investigar, los métodos de recolección de datos, así mismo se brindó la información tal cual los entrevistados han querido transmitir sin tergiversar ningún detalle apoye la tendencia que tiene el investigador, finalmente parte de esta esta investigación puede ser aplicada en otro contexto debido a que se dio a conocer todos los detalles de cómo y cuándo se realizó o quienes fueron los que participaron en dicho proyecto.

Método de análisis de datos

La información obtenida a través de la entrevista la cual ha sido grabada previo consentimiento de todos los participantes fue codificada y analizada mediante la elaboración de la matriz de codificación de la entrevista y matriz de entrevistados y conclusiones.

Aspectos éticos

El presente trabajo ha sido realizado bajo los lineamientos establecido por la universidad, además se respeta los derechos de los autores utilizando el estilo APA para citar sus trabajos. La autenticidad y originalidad del trabajo se manifiesta con la declaración jurada firmada por los asesores, además el reporte de similitud debe ser menor al 20 % cifra que será corroborada a través del software que maneja la Universidad.

RESULTADOS

De acuerdo con Carreño et al. 2019 nos indica que el inventario es una parte muy importante para las operaciones dentro de la empresa y es un apoyo para realizar los procesos productivos y en la satisfacción de la demanda y si no se administra de manera correcta puede causar sobre costos y perdidas a la empresa debido a que se puede calcular erróneamente los pedidos y ocasiona escases o falta de productos al momento que se necesite.

De acuerdo con González y Vásquez, 2019 la logística es hoy en día es una herramienta vital para que las organizaciones sean más competitivas debido a que permite que los productos sean colocados en lugares adecuados y accesibles, facilita la entrega y se puede atender más rápido a los clientes, con este estudio se concluyó que la logística se encarga de la gestión del movimiento de los materiales y la información, por lo tanto si se lleva a cabo bien estos proceso logísticos será más fácil el adquirir la materia prima, acelera la producción y los canales de distribución siempre están abastecidos.

Se concluye que para que una organización sea más competitiva es vital que los procesos logísticos sean gestionados adecuadamente de tal forma que se conozca que productos posee la empresa, donde están ubicados, cuantos están por terminarse evitando así el desabastecimiento o el deterioro de ellos si no están en el lugar adecuado.

De acuerdo con las técnicas utilizadas para la investigación sobre la logística en una tienda de manualidades se concluye que los procesos logísticos dentro de la tienda de manualidades son importantes porque permite que lleven un orden en las distintas áreas de tal manera que los trabajadores conozcan donde se encuentra cada producto y lo tengan accesible al momento que lo requieran y en perfectas condiciones, así mismo se podrá hacer el requerimiento en el momento adecuado de tal forma que se previene el desabastecimiento de la mercadería.

La tienda debe contar con 3 áreas debidamente ordenada y cambiar los productos en base a la demanda, dependiendo el tamaño de la tienda, colocando productos por peso y tamaño. Así mismo tener un almacén organizado, ordenado y limpio, para que de esa manera haya una mejor rotación y ubicación adecuada de los productos. Por otro lado, se debe realizar un buen empaquetamiento de productos con una guía de productos solicitados de acuerdo con el orden de llegada. Por ello, se debe contar con productos disponibles, ordenarlos por tamaño y peso, para evitar que no se rompa ningún producto frágil. Por último, para que salga de la zona de empaque debe estar debidamente empaquetado cubierto con una bolsa especial de aire.

Cuenta con 3 tiendas físicas, cada tienda tiene su área diseñada, caja, sección de productos y el módulo de atención al cliente, sus productos lo cambian cada 3 a 4 veces dependiendo del movimiento de su mercadería, están organizados por la línea de productos y marca, así mismo cuando hay un poco de demora en la atención dan obsequios por la espera. Cuando realizan la limpieza manejan un cronograma, pero a veces no lo respetan, ya que lo más importante es el orden y la limpieza para que se lleve a cabo una buena distribución en los productos ya sea por peso y tamaño. Pero no se muestra constantemente esa limpieza ya que se encuentran productos en mal estado, cajas arrinconadas. Cuando sale una mercadería el encargado debe embalar correctamente con bolsa de aire, papel Kraft, embalaje y a su vez enviando foto y video como evidencia para el cliente ya que los pedidos de provincia salen 3 veces a la semana.

La distribución de la tienda está asignada por áreas, donde están ubicados la variedad de productos como perforadores, herramientas y la sala principal. Los cambios que realizan es 5 veces aproximado, dependiendo de la visión de la dueña, lo que se debe evitar es espacio escondido; a su vez también tienen productos ubicados por tamaño, marca y modelo; el vendedor debe estar capacitado y saber que los productos deben contar con precio y código, solo tener una persona encargada en sistema para evitar el retraso, el orden y la limpieza no se realiza al 100 %, se les dificulta tener el almacén ordenados, ya que no se realiza un inventario constante. Por último, cuando envían los pedidos a provincia tomando fotos y videos de los productos y a la vez cerrando correctamente el empaquetado para que no se pueda dañar los materiales.

En conclusión, podemos decir que si cuentan con el conocimiento de la logística, ya que nos permite resaltar varios puntos importantes, donde se puede mejorar para evitar ese desorden en el almacén y sobre todo los contratiempos que ha ido pasando cuando no encontraban un producto en stock, con los 3 entrevistados se ha rescatado varios puntos resaltantes que se puede poner en práctica para una mejora, ya que uno de los entrevistados fue un especialista donde nos dio su punto de vista en base a su conocimiento y experiencia.

La tienda San Martín de Porres está distribuida por área de ventas, compras, empaquetado y despacho, la rotación es a diario, está organizado por herramientas, rubros según la cantidad y características del producto, cada tienda cuenta con un encargado de tienda. Así mismo cuando tienen cantidad de gente por atender, lo que hacen es enviar su boleta o factura por WhatsApp, por otro lado, resaltan la organización en los productos y la limpieza que debe ser a diario para poder encontrar los productos y

sea una atención más rápida. Es por ello que debe ser clasificado por categoría, ya que hay productos pequeños de procedencia de china y pasan por una revisión. Por último, cuando los productos pasan a ser empaquetado, antes de ello realizan una toma de fotografía como evidencia, se realiza un forro o protección y rotulado con los datos del cliente, los envíos a provincia realizan 3 veces por semana. Y cuando llegan productos nuevos realizan el conteo, empaquetan y colocan código de barra, a la vez realizan su inventario manual para que puedan determinar su producto de mayor rotación y hacen el cambio de lugares una a dos veces al mes.

En la tienda de Miraflores está dividida por categorías de productos y cuenta con una área de caja, el cambio de lugar lo realizan depende de la rotación de productos buscando mayor accesibilidad y visibilidad, cuando tiene varios clientes al mismo tiempo le ofrece silla, canastas para que vayan llenando sus productos y un regalito por su compra, así mismo considera que la limpieza y el orden son dos puntos importantes, para que al ser ordenado pueda colocar los productos pequeños en un lugar adecuado y se avisto por los clientes. Cuando realiza los envíos a provincia entrega todo el pedido al encargado de empaque para que registre todos sus datos, embale, y cuando tiene productos frágiles lo llena con espuma para amortiguar el golpe, después realizar el envío respectivo, teniendo en cuenta que sale 3 veces por semana. En el almacén nos comenta que los ordenan por tamaño y materiales con alta rotación como la papelería.

En la tienda de Jesús María, considera que la distribución por áreas es por tipo de productos ya sea herramientas, molde trupan, entre otros; el cambio de lugares lo realiza de acuerdo con la decisión de la dueña cuando ingresa nueva mercadería o acomodando los nuevos ingresos. Cuando el cliente realiza una compra escoge sus productos, se realiza la boleta y se retira; pero si sucediera un retraso los comprobantes lo envía por mensaje de WhatsApp, por otro lado, cuando hay un cliente nuevo se le explica paso a paso los procesos de compra y la explicación de los productos. Con respecto al método de la 5s, en la limpieza se realiza todos los días, pero menciona que es imposible mantenerlo, evitando que los productos estén combinados. También los retrasos vienen de almacén, lo más tedioso es cuando hay cosas pequeñas y clasificarlos por colores; por que varios productos están en lugares inadecuados, exposición de la lluvia. Así mismo, cuando hacen los envíos sale 3 veces por semana, a pesar de que el empaquetamiento es diario, sus empaques le colocan doble cartón, Tecnopor cuando envían productos delicados como maquinas entre otros; adicional a ello cuando los clientes acumulan pedidos por cantidad, le dan un plazo de 7 días hábiles. Para finalizar en el almacén deben contar con stock, asegurarse con su cartera de proveedores teniendo dos a más opciones; también cuando ingresa productos nuevos, ingresan al sistema para que lleven un control de cada uno; ya que la papelería, chucherías y las maquinas son los más buscados y no debe faltar para nada.

Se concluye, que dos de las tres personas entrevistadas si tienen la idea de los problemas que está pasando en almacén, en algunos casos se asemejan a sus respuestas, pero cada uno tiene un punto de vista distinto; por otro lado, uno de ellos es encargado del almacén y si lo tiene más claro, ya que está más cerca a los sucesos que pasa en el día a día. Es por ello que se concluyen que se debe mejorar el orden y la limpieza, ya que consideran que es muy difícil de mantenerlo, pero no imposible.

De los 6 entrevistados uno era un especialista en logística, quien en base a su conocimiento y experiencia nos brindó ciertas pautas para mejorar o tomar en cuenta cuando se realice la distribución de las áreas y productos dentro de la tienda.

La dueña de la tienda se mostró muy colaborativa al momento de dar la entrevista, aunque disponía de poco tiempo, no dudo en responder cada pregunta de manera detallada.

La encargada de almacén mostro que tenía conocimiento sobre el área en el cual estaba a cargo. En cuanto a los encargados de tienda, algunos tenían poco conocimiento, pero no dudaron en responder cada pregunta formulada según sus experiencias en la tienda. Una de ella mostraba cierto nerviosismo, pero luego ya se familiarizo y respondió más tranquila, aunque en algunos casos no sabía cómo responder.

El segundo al mando de la tienda se mostró seguro durante toda la entrevista y conocía muy bien sobre la organización de la tienda.

A raíz de la pandemia las ventas en la tienda de manualidades han ido en aumento debido a que muchos empezaron a emprender en el rubro de manualidades por ende el ingreso de productos en la tienda fue fuente aumento ocasionado una sobrecarga en almacén y trayendo como consecuencia que los productos sean acumulados en todas partes provocando que estos se deterioren y la localización sea difícil.

En base a las técnicas utilizadas se puede concluir primero mediante la entrevista se notó que los entrevistados conocen de manera general que es lo que tiene que realizar para mantener el orden, brindar una buena atención y llevar un control adecuado. Así mismo mediante la observación muchos mostraron seguridad la responder algunos tenían ciertas dudas o desconocían el tema. Y el análisis documental nos mostró que a pesar de que conocen de cierta forma algo del tema no lo aplican al 100 % y genera que la gestión en el almacén no sea el más adecuado.

De acuerdo con la entrevista elaborada, el entrevistado menciona que la distribución de la tienda se realiza por rubros, así mismo se toma en cuenta el uso, tipo de herramienta y la categoría lo cual ayuda a localizar de manera más rápida los productos y complementándolo con el orden y la limpieza facilitan la búsqueda de los productos de tal manera que la atención a los clientes es mucho más rápida.⁽⁴⁴⁾ Así mismo se cuida mucho el tema de empaquetado y se busca garantizar que el producto llegue en perfectas condiciones a su destino. Además, el llevar un control adecuado del stock permite conocer la cantidad de productos disponibles. Entonces podrías decir que al aplicar estas medidas que menciona el entrevistado se tiene un impacto positivo debido a que el cliente queda satisfecho y los trabajadores también pueden ahorrar tiempo al momento de buscar un producto.

Para una buena distribución es necesario tener en cuenta el espacio y la demanda del producto, así mismo la cantidad de productos, aunque el área del almacén debería de ser más grande y la de despacho más pequeña. Otro criterio para ordenar los productos es en función del tamaño, peso y los productos con mayor rotación deben estar más accesible. El orden y la limpieza son fundamentales en la organización. En cuanto al empaquetamiento se debe utilizar un material adecuado que garantice la seguridad y este llegue en perfectas condiciones a su destino. Por último, es muy importante que la organización cuente con un sistema que le permita llevar un mejor control. El impacto sería positivo si se aplican estas estrategias porque va a permitir optimizar las tareas que realizan los encargados de tienda y la experiencia del cliente será mejor.

De acuerdo con sus respuestas podemos concluir que la distribución de los productos se realiza por categorías permite que los clientes tengan amplio espacio para movilizarse, además de ello se brinda alguna recompensa por el tiempo de espera. También podemos rescatar que la limpieza es un factor importante y el orden de los productos va a permitir que estos tengan mayor visibilidad y sobre todo sea fácil de acceder. Así mismo menciona que los productos pequeños son los más difíciles de ordenar y se tiene que ubicar estratégicamente para su correcta visualización. También tienen bastante cuidado con el tema de empaquetamiento de los productos.

Se concluye que todas las estrategias que los entrevistados han mencionado como la organización del producto según el rubro, categoría, tamaño o peso son aplicadas de manera adecuada se va a mejorar significativamente la atención brinda al cliente y los trabajadores también encontrarán fácilmente el producto deseado reduciendo los tiempos de espera.

Así mismo se podrá llevar un control adecuado de los productos que ingresan y salen, y no se tendría problemas de stock por que los requerimientos se realizarían con anticipación

En base a los antecedentes y marco teórico se concluye que la logística si tiene un impacto en las tiendas de manualidades porque va a permitir que estas sean más competitivas en el mercado debido a que ellas van a gestionar adecuadamente sus productos, conocer donde están ubicados, cuantos están por terminarse de tal forma que evitan el desabastecimiento o el deterioro de ellos si no están en el lugar

adecuado, también los trabajadores podrán encontrarlos fácilmente y el momento que el cliente lo solicite.

En base a las entrevistas semi estructurada, se ha llegado a la conclusión de que los entrevistados si tienen la idea, ya que han podido observar y vivirlo en el día a día los problemas que ha ido y sigue pasando en el almacén, ya que muchos de ellos indican que es difícil de mantener un área limpia y ordenada; así mismo el especialista de logística nos ha respondido en base a sus experiencias que todo tiene una solución y que va depender de un buen manejo de sistema, que les va a permitir ayudar a llevar un buen orden.

Por otro lado, en base a las técnicas utilizadas se puede concluir que la mayoría de los entrevistado tiene un conocimiento general de la logística en una organización debido a que, si llevan a cabo ciertas estrategias que les permite llevar cierto orden dentro de las áreas de la tienda, sin embargo, no se aplican al 100 % lo cual impide que la gestión del almacén sea el más optimo.

Finalmente, según el objetivo se concluye que si las estrategias la gestión adecuada de los productos que ingresan a la tienda son aplicadas adecuadamente va a mejorar significativamente la atención que brinda a los clientes y los trabajadores podrán acceder a los productos deseados los cuales estarán en perfectas condiciones, reduciendo los tiempos de espera del cliente , así mismo el almacén no se quedara desabastecido porque el inventario se mantendrá actualizado y se conocerá con anticipación que productos necesitan requerimiento.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a la investigación realizada se concluye que la gestión logística si tiene un impacto en una tienda de manualidades porque de ella depende que la mercadería esté disponible en el momento que se solicite, así mismo que esta esté en el lugar adecuado evitando que está se deteriore y genere perdida a la empresa, así mismo se evidenció que con un correcto etiquetado e inventariado de productos se puede realizar los requerimiento necesarios en el momento justo evitando así el desabastecimiento en el almacén y retrasos en el empaquetamiento y entrega de pedidos a los clientes.

Segunda: se concluye que la organización tiene un impacto dentro de una tienda de manualidades porque si esta no se lleva de manera adecuada los espacios disponibles no son utilizados de manera óptima, lo cual dificulta el transito o movilidad de los clientes dentro de la tienda, la visibilidad de los productos y por ende el cliente tendrá una mala experiencia.

Tercera: se concluye que el impacto del proceso de clasificación de los productos en una tienda de manualidades es negativo si los productos no están en el lugar y condiciones adecuadas porque, genera retrasos en la atención que se brinda a los clientes, por ello es importante que los trabajadores conozcan y trabajen con criterios estandarizados tanto en el almacén como en la tienda tales como el tamaño, peso, categoría y en función de la rotación.

Cuarta: se concluye que el proceso de empaquetamiento de los productos en una tienda de manualidades es importante porque es de eso depende que la mercadería llegue a su destino en óptimas condiciones y según lo que el cliente ha solicitado, por ello es importante que se cuente con los materiales adecuados para realizar el correcto empaquetamiento y embalaje de la mercadería y se siga un orden para evitar confusión o retrasos al momento de realizar este proceso.

Quinta: se concluye que el impacto del proceso de inventarios en una tienda de manualidades es alto porque al no realizar un correcto inventario de lo que tiene o no la tienda se produce un desabastecimiento de la mercadería porque no se puede contabilizar la cantidad de productos en stock y esto genera que los requerimientos no se realicen a tiempo. En este caso los trabajadores de la tienda no tienen claro cuáles son los criterios que se deben utilizar para regularizar el stock.

RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda la tienda de manualidades aplicar el método de las 5S como una estrategia que ayude a mejorar la organización y los espacios dentro de la tienda. Para ello primero debemos seguir los siguientes pasos o principios para su implementación: seiri (clasificar), seiton (ordenar), seiso (limpiar), (seiketsu) estandarizar, shitsuke (disciplina). Al implementar este método en la tienda de manualidad se va a mejorar los procesos operativos, la búsqueda de los productos será más rápida, se va a minimizar la cantidad de productos en mal estado y el lugar de trabajo será mucho mejor. Así mismo es importante asignar una persona que se haga cargo de la implementación y supervisión de dicho método y que capacite a todo el personal para que comprenda lo importante y beneficiosos que resulta aplicar este método.

Segunda: se recomienda a la tienda de manualidades poner en práctica el método de Ishikawa porque esta herramienta le va a permitir identificar las causas o cual es el origen de un determinado problema, como puede ser que los productos no estén en el lugar correcto, de esta manera la tienda podrá abordarlo y encontrar soluciones debido a que se enfocara en esa área donde se ha detectado el problema mejorando así los procesos logísticos y de las demás áreas.

Tercero: a largo plazo se recomienda a la empresa ampliar o cambiar de lugar el almacén de la tienda teniendo en cuenta la situación económica en la que se encuentre, de tal manera que exista mayor espacio para la mercadería que ingresa constantemente, así mismo adecuarlo con anaqueles o estanterías que sean adecuadas para las distintas variedades de productos que tiene la tienda que vienen a ser desde los productos más pequeños hasta los más grande o delicados de tal manera que mejore la organización de la tienda, que la mercadería se pueda visualizar con mayor facilidad y que este accesible para así ofrecer una mejor atención.

REFERENCIAS

1. Aleksandrovna, O. y Leonidovna, E. (2017). Management of logistics system at modern enterprise of machine-building. Revista QUID, 1380-1388. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6158750>
2. Alfaro, J., Portocarrero, J., Bravo, E., Boñon, C., Deza, J. y Noblecilla, L. (18-22 de julio de 2022). Gestión Logística y su influencia en los Costos Logísticos de una empresa de calzados. 20thLACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.320>
3. Andalucía Emprende. (s.f.). guía de proyecto para emprender. http://www.bancodeproyectos.andaluciaemprende.es/sites/default/files/guias/476502_0.pdf
4. Andrade, B., Rivera, M. y Lora, H. (2018). El empaque como oportunidad para el desarrollo del producto y el consumidor responsable; una mirada desde la industria en Norteamérica y Suramérica. Saber, ciencia y libertad, 13(1), 164-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6571929>
5. Arango, M., Zapata, J. y Pemberthy, J. (2010). Reestructuración del layout de la zona de picking en una bodega industrial. Revista de Ingeniería, (32), 54-61.
6. Asencio, L., Gonzales, E. y Lozano, M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 7(13). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=121018987007>
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504551272009>

7. Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/40362?>

8. Ballesteros, F., Arango, M., Adarme, W. y Zapata, J. (2019). Storage allocation optimization model in a Colombian company. DYNA, 86(209), 255-260. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n209.77527>

9. Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3^a ed.). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

10. Campos, J., Saavedra, V. y Quiroz, J. (2022). Modelo de gestión de almacenes para el incremento del nivel de servicio en pymes ferreteras peruanas. 20thLACCEI International Multi-Conference forEngineering, Education, andTechnology. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.153>

11. Carreño, D., Amaya, L., Ruiz, E. y Tiboche, J. (2019). Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario. Industrial Data. 22(1), 113-132. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270007/81661270007.pdf>

12. Datum. (2020). Emprendedores en contexto covid-19. https://www.datum.com.pe/new_web_files/files/pdf/Estudio%20Emprendedor%20COVID-19%20-v3_220405035510.pdf

13. Deza, J., Florian, O., D'Angeles, S. y Cruz, G. (18-22 de julio de 2022). Gestión logística para la Competitividad de una Pyme de la industria de alimentos balanceados Frente al Covid-19. 20thLACCEI International Multi-Conference forEngineering, Education, andTechnology. <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.251>

14. El Comercio. (2022). Negocios de manualidades moverán US\$ 10 millones este año, estima asociación trazo. <https://elcomercio.pe/economia/peru/negocios-de-manualidades-moveran-us-10-millones-este-ano-estima-asociacion-trazo-rmmn-noticia/>

15. Fernández, V. (2020). Tipos de justificación científica. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

16. Gili, M. y Delfiol, G. (2021). Racionalidade substantiva e o éxito da Logística. Revista Científica Hermes, 29, 132-149. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477669105009>
<https://www.redalyc.org/journal/4776/477669105009/477669105009.pdf>

17. Gómez, A. (2013). Gestión logística y comercial. McGraw-Hill. https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/06/Gestion_logistica_y_comercial.pdf

18. González, A. y Vásquez, F. (2019). El capital intelectual como fuente generadora de valor en los procesos logísticos. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(8). <https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156012/576861156012.pdf>

19. Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4 (3), 163-173. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

20. Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6443>

21. Higueta, C. (2016). Normatividad a tener en cuenta en empaques, embalajes y etiquetas de alimentos para exportación a estados unidos. *Face*, 16(2), 6-7. https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/download/2076/1103

22. Jiménez, V. y Comet, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO*, 3(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=688273458012>

23. Kien, N., Minh, L., Brett, M., Ibrahim, C. y Clinton, F. (2002). When AI meets store layout design: a review. *Artificial Intelligence Review*, (55), 5707-5729. <https://doi.org/10.1007/s10462-022-10142-3>

24. Leon, J. (2020). Actividades de apoyo de la gestión logística en las empresas comercializadoras de bebidas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 239-247. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.96>

25. Macias, R., Leon, A. y Limón, C. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC: el caso de una empresa mexicana. *Revista Academia & Negocios*, 4(2), 83-94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560859050001>

26. Martínez, J., García, E. y Carlos, C. (2019). Efecto de Seis Sigma en el Almacén de una Empresa Manufacturera. *Conciencia Tecnológica*, (58). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94461547005>

27. Milenkoy, A., Sokolovic, S., Milovanovic, R. y Milic, D. (2020). Logistics - its role, significance and approaches. <https://doi.org/10.5937/vojtehg68-24805>

28. Moreno, K. y Bonilla, D. (2019). Logística y control de stock. Caso de estudio en librerías y papelerías. *Revista Venezolana de Gerencia*. 24(88), 1304-1315. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051020>

29. Naranjo, E., Zabala, H., Gomez, M. y Acevedo, J. (2018). Estrategias de Packing en la red de tiendas populares en Riobamba. *Ingeniería Industrial*, XXXIX (2), 204-214. <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458488010/>

30. Noriega, K., Zapata, M. y Villavicencio, M. (2021). Empaques ecológicos, una práctica con limitaciones y ventajas para los servicios de comida rápida en la ciudad de Machala. *Digital Publisher*, 6(6), 126-136. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.716>

31. Ortiz, R. y Paredes, A. (2021). Evaluación sistémica de la implementación de un sistema de gestión de almacenes (WMS). *Revista UIS ingenierías*.20(4), 145-160. <https://www.redalyc.org/journal/5537/553772639012/553772639012.pdf>

32. Pacheco, D. (2019). Gestión de inventario en empresas distribuidoras de materia prima del sector panadero en el estado zulía. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 3(11). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968032003>

33. Peña, O. y Silva, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas, *Telos*, 18 (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99345727003>

34. Pérez, M. y Wong, H. (2018). Gestión de inventarios en la empresa soho color salón &spa en Trujillo (Perú), en 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (27). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40965813201059>

35. Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

36. Romero, S., Sáenz, S. y Pacheco, A. (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo del conocimiento*, 6(9). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094509>

37. Veloz, C. y Parada, O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Revista Ciencia Uneml*, 10(22). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661263003>

38. Yuseff, N., Alvarado, E., Garcia, H., Cardona, J., Lopez, A. y Garzon, J. (2020). Gestión de inventarios - Gestión del conocimiento - Gestión de mantenimiento. *Universidad Icesi*. <https://doi.org/10.18046/EUI/bm.6.2020>

39. Aguirre M, Peñafiel S, Anlage A, Brown E, Enriquez-Chavez C, Paredes I. Comparative Analysis of Classification Models for Predicting Cancer Stage in a Chilean Cancer Center. *Data and Metadata* 2023;2:123 123. <https://doi.org/10.56294/dm2023123>.

40. Álvarez YB, Martínez AB, Rodríguez EM, Morales-Peralta E, Domínguez NG, Méndez-Rosado LA. Inusual ganancia en 9qh y su posible influencia en los trastornos reproductivos. A propósito de un caso. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 2023;2:339 339. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023339>.

41. Arellano JF, Pineda EA, Ponce ML, Zarco A, Aburto IA, Arellano DU. Academic stress in first year students in the career of Medical Surgeon of the Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. *UNAM, 2022. Seminars in Medical Writing and Education* 2023;2:37 37. <https://doi.org/10.56294/mw202337>.

42. Auza-Santivañez JC, Perez JS, Lara YD, León DO, Condori-Villca N, Loaces JPA. Valor predictivo de la escala CONUT en la detección precoz del riesgo nutricional y su relación con la mortalidad en pacientes críticos. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2023;3:339 339. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023339>.

43. Bautista CAC, Carpio V del PC. Conocimientos y actitudes en adolescentes frente a enfermedades de transmisión sexual. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2023;3:344 344. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023344>.

44. Cantaro JCC, Tello JDLCH, Ruiz GEZ, Claudio BAM. Leadership styles and organizational climate among employees in Lima, Peru. *Health Leadership and Quality of Life* 2023;2:36 36. <https://doi.org/10.56294/hl202336>.

45. Castillo-González W. The importance of human supervision in the use of ChatGPT as a support tool in scientific writing. *Metaverse Basic and Applied Research* 2023;2:29 29. <https://doi.org/10.56294/mr202329>.

46. Dávila-Morán RC, Castillo-Sáenz RA, Vargas-Murillo AR, Dávila LV, García-Huamantumba E, García-Huamantumba CF, et al. Aplicación de Modelos de Aprendizaje Automático en la Detección de Fraudes en Transacciones Financieras. *Data and Metadata* 2023;2:109 109. <https://doi.org/10.56294/dm2023109>.

47. Fernández CJ. El caso Wyclif en la Inglaterra medieval tardía: un ejemplo de interacción entre filosofía, política, crítica social y lengua. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 2023;2:70 70. <https://doi.org/10.56294/sctconf202370>.

48. García-García I, González-García S, Coello-Caballero H, Garzón-Cutiño L, Hernández-Cuétara L. Analysis of scientific publications by professors of a Faculty of Medical Sciences. *Data and Metadata* 2023;2:118 118. <https://doi.org/10.56294/dm2023118>.

49. Goire YE, Durán AGP, Arias MC, Flores CR, Muñoz EEC. Metrics on Internal Medicine from the journal *Gaceta Médica Estudiantil*. *Seminars in Medical Writing and Education* 2023;2:36 36. <https://doi.org/10.56294/mw202336>.

50. Gonzalez-Argote D, Gonzalez-Argote J. Generation of graphs from scientific journal metadata with the OAI-PMH system. *Seminars in Medical Writing and Education* 2023;2:43 43. <https://doi.org/10.56294/mw202343>.

51. Gonzalez-Argote D, Gonzalez-Argote J, Machuca-Contreras F. Blockchain in the health sector: a systematic literature review of success cases. *Gamification and Augmented Reality* 2023;1:6 6. <https://doi.org/10.56294/gr20236>.

52. Gonzalez-Argote J. A Bibliometric Analysis of the Studies in Modeling and Simulation: Insights from Scopus. *Gamification and Augmented Reality* 2023;1:5 5. <https://doi.org/10.56294/gr20235>.

53. Gonzalez-Argote J. Analyzing the Trends and Impact of Health Policy Research: A Bibliometric Study. *Health Leadership and Quality of Life* 2023;2:28 28. <https://doi.org/10.56294/hl202328>.

54. Gonzalez-Argote J, Gonzalez-Argote D. 10 Best practices in Immersive Learning Design and 10 points of connection with the Metaverse: a point of view. *Metaverse Basic and Applied Research* 2023;2:7 7. <https://doi.org/10.56294/mr20237>.

55. Henao C, Lis-Gutiérrez JP, Lis-Gutiérrez M. Desigualdad en el acceso a la atención sanitaria: Una perspectiva latinoamericana. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2023;3:355 355. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023355>.

56. Jimenez XC, Vargas JC, Medina PRSO, Victoria SM. Death: between the individual and the social. *Community and Interculturality in Dialogue* 2023;3:118 118. <https://doi.org/10.56294/cid2023118>.

57. Leon E, Rodriguez C, Martínez MDC, Ron M. Hearing injuries due to atmospheric pressure changes in air and water survival training instructors. *Health Leadership and Quality of Life* 2023;2:39 39. <https://doi.org/10.56294/hl202339>.

58. Lichtensztein M, Benavides M, Galdona C, Canova-Barrios CJ. Knowledge of students of the Faculty of Health Sciences about Music Therapy. *Seminars in Medical Writing and Education* 2023;2:35 35. <https://doi.org/10.56294/mw202335>.

59. Mendoza PT, Pérez GH, Rosales LM, Rosado LAM. Cromosoma 22 en anillo en paciente con trastorno del neurodesarrollo. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 2023;2:345 345. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023345>.

60. Milián YF. Diseño de curso de superación de postgrado sobre Nefrología Neonatal. *Community and Interculturality in Dialogue* 2023;3:85 85. <https://doi.org/10.56294/cid202385>.

61. Morgner MI, Djament L. Impact of Preventive and Mandatory Social Isolation in the control of type I diabetes in adults in the Buenos Aires Metropolitan Area. *Community and Interculturality in Dialogue* 2023;3:82 82. <https://doi.org/10.56294/cid202382>.

62. Nahi HA, Hasan MA, Lazem AH, Alkhafaji MA. Securing Virtual Architecture of Smartphones based on Network Function Virtualization. *Metaverse Basic and Applied Research* 2023;2:37 37. <https://doi.org/10.56294/mr202337>.

63. Paredes FFO, Zuta MEC, Rios SWR, Achachagua AJY. Decision-Making in Tourism Management and its Impact on Environmental Awareness. *Data and Metadata* 2023;2:85 85. <https://doi.org/10.56294/dm202385>.

64. Peralta EM. Aplicación de los avances genéticos al diagnóstico médico. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 2023;2:338 338. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023338>.

65. Pérez-Hernández G, Téllez NR, C JJR, S LGL, L OG. Use of videos as a method of learning in social service projects. *Community and Interculturality in Dialogue* 2023;3:100 100. <https://doi.org/10.56294/cid2023100>.

66. Quintana-Honores M, Corvalán P, Girona-Gurán J. Family integration and skin-to-skin contact with the newborn favors the recovery of the hospitalized patient: experiences of its implementation in an Obstetric Critical Care Unit. *Health Leadership and Quality of Life* 2023;2:33 33. <https://doi.org/10.56294/hl202333>.

67. Romero-Carazas R. Prompt lawyer: a challenge in the face of the integration of artificial intelligence and law. *Gamification and Augmented Reality* 2023;1:7 7. <https://doi.org/10.56294/gr20237>.

68. Ruiz-Sáez P, Velásquez-Oberreuter L, Zúñiga NT, Acevedo ML. Implementación de dispositivos tecnológicos usados por terapeutas ocupacionales en la rehabilitación de extremidad superior posterior a un accidente cerebro vascular. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2023;3:694 694. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023694>.

69. Saltos GDC, Oyarvide WV, Sánchez EA, Reyes YM. Análisis bibliométrico sobre estudios de la neurociencia, la inteligencia artificial y la robótica: énfasis en las tecnologías disruptivas en educación. *Salud, Ciencia y Tecnología* 2023;3:362-362. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023362>.

70. Sánchez RM. Vídeos 360o como herramienta de entrenamiento de habilidades sociales con alumnado TEA. *Metaverse Basic and Applied Research* 2023;2:34-34. <https://doi.org/10.56294/mr202334>.

71. Sánchez RM. Transformando la educación online: el impacto de la gamificación en la formación del profesorado en un entorno universitario. *Metaverse Basic and Applied Research* 2023;2:47-47. <https://doi.org/10.56294/mr202347>.

72. Torres LPL. Photographic images of indigenous peoples in contemporary Chilean poetry. *Community and Interculturality in Dialogue* 2023;3:76-76. <https://doi.org/10.56294/cid202376>.

73. Valles-Coral M, Lazo-Bartra U, Pinedo L, Navarro-Cabrera JR, Salazar-Ramírez L, Ruiz-Saavedra F, et al. Algoritmo no supervisado para clasificar niveles de riesgo de inmigración. *Data and Metadata* 2023;2:98-98. <https://doi.org/10.56294/dm202398>. Velasco ASD, Ccama FLM, Claudio BAM, Ruiz GEZ. Transformational Leadership as a Driver of Business Success: A Case Study in Caquetá. *Health Leadership and Quality of Life* 2023;2:37-37. <https://doi.org/10.56294/hl202337>.

74. Zayas ND, Martínez YEV, Hernández DQ, Ramírez MB. Diagnóstico prenatal de Hiperplasia adrenal congénita: presentación de un caso. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* 2023;2:164-164. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023164>.

FINANCIACIÓN

No hay financiación.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Olga Baldeón-Mestanza, Anali De La Cruz-Puga, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Investigación: Olga Baldeón-Mestanza, Anali De La Cruz-Puga, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Redacción - borrador original: Olga Baldeón-Mestanza, Anali De La Cruz-Puga, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

Redacción - corrección y edición: Olga Baldeón-Mestanza, Anali De La Cruz-Puga, Brian Meneses-Claudio, Gustavo Zarate-Ruiz.

ANEXO

Preguntas de las entrevistas en orden

1. ¿De qué manera está distribuida las áreas de la tienda?
2. ¿Cuántas veces al año cambias de lugar los productos de la tienda? ¿Por qué?
3. ¿Consideras que el espacio de la tienda está bien diseñado? ¿por qué?
4. ¿Cómo organizas los productos de la tienda?
5. ¿Qué estrategias implementarías en la tienda para agilizar las colas?
6. ¿Qué estrategias implementarías en la tienda para reducir los tiempos de espera?
7. En base al método de las 5 “¿Cómo aplica el método de las 5 ‘s en la tienda?
8. ¿Cuáles de las 5 ‘s considerarías más importante? Mencionar mínimo 2 ¿por qué?
9. ¿Por qué es importante la ubicación de los productos en el almacén?
10. ¿Qué estrategias aplicas para la ubicación de productos en el almacén?
11. ¿Qué tipo de productos son más difíciles de ordenar?
12. ¿Alguna vez has encontrado algún tipo de producto en mal estado? Y ¿Por qué sucedió?
13. ¿Cuál es el proceso que usas al realizar un empaquetamiento y/o embalaje?
14. ¿Cuántas veces a la semana empaquetas y por qué?
15. ¿Por qué es importante la distribución de almacén?
16. ¿De qué manera realizas la distribución en almacén?
17. ¿Por qué es importante el empaquetamiento de los productos?
18. Si te entregan productos frágiles, ¿Cómo los empaquetas?
19. ¿Cada cuánto tiempo se regulariza el stock?
20. ¿Qué acciones tomas cuando un producto no se encuentra en stock?
21. ¿En qué momento realizan la codificación de productos?
22. ¿Por qué es importante codificar cada producto?
23. ¿Cuántas veces al mes rota la mercadería?
24. ¿Qué tipo de insumos rota más? Y ¿Por qué?