



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CONTROL DE INVENTARIO Y SU EFECTO EN LA
GESTION DE ALMACEN EN EL CENTRO DE
DISTRIBUCION DE LA EMPRESA YOBEL SCM S.A, LIMA-
2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. UCHUYA REYES, LUIS ALBERTO

LIMA – PERÚ
2020

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL MÉNDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre que con tanto esfuerzo y dedicación logró educarme a pesar de la situación económica en la que nos encontrábamos y a Dios, por guiarme en el buen camino y fortaleciéndome cada momento de mi vida, a mis hermanos y familiares, quienes me apoyaron para lograr mis objetivos, gracias a ellos he superado todas las dificultades impulsándome a seguir, mi visión hacia el futuro.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación es gracias a la Universidad Privada TELESUP, por darme el apoyo y la oportunidad de culminar mis estudios profesionales en todo el tiempo que conviví en sus aulas virtuales, a los docentes de la escuela profesional de administración por el apoyo incondicional en sus enseñanzas, así mismo a mi asesor de tesis al Mgtr. Michel Méndez quien me apoyó con su conocimiento y experiencia para lograr mis objetivos.

A la Empresa YOBEL SCM S.A por brindarme el apoyo, facilitándome sus áreas operativas y administrativas para lograr realizar la investigación a través de la información que se pudo extraer de los jefes y supervisores de operación.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Control de inventario y su efecto en la gestión de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM S.A, Lima – 2020 cuya finalidad general es determinar la relación entre la gestión de almacén y el control de inventarios en la empresa Yobel SCM S.A

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó No experimental con una población de 70 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A, Lima, el tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo intencional por conveniencia considerando una muestra de 49 trabajadores a quienes se le aplicó un cuestionario de acuerdo con las variables que se están estudiando, obteniendo una fiabilidad de 1.00 y 0.923, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicadas a las variables: control de inventario y gestión de almacén con un coeficiente de correlación de $r= 0.923$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p<0.05$) con el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el control de inventario y la gestión de almacén en la empresa Yobel SCM S.A Lima – 2020.

Palabras clave: control de inventario, gestión de almacén.

ABSTRACT

This research entitled: Inventory control and its effect on warehouse management in the distribution center of the company Yobel SCM SA, Lima - 2020 whose general purpose is to determine the relationship between warehouse management and inventory control in the company Yobel SCM SA

The research is of a quantitative approach, of an applied type, of a correlational descriptive level, it was used non-experimentally with a population of 70 workers of the company Yobel SCM SA, Lima, the type of sampling was non-probabilistic of an intentional type for convenience considering a sample of 49 workers to whom a questionnaire was applied according to the variables that are being studied, obtaining a reliability of 1.00 and 0.923, an acceptable level.

Among the most important results obtained according to the spearman's rho statistical test applied to the variable inventory control and warehouse management with a correlation coefficient of $r = 0.923$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Consequently, it can be stated that there is a significant correlation between inventory control and warehouse management in the company Yobel SCM S.A Lima - 2020.

Keywords: inventory control, warehouse management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Justificación del estudio.....	21
1.3.1. Justificación teórica.....	21
1.3.2. Justificación metodológica	21
1.3.3. Justificación práctica.....	21
1.3.4. Justificación social.....	22
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivo específico	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales	23
2.1.2. Antecedentes internacionales	25
2.2. Bases teóricas de la variable.....	27
2.2.1. Variable 1: control de inventarios	27

2.2.2. Variable 2. gestión de almacén	37
2.3. Definición de términos básicos	48
III. MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1. Hipótesis de la investigación.	51
3.1.1. Hipótesis General.....	51
3.1.2. Hipótesis Específica	51
3.2. Variable de estudio.....	51
3.2.1. Definición conceptual.	51
3.2.2. Definición operacional	52
3.3. Tipo y nivel de la investigación.	53
3.4. Diseño de la investigación.....	54
3.4.1. Tipo de la investigación:.....	54
3.4.2. Diseño de investigación:	54
3.4.3. Tipos de estudio.....	55
3.5. Población y muestra de estudio.....	56
3.5.1. Población.	56
3.5.2. Muestra.	56
3.5.3. Muestreo.	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.6.1. Técnica de recolección de datos.	57
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	57
3.7. Método de análisis de datos.	58
3.8. Aspectos éticos	60
IV. RESULTADOS	62
4.1. Resultados descriptivo	62
4.2. Resultados inferenciales	70
4.2.1. Resultados sobre la prueba de normalidad	70
4.2.2. Contrastación de las hipótesis de investigación	71
V. DISCUSIÓN.....	76
5.1. Análisis de discusión de resultados:.....	76
VI. CONCLUSIÓN.....	78
VII. RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80

ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de consistencia	85
Anexo 2: Matriz de operacionalización. Operacionalización de variable Control de inventario.....	86
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.	88
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	92
Anexo 5: Matriz de datos	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Trabajadores de la empresa YOBEL SCM S.A	56
Tabla 2.	Validación de expertos.	57
Tabla 3.	Criterios para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach	58
Tabla 4.	Resumen de procesamiento de carga.....	59
Tabla 5.	Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable Control de inventarios ...	59
Tabla 6.	Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable Gestión de almacén	60
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad de los instrumentos de estudio.	60
Tabla 8.	Niveles de la variable Control de inventarios en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.	62
Tabla 9.	Niveles de la dimensión Indicadores de gestión en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.....	63
Tabla 10.	Niveles de la dimensión Costos en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020. .	64
Tabla 11.	Niveles de la dimensión Ciclo de vida el producto en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.....	65
Tabla 12.	Niveles de la variable Gestión de almacén en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.	66
Tabla 13.	Niveles de la dimensión Entrada de mercancías en la empresa Yobel SCM. Lima - 2020.....	67
Tabla 14.	Niveles de la dimensión Flujos internos de almacén en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.....	68
Tabla 15.	Niveles de la dimensión Preparacion de pedidos en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.....	69
Tabla 16.	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	70
Tabla 17.	Criterios para interpretar el coeficiente de correlación	71
Tabla 18.	Correlación de Spearman entre control de inventarios y gestión de almacén.....	72
Tabla 19.	Correlación de Spearman entre control de inventarios y entrada de mercancías.....	73
Tabla 20.	Correlación de Spearman entre control de inventarios y flujos internos de almacén.....	74

Tabla 21. Correlación de Spearman entre control de inventarios y preparación de pedidos.....	75
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación.....	55
Figura 2. Frecuencias de la variable Control de inventarios.....	62
Figura 3. Frecuencias de la dimensión Indicadores de gestión.....	63
Figura 4. Frecuencias de la dimensión Costos.....	64
Figura 5. Frecuencias de la dimensión Ciclo de vida del producto.....	65
Figura 6. Frecuencias de la variable Gestión de almacén.....	66
Figura 7. Frecuencias de la dimensión Entrada de mercancías.....	67
Figura 8. Frecuencias de la dimensión Flujos internos de almacén.....	68
Figura 9. Frecuencias de la dimensión Preparación de pedidos.....	69

INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI las empresas buscan efectividad con el fin de incentivar y mejorar sus procesos de toda la cadena de abastecimiento, en especial, las de recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier producto dentro de un mismo almacén hasta el cliente final que es el quien va a indicar el nivel de servicio que se le está dando.

Esto, se realiza a través de una planificación que genere casuísticas de mejoras continuas para un beneficio a futuro de la organización.

Asimismo, los materiales que pueda tener una empresa dependerá del sector al que comercialmente puede ser: logística, industrias, pesquera, etc. Y en donde se encuentre ubicado y también, su público objetivo que cuenta la organización, para ello se debe tener información de cada producto que tenemos con el fin de mejorar nuestro servicio.

Lo relevante de estos procesos es que como empresa podamos mejorar fallas que ocurren, hasta el producto cuando llegue a las manos de un futuro cliente. Además, nos proporcionan a tener una visión global más amplia de cada uno de los aspectos basados en nuestras existencia y almacén para que busquemos una mejora continua.

Explicando el propósito que abarca el control de inventario en un proceso, podremos informarnos que cada persona y área que intervengan con la materia prima deberá tener un debida organización y control de inventario.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se muestra el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se representan los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variable de estudio que han permitido organizar y planificar la operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos, propuesta de valor y aspectos de la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los principales resultados de la investigación, primero se describen los resultados de manera unitaria para luego, contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En capítulo V, se discuten los principales resultados de investigación, luego se analizan los resultados que se obtienen de la teoría y de la experiencia determinando alcance de su validez.

En el capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo con los resultados estadísticos que se obtuvieron relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que ameritan las variables de estudio de acuerdo con los objetivos que se han planeado.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años en América Latina, el control de inventarios en el sector logístico se ha hecho una problemática imprescindible para el control financiero de las empresas, para un mejor desenvolvimiento de los estados financieros de las empresas como el estado de resultado que indica el margen de ganancias y pérdida de la empresa, costos que involucran toda la cadena logística es por ello, que cada empresa multinacional que maneje el tema de control de inventarios podrá contar con una herramienta facilitadora como el WMS para beneficio de la empresa.

Según Suarez (2016) manifiesta que: la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de ésta. Este manejo contable y operativo; permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. Ahora bien, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Por medio del siguiente trabajo se darán a conocer algunos conceptos básicos de todo lo relacionado a los Inventarios en una empresa, métodos, sistema y control. (p.190).

Así mismo, la revista de logística (2020) concluyó que la tecnología y la sistematización de los procesos han modernizado una de las tareas logísticas más dispendiosas, pero a la vez importantes de las empresas: los inventarios. Las alternativas en el mercado virtual abundan, pero la cuestión es elegir una opción idónea que encaje en las necesidades corporativas, para así tener un verdadero salto de calidad. Otelo Shoes es una próspera empresa bogotana dedicada al negocio del calzado: ofrece diversos productos, compra y vende en otras ciudades e incluso en países vecinos y desde hace unos años, también fabrica sus propios modelos. Lo que arrancó en 1998 como un pequeño negocio familiar, con el tiempo, y debido a la buena calidad de sus confecciones e importaciones, fue creciendo en materia de ingresos, instalaciones, número de empleados y existencias. Pero,

conforme se fue dando ese importante desarrollo empezaron también a aparecer graves problemas, y fue justo en ese último punto donde se generó un 'hueco' que puso a la empresa al borde la quiebra.

Como aporte los propietarios habían manejado los inventarios de manera coloquial, es decir, con simples apuntes manuales en una libreta de notas y confiando en la buena fe de sus trabajadores. No había claridad de cuál era la cantidad real de materia prima y de productos terminados que estaban en bodega, y escasamente se tenía un control de lo que exhibían en las estanterías. Todo este desorden, infortunadamente, dio pie para que algunos empleados malintencionados hurtarán diversos insumos y zapatos, lo que ocasionó un profundo desbalance financiero que por poco obliga a cerrar las puertas de la empresa. Pero como casi siempre sucede, la crisis se transformó en una oportunidad de corregir errores y avanzar: tras despedir e iniciar acciones legales contra los responsables del fraude, se hizo una reingeniería en la forma en que se regían los destinos de la empresa y surgió la necesidad de llevar un control serio y organizado del stock, lo que potenció nuevamente su economía interna y le permitió incluso abrir nuevas sucursales.

La Revista Negocios Globales logística (2020) coligió que en general, la mayoría de las empresas comete errores y tiende a tener más cantidad del material que necesitan cuando las demandas son inciertas. Lo ideal es poder analizar cuidadosamente y contar con el balance adecuado necesario entre los niveles de demanda esperados y el inventario existente, logrando así un performance óptimo de la cadena de suministro y mayor rentabilidad. En los últimos años en la ciudad de Lima, la problemática de la gestión del almacén es un tema determinante para la toma de decisiones en especial para el sector logístico, ya que con estas decisiones que se tomen en respecto a donde se debe de tener el almacén o donde se producirá dependerá del modelo de los métodos a utilizar de cómo se va a gestionar el almacén. En el Perú existen muchos operadores logísticos que son líderes en la gestión de almacén y se especializan cada vez más en ser mejores operadores y que dan el servicio de outsourcing en el país cuya misión principal es velar por la gestión eficiente de los almacenes que tiene a cargo.

Boletín Perú retail (2019) indica que la gestión de almacenes es más

importante para que las empresas cumplan con las promesas que les hacen a sus clientes, poder ahorrar más tiempo y destinar dinero a otras áreas de la empresa. Se define como gestión de almacenes al proceso de la función logística que recibe, acumula, conserva y mueve los materiales dentro del almacén. Revista logística 360 (2019) indico que la comprensión del movimiento de personas y productos ha sido tradicionalmente el indicador clave del rendimiento de los almacenes y de la eficiencia de los empleados, pero en el mundo aislado de los almacenes, es necesario confiar más en la tecnología para ayudar a mantener la eficiencia del proceso de “clic-to-dispatch”. Ya sea limitando el número de trabajadores en zonas específicas, utilizando tarjetas magnéticas en lugar de teclados en pantalla táctil o aumentando las rotaciones de turnos para mantener la eficiencia de la recogida y la productividad, la tecnología que opera un almacén durante la primera milla del viaje de un producto es clave.

Actualmente en el año 2020 en la empresa Yobel SCM S.A el control de inventarios y la gestión de almacén dentro de la cadena logística son pilares fundamentales para el crecimiento organizacional a nivel de operador logístico, ya que la problemática que se encuentran en sus clientes son estos dos pilares que menciono es por ello por lo que parte de servicio que se da se les enseña e imparte estos dos pilares indicando la importancia que tiene en su organización. Escuela de negocios ESAN (2019) relaciona a los responsables de las empresas están cada día más preocupados y son cada vez más conscientes de la necesidad de realizar una óptima gestión de los inventarios y una adecuada administración de sus almacenes. Esto sucede porque estos procesos afectan directamente en la gestión del departamento de compras y representan montos de inversión que pueden llegar a representar un porcentaje significativo de sus activos.

El control de los inventarios y la administración de almacenes son conocimientos y actividades que todo administrador y/o gerente de empresa debe manejar y saber diferenciar con claridad, con el objetivo de optimizar las operaciones logísticas de su empresa. Lograrlo tendrá como consecuencia múltiples beneficios en lo funcional, en la gestión de estos, pero sobre todo en lo económico.

Banchmaster (2020) menciona que, al escuchar gestión de inventario y

gestión de almacén, podemos pensar que hacen referencia a las mismas actividades, sin embargo, existen diferencias relevantes entre ellas. Comprender cada una nos permitirá ejecutar las acciones correspondientes, haciendo más eficaz cada proceso e incrementando la eficiencia del negocio, siempre con el soporte de soluciones que nos prestarán la ayuda necesaria para optimizar ambos. Complejidad: recae en cada tipo de sistema de gestión inventario y de gestión de almacén. Los sistemas de gestión de inventario permiten conocer cuántos productos específicamente hay disponibles para un almacenamiento específico. Los sistemas de gestión de almacenes permiten manejar los compartimientos de almacenamiento de un mismo producto, es decir, gestionar sistemas de almacenamiento dentro de una estructura, como un almacén.

Control: la gestión de almacenes permite controlar el inventario gracias a los detalles que da, esto es porque el inventario depende en sí mismo de la utilización de gestión de almacenes y así encontrar espacios para colocarlo hasta recuperarlo. En cambio, la gestión del inventario únicamente muestra cantidad de producto disponible. Integración: el grado de integración con la logística en general. La gestión de almacenes está estrechamente relacionada con aspectos como producción, ventas, distribución y gestión de la calidad. El sistema de gestión inventarios, es solo el primer paso de la gestión de almacenes. La gestión de almacenes se integra y relaciona con otros departamentos, mientras que la otra no. Soluciones: el software de gestión de almacenes ofrece oportunidades de negocio, desde analizar hasta modificar, de ser necesario, inventarios y almacenamiento. Con un software de gestión de inventario no sucede esto.

Ninguna empresa de Perú está al nivel de desarrollar una logística que vaya con el ecommerce ya que en el Perú no se compra mucho en línea como en otros países de la región es por ello, que estos cambios hacen que las empresas se capaciten en nuevas herramientas para tener una buena gestión de almacén y también cuidar y velar por el control de inventarios es todo un reto que están viviendo actualmente las empresas comerciales del sector Retail.

Ya son muchas empresas que han tenido problemas en sus centros de distribución por el tema de la globalización y los cambios tecnológicos es por ello,

que se tiene que tener un plan de contingencia hay que prever la situación antes de que sucedan es por ello hay que mejorar y apostar por la gestión de almacén y control de inventarios.

Yobel SCM S.A., Es una empresa que dedica servicios de outsourcing a grandes empresas, brinda soluciones integrales en la cadena de suministros para generar valor y minimizar costos en base a su gran cartera de profesionales en logística, el problema actual en la empresa es la falta de controles en los procesos operativos y eso encarece los inventarios y por ende la gestión del almacén. Al darle un soporte operativo a los clientes no podemos caer en el error en alguna no conformidad al servicio por parte del cliente, consecuentemente el objetivo es brindar soluciones capacitando al personal operativo, afinando los procesos internos dentro de la logística. Otro gran problema que se tiene en la empresa es que algunos clientes se quejan del servicio que brinda la empresa entorno el control de inventario es por ello por la calidad de personal, personal al no contar con factores no se identifica ni se comprometen con la empresa y se empieza a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas, lo cual es una gran preocupación para la empresa, para la presente investigación se tomara como base la información de la empresa Yobel SCM S.A, donde se puede observar de los factores que afectan los objetivos propuestos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020?

PE 2. ¿Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM,

Lima - 2020?

PE 3. ¿Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020?

1.3. Justificación del estudio

La investigación tendrá como parte la justificación teórica la cual tiene como base las teorías que sustentan la importancia del estudio que se está realizando, por ejemplo, la gestión de almacén nos otorga de manera eficaz el conocimiento sobre cómo se puede manejar o los pasos respectivos para una óptima gestión.

1.3.1. Justificación teórica

De igual forma se está considerando en este estudio investigaciones internacionales y nacionales que se toma como antecedentes de la investigación lo cual permite dar soporte a las bases teóricas y así conocer de mejor manera la problemática en distintos contextos.

1.3.2. Justificación metodológica

Así mismo también se tendrá una justificación metodológica el cual se llevará a cabo una investigación con enfoque cuantitativo de tipo aplicada con nivel descriptiva correlacional, empleando un método hipotético – deductivo con un diseño no experimental de corte transversal. El estudio realizado será justificado a través de la encuesta que luego que estos sean validados y sacada la confiabilidad, se podrá medir las variables.

1.3.3. Justificación práctica.

Como justificación práctica el presente estudio se investigará la relación entre la gestión de almacén y el control de existencias, puesto que hoy en día es base de todo tipo de empresa y es importante para tener una organización rentable, para ello se aplicará los estudios correspondientes por cada punto, teniendo como base los puntos de vista de autores referentes al tema de investigación buscando recomendar aplicar el método ABC para así mantener una gestión de almacén y control de existencias efectiva y ordenada.

1.3.4. Justificación social

De esta manera la comunicación de todos los stake holders entre todo el trabajador se realizará de manera más eficiente llegando el mensaje a todos los colaboradores. De esta forma ellos van a sentirse como si estuvieran y son respaldados por la empresa.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

1.4.2. Objetivo específico

- OE 1. Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.
- OE 2. Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.
- OE 3. Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Altamirano, M. (2017) Con la tesis pregrado de la Universidad Cesar Vallejo “Control de inventarios y su relación con el volumen de ventas de Farmacias Rosita- Independencia año, 2017” cuyo objetivo es determinar la relación entre el control de inventarios y el volumen de ventas en farmacias Rosita- Independencia 2017. La metodología empleada fue de tipo aplicada, el nivel de la investigación fue descriptivo- correlacional y el diseño No experimental de corte transversal, Se tomó como población a los 35 trabajadores de la empresa la muestra fue no probabilística por conveniencia, a los cuales se le aplicó una encuesta mediante un cuestionario compuesta por 24 interrogantes. El resultado: obteniendo un coeficiente de correlación de spearman ($\rho=0,657$), a un nivel de significancia de 0,000 (sig. bilateral). Se llegó a la conclusión que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna en la que existe una correlación positiva moderada fuerte entre el control de inventario y el volumen de ventas.

Marengo, J. (2018) Con la tesis pregrado de la Universidad Cesar Vallejo “Gestión de almacén y distribución de Unilever Andina S.A, Huachipa, 2018”. El objetivo es determinar la relación existente entre gestión de almacén y la distribución en la empresa Unilever Andina S.A, Huachipa, Perú. La metodología de la investigación fue de tipo aplicado, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La muestra censal consistió en 40 colaboradores de la organización. obteniendo un coeficiente de correlación de spearman ($\rho=0,199$), a un nivel de significancia de 0,219 (sig. bilateral). en conclusión, la gestión de almacenes no tuvo una relación significativa con la distribución en la empresa Unilever Andina S.A, Huachipa, Perú.

Morales, s. (2019) con la tesis pregrado de la Universidad Cesar Vallejo “gestión de almacén y el control de existencias en com2net sac, distrito la victoria, año 2019”. Determinar la relación entre la Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019, La metodología de

investigación comprende un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental - transversal

Se tuvo como muestra censal de estudio un total de 40 personas a las cuales se les aplicó una encuesta de 21 preguntas para la recolección de los datos. obteniendo un coeficiente de correlación de spearman ($\rho=0,900$), a un nivel de significancia de 0,000 (sig. bilateral) en conclusión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en la que existe una correlación entre las variables mencionadas.

Cucho, E. (2017) Con la tesis pregrado de la Universidad Cesar Vallejo “Gestión de almacén y control de inventarios en la empresa Ferretería Rosita E.I.R.L., Chorrillos, 2018”. Determinar las relaciones entre gestión de almacén y control de inventarios de la empresa Ferretería Rosita en Chorrillos. La metodología utilizada en el presente trabajo es un enfoque hipotético deductivo con enfoque cuantitativo con un descriptivo correlacional técnico de tipo aplicado técnico con un diseño transversal, de tipo aplicado técnico y con un diseño no experimental con corte transversa. Con una población 35 personas residentes en el distrito de Chorrillos, el cual tiene como objetivo poder determinar la relación entre las dos variables del proyecto. obteniendo un coeficiente de correlación de spearman ($\rho=0,515$), a un nivel de significancia de 0,000 (sig. bilateral). se concluyó que existe relación entre gestión de almacenamiento y el control de inventarios; debido a la regla de decisión donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cárdenas, J. (2019) Con la tesis pregrado de la Universidad Cesar Vallejo “Control de inventario y el proceso de abastecimiento en la empresa Importaciones Automotrices D'Martín S.R.L., San Miguel, 2019”, Cuyo objetivo es determinar la relación entre el control de inventario y el proceso de abastecimiento en la empresa Importaciones Automotrices S.R.L., San Miguel, 2019. El método de investigación fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Se realizó una encuesta de 28 preguntas en la escala tipo Likert a una muestra censal de 50 trabajadores. Se obtuvo a través del Alpha de Cronbach un nivel de confiabilidad fue muy confiable. Asimismo, el coeficiente de la prueba de

Rho de Spearman fue de 0,641 y la significación resultante fue de 0,000. Se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna en la que existe una correlación positiva considerable con el proceso de abastecimiento en la empresa Importaciones Automotrices S.R.L., San Miguel, 2019.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Allan. (2015) Con la tesis pregrado Universidad de Medellín “Control interno a los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretería PROMAINCO, Cantón Quevedo, periodo 2012”. Determinar y analizar el control interno de inventarios de mercaderías en la rentabilidad de la empresa Ferretería PROMAINCO, Cantón Quevedo, periodo 2012. El método de investigación aplicado es el método inductivo y el método deductivo el tipo de investigación empleado es explicativa y bibliográfica, con un diseño de investigación no experimental. La población objeto de estudio es el talento humano de la parte administrativa, la misma que la constituye el conjunto de personas que se responsabilizan del Control Interno y la información contable, las cuales detallo a continuación. La autora presenta las siguientes conclusiones: el sistema contable que utiliza la empresa es confiable, el método aplicado para la valoración de las existencias tiene un 99% de confianza porque le permite al gerente aplicar su margen de utilidad, la empresa al momento del ingreso de mercadería realiza conteo físico y almacenamiento de los materiales según las características de la misma, verificando su estado y que el valor de la compra realizada sea la ingresada para tener su debido control en el stock para la venta.

Campos (2014) Con la tesis pregrado de la universidad de Guayaquil “El stock de mercaderías y su incidencia en el volumen de ventas de la microempresa Servir puestos Hondas” Universidad Técnica de Ambato-Ecuador”. Determinar cómo el control de stock de mercadería incide en el volumen de las ventas de la microempresa Servir puestos Honda, de la ciudad de Ambato. El método de investigación aplicado es la investigación de campo y bibliográfica, el nivel de investigación exploratoria y descriptiva correlacional.

La población para la obtención de resultados se utilizó como técnica la encuesta para ello hubo dos muestras la primera conformada por 10 personas del

área de ventas y la segunda muestra por 77 clientes de los 150 que posee la empresa. Para la presentación se elaboraron tablas de contingencia con las frecuencias observadas y sus respectivos porcentajes, gráficos en estilo de barras, se aplicaron el Chi – Cuadrado con una variable y la prueba de bondad, llamada así en la Estadística no paramétrica. La investigación se concluyó que el stock de mercaderías si incide directamente en el volumen de las ventas, se detectó debilidad con respecto a la asignación de funciones y responsabilidades en las áreas y funciones de compra, venta, almacenaje, despacho, toma física de inventario y los sistemas de información.

Eugenio (2010) Con la tesis pregrado de la Universidad de Chile “Logística de inventarios y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Abanto”. Determinar cómo incide la logística de inventario en el incremento de las ventas en la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Abanto. La investigación utilizó un enfoque cualitativo y la modalidad de investigación básica, se empleó la investigación bibliográfica y de campo, el tipo de investigación fue descriptiva. La población estuvo compuesta por 317 personas entre clientes internos y externos y considerando el número mínimo de personas involucradas en el problema objeto de estudio no se calculó el tamaño de muestra. Por medio de la encuesta realizada se determinó que el 20% de los clientes internos dicen que las actividades de manejo de inventario si son las adecuadas y el 80% no, para la empresa es muy importante que tengan un plan de actividades de manejo de inventarios, para no tener problemas en el momento de facturar los medicamentos. La aplicación de una logística de inventarios permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos. Así mismo la logística de inventarios permitirá mejorar la comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodegas permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta. La logística de inventarios permitirá mejorar la atención al público y por ende, incrementar las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos.

Albujar y Huamán (2014), en su tesis pregrado de la universidad de Chile “Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa Agro Macathon S.A.C”. buscaron diseñar una estrategia de control de inventario para optimizar la producción y rentabilidad, con una investigación

cuantitativa, diseño no experimental se obtuvo como resultado que el 88% de trabajadores afirman que un sistema de control de inventarios mejorara la producción y por ende la rentabilidad, sin embargo, el 12% aún tiene dudas. Concluyeron que no se tiene información precisa de los suministros ni la información real de la rentabilidad.

Rodríguez y Torres (2014), en su tesis de pregrado de la universidad de Bolivia “Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C”. buscaron determinar como la implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías en la empresa Farmifarma S.A.C., mejorara las ventas, con una investigación cuantitativa y cualitativa se obtuvo como resultado que el 75% afirma que las existencias compradas son verificadas en cuanto a número y calidad, mientras que el 25% no sabe ese procedimiento. Concluyen que el procedimiento de verificación de existencias recién adquiridas en cuanto a número y calidad, siempre se da.

2.2. Bases teóricas de la variable

2.2.1. Variable 1: control de inventarios

2.2.1.1. Definiciones

De acuerdo con Ladrón (2020) plantea que: El control de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda la organización. Las tareas correspondientes a la gestión de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de inventarios, determinados por los métodos de control. (p.7)

Como dice Suarez (2016) refiere que: Los Inventarios es todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos. (p.10)

Según Carreño (2018) menciona que: El Inventario es Indistintamente, las palabras stock, inventarios y existencias hacen alusión a acumulaciones o depósitos de materias primas, partes, productos en proceso, productos terminados,

o a cualquier otro objeto que se mantiene en la cadena de suministro. Dichas acumulaciones se guardan en almacenes, se encuentran en tránsito cargados sobre un medio de transporte, o en las tiendas listas para su venta al público. (p.20)

Teniendo en cuenta a Flamarique (2019) afirma y define que: El inventario como una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una organización. En el almacén, el inventario es la relación detallada y valorada de los productos almacenados, en unidades económicas (como el euro o el dólar), de peso (como el kilogramo o las toneladas), de volumen (como los litros, los galones o los metros cúbicos) o de cantidad, según la función o las necesidades del receptor del inventario. Constituye el sistema de control de las existencias de los productos en todos los almacenes, sean estos materias primas, productos acabados, auxiliares o semielaborados. (p.18).

Con base en Muzquiz (2013) considera que: Se denominan existencias o inventarios a la variedad de materiales que se utilizan en la empresa y que se guardan en sus almacenes a la espera de ser utilizados, vendidos o consumidos, permitiendo a los usuarios desarrollar su trabajo sin que se vean afectados por la falta de continuidad en la fabricación o por la demora en la entrega por parte del proveedor. (p.115)

Citando a Ladrón (2020) destaca que: Un inventario es una relación de los bienes de que se disponen clasificados según familia y categorías y por lugar de ocupación. Las empresas tienen la obligación de realizar inventarios, y es necesario que este se ajuste a la realidad, ya que una sobrevaloración del mismo (decir que tenemos más de lo que existe en la realidad) hace que el valor de una empresa sea mayor, mientras que una infravaloración hará que los impuestos que tengamos que pagar sean menores. (p.37)

Como expresa Ladrón (2020) describe que: El inventario se realiza a través de la contabilidad de la empresa, por lo que se habla de inventario contable; resulta de aumentar o disminuir nuestro inventario cuando hay entradas o salidas. En este caso no hay recuento físico de las unidades que quedan en almacén.

Sin embargo, cuando se lleva a cabo un recuento físico en determinados periodos de tiempo, se habla de un inventario extracontable, es decir, fuera de la

contabilidad, ya que nos olvidamos por un momento de lo que está reflejado en la contabilidad y pasamos a la realidad del almacén, Estas diferencias pueden deberse a deterioros de mercancías, robos, errores administrativos, etc. (p.37)

Tal como Ladrón (2020) define que: El inventario físico radica en diferentes puntos que permiten verificar que lo anotado en los registros contables (presumiblemente digitalizados) efectivamente exista. Confirmar la rotación de los productos, que es la rapidez con la que se venden o circulan los bienes de esa forma, la administración es capaz de descubrir, por ejemplo, si hay alguna mercancía que está siendo fabricada en un número mayor a su demanda, lo que afectará el resultado de su compañía. (p.40)

Como lo hace notar (2020) postula que: El inventario es la capacidad y organización de tener controlado la cantidad física e informática de cada producto en un momento determinado. Un método adecuado de gestión de stock será aquel que le permita a la organización alcanzar el nivel óptimo de stock; aquel que regule el flujo correcto entre las entradas y las salidas equilibrando el nivel de pedidos en función de la demanda, sin que produzcan rupturas. Por lo tanto, una correcta gestión será aquella que garantice la salida del producto en tiempo y forma, manteniendo un umbral de costos óptimo para la empresa. Evidentemente, no existe una fórmula mágica para gestionar adecuadamente el stock, ya que depende de distintos factores, pero fundamentalmente del tipo de actividad de la empresa y del de productos que se trate, especialmente en lo que se refiere a su ciclo de vida y a su caracterización física, durabilidad, etc. (p.18)

Cada empresa es un mundo, pero, sobre todo, cada almacén. Dependiendo del producto que vendamos, de la época del año (imagina el almacén de una juguetería en Navidad) la logística y las necesidades pueden ser muy diferentes.

Empleando las palabras de Suarez (2016) agrega que: Los inventarios es La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de esta. Este manejo contable y operativo; permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. Ahora bien, el inventario constituye las partidas

del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Por medio del siguiente trabajo se darán a conocer algunos conceptos básicos de todo lo relacionado a los Inventarios en una empresa, métodos, sistema y control. (p.35)

A juicio de Suarez (2016) argumenta que: Los inventarios son aquellos donde se contabilizan los productos que, aunque no forman parte directa del proceso productivo de la empresa, es decir no serán colocados a la venta, hacen posible las operaciones productivas de la misma, estos productos pueden ser: maquinarias, repuestos, artículos de oficinas, etc. De acuerdo con la naturaleza de la empresa, se hará más énfasis en algunos de estos inventarios. Una empresa distribuidora, por ejemplo, solo tendrá inventarios de productos terminados y de piezas y repuestos; mientras que una empresa manufacturera que posea unos veinte artículos repuestos: son aquellos donde se contabilizan los productos que, aunque no forman parte directa del proceso productivo de la empresa, es decir no serán colocados a la venta, hacen posible las operaciones productivas de la misma, estos productos pueden ser: maquinarias, repuestos, artículos de oficinas, etc. De acuerdo con la naturaleza de la empresa, se hará más énfasis en algunos de estos inventarios. Una empresa distribuidora, por ejemplo, solo tendrá inventarios de productos terminados y de piezas y repuestos; mientras que una empresa manufacturera que posea unos veinte artículos. (p.45)

Desde la posición de Carreño (2018) verifica que: El control de inventarios supone costos, pero también puedes generar beneficios y ahorros. La clave es que los beneficios o ahorros de tener stock sean mayores a los costos relacionados con el mantenimiento de stock es por ello las razones a favor de mantener los stocks están relacionadas con las mejoras de servicio al cliente, puesto que este puede encontrar el producto disponible en el momento y lugar en que lo necesita, mejorando su percepción del producto y por consecuencia favoreciendo la venta de este. La búsqueda de largas tiradas de producción con las consiguientes economías de escala genera la necesidad de acumular stocks, aunque se incurra en un costo en su mantenimiento debido a la necesidad de almacenes, costos financieros, entre otros, los que deberían ser menores que los ahorros logrados.

(p.50)

Como plantea Carreño (2018) recomienda que: Los Inventarios con demanda independiente. Pertenecen al sector de la comercialización y distribución aludido anteriormente. La demanda independiente se caracteriza porque es originada en varios puntos, cada uno de los cuales demanda una pequeña fracción de la demanda total, independiente de los demás y con una frecuencia aleatoria.

Por ejemplo, la demanda de cuadernos escolares en una librería es considerada independiente. La gestión de inventarios de estos artículos está orientada al cliente y exige un enfoque de reabastecimiento, centrándose en las cuestiones de cuánto y cuándo reabastecer. Inventarios con demanda dependiente. Este tipo de stocks pertenece al sector de la producción, por ejemplo, materias primas, productos en proceso, partes, etcétera, y se caracteriza porque su demanda depende de otro producto, por lo general el producto terminado que tiene demanda independiente. (p.60)

Como afirma Flamarique (2019) analiza que: Las existencias se utilizan para cubrir determinadas necesidades, como los desequilibrios entre procesos, ya sean estos internos o externos, pero también pueden ocultar las ineficiencias de la empresa. Cuantos mayores sean los picos de los desequilibrios o de las ineficiencias, más existencias se necesitarán y, por lo tanto, más espacio, manipulación, manutención y recursos humanos se requerirán. Es importante controlar mediante inventarios las existencias y sus posibles variaciones, sobre todo si esta aumenta ya que esto es un síntoma de que algo no está funcionando correctamente. (p.70).

La gestión de inventarios ha de contribuir a un equilibrio entre dos objetivos fundamentales; un adecuado servicio al cliente y un costo razonable de la inversión en las existencias y su gestión.

Como señala (2019) declara que: Las existencias constituyen una de las inversiones más importantes de las organizaciones con relación al resto de sus activos. En muchas empresas puede representar más de 50% de los activos, y en algunas, como las comerciales, llegan a superar el 80%. La razón de ser de las existencias es atender a dos necesidades esenciales.

Coordinar los equilibrios entre la oferta y la demanda: normalmente la demanda de un producto no coincide, en cantidad y tiempo, con la oferta, ya sea por el tiempo necesario para producirlo, por la distancia al cliente, por la estacionalidad, etc. Es necesario equilibrar las compras y las ventas para conseguir la máxima competitividad y regularizar por medio del almacenaje, los flujos de adquisición y las entregas. La reducción de costos generalmente la rentabilidad de las compras y la mayor producción junto a un transporte consolidado permiten reducir el costo unitario del producto. El costo de almacenaje contribuye a encontrar un equilibrio positivo, el menor posible costo global. Las existencias de productos almacenados, no obstante, pueden esconder algunas ineficiencias de la organización, por ejemplo, la escasa calidad en los procesos, la poca flexibilidad, la burocracia, el papeleo, la escasa implicación del personal (ya sean operarios, mandos o alta dirección), o la falta de mantenimiento y las consecuentes averías. Estas ineficiencias obligan a aumentar la cantidad de productos almacenados para no provocar roturas de existencias y fallar al cliente. (p.87)

Dicho con palabra de Muzquiz (2013) manifiesta que: Los inventarios desde el punto de vista financiero mientras menos cantidades mejor. Los que ven los inventarios como materiales de producción creen que mientras más, mejor, Ahora bien, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Cabe hacer la aclaración que los conceptos de "inventarios" son diferentes para una empresa comercial que para una dependencia de gobierno. Aunque ambas entidades manejan almacenes e inventarios, la empresa pública no maneja en su generalidad, materias primas para su conversión a productos terminados ni su función es la venta de artículos al público, si se rigen por los mismos principios. (p.43)

En la opinión de Muzquiz (2013) propone que: Los inventarios varían debido a su consumo o la venta de cada artículo que los componen, lo que da lugar al movimiento de las existencias por ingresos de nuevas cantidades y salida de estas a solicitud de los usuarios, produciendo la rotación de los materiales y la generación de utilidades en función de dicha rotación. El movimiento que se produce en los

almacenes, de cada artículo en existencia, obliga a mantener en ellos una cantidad determinada de cada uno, la cual debe estar de acuerdo con el tiempo y la frecuencia de consumo, así como el lapso en que se renueva; es decir, la demora que se produce desde que se revisa la existencia para emitir la requisición, hasta que los materiales estén disponibles en el almacén para satisfacer las necesidades de los usuarios o consumidores. (p.36)

2.2.1.2. Dimensiones

2.2.1.2.1. Dimensión 01: indicadores de gestión

Desde el punto de vista de Ladrón (2020) ratifica que los indicadores de gestión de inventarios son una parte esencial en la cadena de suministros puesto que estas herramientas, utilizadas adecuadamente, nos permiten realizar una reducción en los costos.

Por tanto, implantar unos indicadores de rendimiento nos va a permitir conocer el estado real de nuestra logística. En el momento de elegir los indicadores adecuados para la empresa, es necesario conocer perfectamente que costes tenemos y la eficacia con la que llevamos a cabo nuestros procesos (rendimiento interno) así como que servicio dar a los clientes (rendimiento externo). (p.45)

1) Indicador: existencias

Según Ladrón (2020) deduce que: La relevancia en la medición de gestión de inventarios es determinar la ratio de existencias de mercancías con relación al tamaño de la empresa. Para tomar decisiones importantes, en ocasiones hay que partir de esa información para identificar el nivel de mercancías con que cuenta la empresa para las ventas futuras, si es suficiente y si llega ajustarse a la demanda de productos. Conocer las particularidades de ese indicador también permitirá realizar compras más eficientes a proveedores, incluyendo aquellos productos insuficientes de acuerdo con su porcentaje de ventas y, en general, realizar pedidos más favorables. (p.60)

2) Indicador: movimiento

De acuerdo con Ladrón (2020) expresa que: Los movimientos de inventarios son registrados automáticamente por el sistema y resultan de las operaciones de compra y venta dentro del sistema informático. Además de esto, existen otros tipos de operaciones que implican también movimientos que deben de ser asentados manualmente para que después los datos sean reales, estas operaciones pueden ser, por ejemplo: productos que se transfieran de una sucursal a otra, productos rotos o consumidos internamente. Los movimientos pueden ser de entrada de productos, de salida de productos o de ambos al mismo tiempo. (p.90).

Los movimientos que se generen en almacén deben de ser auditados por medios de traslados que se generen en el sistema para corroborar que se está haciendo correctamente.

3) Indicador: cobertura

Como dice Ladrón (2020) sostiene que: Se requiere para perfeccionar las nuevas compras y conocer el resultado del indicador de duración de stock, o lo que es lo mismo, ¿Cuánto durara la mercancía disponible en almacén? Obviamente, calcular ese indicador es fundamental no solo para diseñar un plan de entregas con los proveedores que incluya plazos razonables entre pedidos, sino para garantizar también las ventas, durante todo el periodo, sin interrupciones plenamente evitables a través de este conocimiento. (p.97)

Esta noción constituye un buen indicador sobre la calidad de la gestión de los abastecimientos, de la gestión del stock y de las prácticas de compra de una empresa.

2.2.1.2.2. Dimensión 02: costos

Según Ladrón (2020) alude que: El manejo de inventario implica equilibrar la disponibilidad del producto (servicio al cliente) con los costos de suministrar un nivel determinado de disponibilidad de producto. En este contexto se busca minimizar los costos relacionados con el inventario para cada nivel de servicio. En ese contexto se busca minimizar los costos relacionados con el inventario para cada nivel de servicio. El propósito del análisis de inventarios en organizaciones

manufactureras y de servicio es especificar cuando se deben pedir los artículos y el tamaño o cuanto solicitar en cada pedido. (p.40)

1) Indicador: almacenamiento

Teniendo en cuenta a Ladrón (2020) enfatiza que: Incluyen todos los costos que se desarrollan dentro de un almacén, claramente estos costos dependen en forma significativa del tipo de almacenamiento elegido; por ejemplo, si los depósitos son propiedad de la compañía o son alquilados. Debemos de señalar también un fenómeno problemático; la saturación del espacio de almacenamiento. Para actividades más pequeñas, cuando el mismo edificio se utiliza para diferentes propósitos, es preciso determinar la parte del edificio que se asocia a la recepción y al almacenamiento del inventario. (p.32)

El almacenamiento debe de ir acompañado del lead time de almacenamiento para poder así medir de manera eficiente que todos los pallets se han guardado de esta manera también obtenemos un KPI.

2) Indicador: adquisición

Con base en Ladrón (2020) señala que: El costo total que se origina cada vez que se efectúa un pedido de un artículo. Se comprende de una parte fija (costo de lanzamiento o emisión de pedido), y de otra variable costo variable de adquisición. Estos costos representan la parte variable del costo de aprovisionamiento ya que eso dependerá la de la cantidad solicitada en el pedido. El también llamado costo variable de adquisición resulta de multiplicar el valor unitario del artículo por el número de artículos del pedido (siempre y cuando no haya descuentos en función a las cantidades adquiridas). (p.81)

Las adquisiciones son parte del departamento de compras logística son ellos los encargados de realizar la gestión de compra y coordinación con el almacén.

3) Indicador: ruptura de stock

Citando a Ladrón (2020) revela que: En estos casos de ruptura de stock por falta de existencias o quiebres de stock cuando se emite un pedido, pero este no puede satisfacerse desde el inventario el cual esta normalmente asignado. Lo pedidos de determinados clientes llegan en un momento en el cual no hay

existencias, por que dichos pedidos son retardados para ser atendidos en el momento que haya. El costo asociado a esto se denomina costo de carencia. Los pedidos de cliente llegan en un momento donde no hay existencias y se pueden definitivamente. El costo asociado a esto se llama costo de rotura y se determina como el costo de no atender a la demanda y por ende perderla. (p.90)

Normalmente en los procesos de ruptura de stock es por diferentes causas una por temas de diferencia de inventario o por falta de capacidad de producción, las responsabilidades por las rupturas son distintas por lo que hay que dejar claro los responsables ante estos eventos.

2.2.1.2.3. Dimensión 03: ciclo de vida del producto

Como expresa Ladrón (2020) da a conocer que: Las operaciones logísticas en almacenaje pueden y deben optimizarse. El valor agregado de dichas actividades es cada vez más relevante en el espectro de la cadena y sensibilizan a clientes y consumidores.

La competitividad depende más en grado creciente del nivel de eficacia y eficiencia de los procesos de almacenamiento y tenerlas en cuenta para su optimización puede eso marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso del negocio. (p.40)

El ciclo de vida empieza de un producto es desde que se produce hasta que le llegue al cliente final.

1) Indicador: obsolescencia

Según Ladrón (2020) indica que en situaciones en las que: Se produce un exceso de inventario, suele con llevar un mayor riesgo de Obsolescencia de los productos, que termina provocando en ocasiones grandes problemas financieros a la empresa. Es obsoleto todo artículo catalogado, con existencia en inventario, que no presenta movimientos o, a lo que no se le prevé uso futuro.

En muchas ocasiones se mantienen inventarios muy altos para dar respuesta a riesgos no deseados y la previsión sistemática inexacto o incorrecta de la demanda de los clientes puede provocar acumulación de stock por encima de las necesidades, siendo más fácil poder llegar a un nivel de Obsolescencia. (p.26)

2) Indicador: pérdida

Según Ladrón (2020) sugiere que: Las pérdidas o deterioros de las existencias son denominadas reversibles o irreversibles las cuales son aquellas que se producen cuando tenemos en el almacén productos cuyo valor en el mercado estimamos que está por debajo de su coste. Una de las opciones es perder dinero con ellas, pero no es seguro porque el mercado puede cambiar. Las mermas son las pérdidas de carácter irreversible derivadas de la naturaleza de la actividad productiva en general, es decir, desde la incorporación de los materiales como input, hasta su salida como output. (p.45).

Son aquellas que se producen cuando tenemos en el almacén productos cuyo valor en el mercado estimamos que está por debajo de su coste.

3) Indicador: logística inversa

Según Ladrón (2020) relaciona que: Se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos; así como de los procesos de retorno de excesos de inventarios, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Por tanto, las actividades incluidas dentro del concepto de logística inversa son numerosas. En base a estas actividades la clasificación por tipo de logística inversa realizada es devoluciones y retorno, residuos o productos fuera de uso y aprovechamiento de capacidades. Los beneficios de la implementación de la logística inversa se dirigen además a aspectos claves como estar en sintonía con el modelo de desarrollo de la empresa. (p.54)

2.2.2. Variable 2. gestión de almacén

De acuerdo con Flamarique (2019) plantea que: La gestión del almacén, los pedidos y las existencias permite organizar diariamente las operaciones y los flujos de mercancías, al mismo tiempo que aporta información sobre el almacén y la calidad de su servicio. Para desarrollar esta gestión, hay que interactuar con otros departamentos de la empresa, como compras, aprovisionamiento, comercial, administración o contabilidad, así como con empresas proveedoras y clientes, siguiendo los objetivos globales de la compañía. (p.46)

Como dice Suarez (2016) requiere que: La gestión de almacén es el manejo de materiales puede llegar a ser el problema de la producción ya que agrega poco valor al producto, consume una parte del presupuesto de manufactura. Este manejo de materiales incluye consideraciones de movimiento, lugar, tiempo, espacio y cantidad. El manejo de materiales debe asegurar que las partes, materias primas, material en proceso, productos terminados y suministros se desplacen periódicamente de un lugar a otro. (p.60)

Según Carreño (2018) menciona que: La gestión de almacén en determinadas situaciones, las empresas de la cadena de suministro producen estacionalmente para vender sus productos durante periodos más largos y a una tasa constante. En tales situaciones requerimos de almacenes donde podamos conservar los inventarios que nos permitan acoplar la oferta con la demanda. Por ejemplo, la producción de productos agroindustriales se da en un periodo corto de tiempo, que corresponde a su cosecha y envasado, mientras que su comercialización se da en un periodo de tiempo comparativamente mayor. (p.69)

Mejorar la eficiencia en cualquier sector de una empresa es siempre uno de los objetivos más importantes que hay que plantearse siempre. Si queremos que nuestros negocios evolucionen es imprescindible que una de nuestras metas tanto a largo como a corto y medio plazo sea la mejora de la eficiencia.

Teniendo en cuenta a Iglesias (2012) afirma que: La gestión de almacén es el eslabón de la cadena logística se ha convertido en uno de los más importantes, consecuencia de su incidencia en el servicio al cliente y en los costes operativos de la empresa, para empezar nuestro camino en este manual vamos a realizar una breve definición del concepto de almacenaje. El almacén es un punto en el que confluyen intereses de diferentes departamentos de la empresa, los cuales necesitan de un adecuado funcionamiento de este para poder cumplir con sus objetivos, entre las áreas que presentan un mayor interés en el funcionamiento del almacén cabe destacar. (p.70)

Con base a Muzquiz (2013) considera que: La gestión de almacén cuando no sea posible la entrada física al almacén debido a las características técnicas y/o naturaleza de los bienes, el área solicitante podrá recibir los bienes directamente

en sus instalaciones siempre por escrito y a satisfacción del solicitante, previo aviso y justificación. El área de Contraloría podrá supervisar la entrega-recepción de los bienes a través de una revisión o auditoría en cualquier tiempo. Cada área de trabajo será encargada de requisitar y entregar la “Solicitud de Suministros” de acuerdo con el calendario y políticas establecidas con base en sus necesidades; estas serán atendidas en el orden en que se reciban. (p.50)

Citando a Flamarique (2019) destaca que: La gestión de almacén es importante junto al control del almacenaje residen en una serie de factores como por ejemplo los mercados tienden hacia la inestabilidad y la evolución tecnológica y el desarrollo del transporte de mercancías ha globalizado los mercados se ha pasado de almacenar unos pocos productos a guardar una gran variedad y la empresa ha dejado de ser la que decide los productos (sistema push, empujar), y ahora son los clientes, el mercado (sistema pull, tirar), los que los reclaman y demandan que se adapten a sus necesidades particulares. (p.40)

De este modo, la clave de la competitividad no está ahora exclusivamente en las empresas, sino en las cadenas de suministro y en la colaboración que se establece entre el conjunto de empresas que la forman.

Como expresa Flamarique (2019) describe que: Por la planificación, la gestión y el control del almacenaje implican adaptar los recursos humanos y materiales para conseguir un nivel de servicio acorde con las demandas de los clientes, cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y las recomendaciones sobre manipulación de mercancías. Todo ello, a su vez, debe estar respaldado por los sistemas documentales de la empresa. Se han de utilizar sistemas informáticos sencillos, claros, adecuados a las características de la empresa y capaces de mostrar la información precisa, así como de facilitar la entrada de datos y la posterior salida de información: ordenes de trabajo, pedidos, etiquetas, albaranes, trazabilidad, indicadores clave de rendimiento o KPI (key performance indicator), etc. (p.30)

Tal como Flamarique (2019) define que: También conocida como gestión de stocks, tiene como principales objetivos: Equilibrar los tiempos de generación y tránsito de los productos hasta los clientes y ayudar a reducir sus costos al mínimo

aceptable. Almacenar la menor cantidad posible de productos, ajustándose a las necesidades del mercado y a los tiempos de tránsito, y reduciendo los costos al mínimo posible Evitar la rotura de existencias para mantener la fluidez en el flujo de productos hacia los clientes de acuerdo con sus necesidades. Facilitar un correcto servicio a los clientes. Estos objetivos pueden parecer contradictorios entre sí. Por un lado, hay que almacenar la menor cantidad de productos para que los costos sean los más bajos posibles, mientras que por otro hay que disponer de una cantidad suficiente para poder servir a los clientes. La gestión de existencias tiene que equilibrar estos objetivos para ofrecer el mejor servicio al menor costo posible. (p.20)

Como lo hace notar Flamarique (2019) postula que: La gestión del almacén permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de manutención, los errores y el tiempo de dedicación. Trata de establecer cómo y dónde deben almacenarse las mercancías. Sus objetivos son: • Facilitar la rapidez de las entregas controlando las existencias. Conseguir fiabilidad, al permitir conocer qué mercancías hay en el almacén, en qué cantidad y dónde están ubicadas. Para organizar y ubicar las mercancías en el almacén se siguen diferentes criterios, que pueden aplicarse de manera complementaria. Normalmente están basados en razones de seguridad para las personas y las mercancías, y en las necesidades específicas de cada producto y las que representa su salida del almacén. (p.25)

Empleando las palabras de Suarez (2016) agrega que: En una época de alta eficiencia en los procesos industriales las tecnologías para el manejo de materiales se han convertido en una nueva prioridad en lo que respecta al equipo y sistema de manejo de materiales. Pueden utilizarse para incrementar la productividad y lograr una ventaja competitiva en el mercado. Aspecto importante de la planificación, control y logística por cuanto abarca el manejo físico, el transporte, el almacenaje y localización de los materiales. El flujo de materiales deberá analizarse en función de la secuencia de los materiales en movimiento (ya sean materias primas, materiales en productos terminados) según las etapas del proceso y la intensidad o magnitud de esos movimientos. Un flujo efectivo será aquel que lleve los materiales a través del proceso, siempre avanzando hacia su acabado final, y

sin detenciones o retrocesos excesivos. (p.30)

A juicio de Suarez (2016) argumenta que: Con frecuencia, se piensa en el manejo de materiales solo como transporte y no se toma en cuenta el posicionamiento en la estación de trabajo que tiene la misma importancia. Como muchas veces se pasa por alto el posicionamiento del material en la estación de trabajo, quizás ofrezca mayores oportunidades de ahorro que el transporte. Reducir el tiempo dedicado a recoger el material minimiza el manejo manual costos y cansado en la máquina o el centro de trabajo. De al operario la oportunidad de hacer su trabajo más rápido, con menos fatiga y mayor seguridad. Por ejemplo, considere eliminar el material regado en el suelo. Quizás se pueda apilar directamente en una tarima o deslizadora después de procesarlo. Esto puede significar una reducción sustancial en el tiempo de transporte en la terminal (el tiempo que el equipo de manejo de materiales este ocioso mientras se lleva a cabo la carga y descarga). (p.35)

Desde la posición de Carreño Solís (2018) verifica que: También se puede presentar la situación inversa: una demanda estacional en un periodo corto de tiempo, para una producción que se realiza durante un tiempo mayor a una tasa constante. En este segundo caso también requerimos de almacenes que nos permitan ir acumulando el stock necesario para abastecer una demanda alta y estacional. Tal sería el caso, por ejemplo, de la producción de libros y textos escolares, que se hace de manera anticipada, con el objetivo de mantener tasas constantes y eficientes de producción, y durante un periodo de tiempo mucho más extenso que el periodo corto del inicio de clases, en el cual se eleva su demanda. En otras situaciones, las empresas optan por comprar en grandes cantidades o por producir en grandes lotes para obtener descuentos por volúmenes de compra o alcanzar escalas en la producción. En tales situaciones, para lograr los mencionados ahorros se requiere un sistema de almacenamiento para conservar los inventarios generados. (p.40)

Como plantea Carreño (2018) recomienda que: Un sistema de WMS requiere el conocimiento anticipado de los ingresos de productos para la planificación adecuada de las operaciones del área de recepción. El uso de los códigos de barra agiliza el proceso de recepción y elimina los problemas derivados

de una deficiente identificación de los productos. El sistema va asignando a los operadores, según la disponibilidad de estos, las labores de recepción. Una vez que estas terminan, el sistema asigna una localización de almacenamiento a la mercadería y luego, se dispone el traslado del producto desde los muelles de recepción hasta la zona de almacenamiento. Este traslado debe ser realizado a la brevedad para evitar las congestiones en los muelles de recepción, que por lo general tienen un espacio limitado. (p.45)

Como afirma Iglesias (2012) analiza que: Teniendo en cuenta, los objetivos que persigue la Logística y los objetivos que persiguen los departamentos que se relacionan con la función de almacenaje, deberemos establecer unos objetivos generales de partida tanto para el diseño del almacén como para la posterior gestión de este. El almacén debe disponer en todo momento de la superficie ajustada a las necesidades del inventario y a los procesos de manipulación que en el mismo se desarrollan. Debemos disponer de los recursos adecuados de manipulación y almacenaje, así como tener un diseño de almacén que favorezca este objetivo y si Hay que establecer unas reglas de juego, unos criterios de gestión y apoyarnos en unos sistemas de información adecuados a nuestras necesidades para garantizar la variable básica de la gestión de un almacén. (p.50)

Como señala Iglesias (2012) declara que: Los motivos por los que habitualmente una empresa dispone de almacenaje propio o subcontratado pueden ser varios y totalmente diferentes, en función de las características de la empresa, por el proceso operativo de la misma, la gama de productos y las características de los clientes. Los motivos más genéricos por los que habitualmente una empresa dispone de espacios dedicados al almacenaje son: Escasos son los productos cuya demanda coincide, en tiempo y cantidad, con su oferta. La evolución de la gestión empresarial con la vista puesta en la calidad de servicio al cliente (menores tiempos de entrega, entrega de todos los productos solicitados y en la cantidad exacta) genera a muchas empresas la necesidad de almacenar los productos de cara a conseguir reducir las demandas insatisfechas que pudieran producirse por problemas en el transporte, falta de previsión de los proveedores, y otras eventualidades. (p.55)

Dicho con palabras de Muzquiz (2013) manifiesta que: Las zonas de carga

y descarga de extensión reducida, se producirá el efecto “rompecabezas” para poner una mercancía tendremos que mover otra, lo cual supondrá pérdida de tiempo. No respetar la clasificación ABC, productos que más salen más cerca de la zona de carga, implicará mayor tiempo para preparar pedidos, consecuencia pérdida de tiempo. Almacén saturado: la mercancía no estará accesible directamente lo cual implica que para preparar los pedidos habrá pérdida de tiempo, se produce nuevamente efecto “rompecabezas” tenemos que quitar uno para poner otro. A la hora de recuento también supone una pérdida de tiempo. Personal insuficiente: Implica una mala ubicación de la mercancía, desorden, desorganización, desconocimiento de la ubicación de las mercancías. Tener los productos sin codificar. (p.60)

En la opinión de Muzquiz (2013) propone que: Es la zona de descarga; ha de tener el espacio adecuado para las maniobras. La zona de recepción debe tener las dimensiones adecuadas al volumen de mercancía que se recibe y el tiempo que ha de permanecer allí. La permanencia de dicha mercancía en esta área será la mínima posible. Deben estudiarse los medios que sean más prácticos para facilitar y acelerar las maniobras de descarga de vehículos según las instalaciones en el área de recepción. En esta área se realiza la verificación de la mercancía que entra. La descarga ha de realizarse de la forma más rápida y eficiente posible. (p.65)

2.2.2.1. Dimensiones

2.2.2.1.1. Dimensión 01: entrada de mercancías

Desde el punto de vista de Flamarique (2019) ratifica que: Donde el primer grupo de actividades de las operaciones físicas y documentales en el almacén es la recepción o entrada de las mercancías, acto que materializa el compromiso adquirido por el proveedor de poner a disposición del cliente la mercancía solicitada a través de un pedido, en la cantidad, el lugar, el momento, y las condiciones técnicas, legales y de calidad acordados. Comprende, por lo tanto, todas las operaciones de planificación, movimiento físico y control administrativo del flujo de mercancías entre proveedor y cliente. (p.76)

1) Indicador: antes de la llegada de la mercancía

De acuerdo con Flamarique (2019) deduce que: Esta fase agrupa todas las operaciones que se han de realizar con anterioridad a la recepción de las mercancías. Incluye la orden de compra o el pedido por parte del cliente, la planificación de las tareas y la verificación de los recursos necesarios para realizar la descarga del vehículo de manera rápida y segura. (p.80)

2) Indicador: descarga de la mercancía

Como dice Flamarique (2019) expresa sostiene que: Consiste en la llegada del vehículo de transporte, la verificación documental, la descarga física (que puede incluir, si es necesario, la creación de una unidad de almacenaje), la verificación visual, la confirmación documental y la partida del vehículo. La llegada del vehículo de transporte Se han de realizar las siguientes tareas: Confirmar que la empresa receptora es la destinataria de la mercancía, Indicar al conductor del vehículo el muelle de descarga, en caso de que haya más de uno, Facilitar la maniobra del vehículo para su descarga, Verificar que las características especiales del transporte se han cumplido. Por ejemplo, en el transporte de productos congelados se verifica con un termómetro en diferentes puntos de la caja del vehículo o contenedor que la temperatura se sitúa entre -18° y -21° al abrir las puertas. (p.85)

Dentro de este proceso se desarrollan controles para que lo que se recibe en físico también se ingrese correctamente por sistema para evitar desfase.

3) Indicador: después de la descarga

Según Flamarique (2019) alude que: Se deben realizar tareas de control, etiquetaje (si es necesario), ubicación de la mercancía en el almacén y gestión de la información y la documentación pertinente. verificar el estado de las mercancías recibidas y si responden a los estándares de calidad establecidos para cada producto. Los controles de entrada y de calidad pueden ser más o menos laxos dependiendo de si la empresa ha concertado con el proveedor un contrato de calidad y de los términos establecidos en el mismo. También se han de realizar controles sobre las mercancías que se encuentren en espera de decisión, con un repaso unitario o aleatorio, por ejemplo, cuyo resultado puede ser el reembalaje y posterior entrada normal en el almacén, la devolución al proveedor o su desechado. (p.90)

2.2.2.1.2. Dimensión 02: flujos internos

Teniendo en cuenta a Flamarique (2019) enfatiza que: Son aquellos procesos que engloban diferentes operaciones, movimientos o manutenciones que se realizan desde que la mercancía entra en el almacén hasta su salida del mismo, sea cual sea su destino (producción, montaje, preparación de pedidos, expediciones o venta). Los flujos internos se refieren tanto a las personas implicadas como a las mercancías, la información y la documentación que conllevan. Son la consecuencia de la ubicación y la desubicación de la mercancía, y la ordenación del propio almacén. Se ha de tener en cuenta que dentro de una misma empresa puede haber diferentes almacenes con sus correspondientes flujos diferenciados. (p.95)

1) Indicador: uUbicación de mercancías

Con base en Flamarique (2019) señala que: La función de este flujo es colocar la mercancía en el lugar correspondiente del almacén, siguiendo las instrucciones facilitadas por la persona responsable o el programa gestor. Los materiales o productos pueden provenir de diferentes procesos: de compras o aprovisionamiento, de la logística inversa, del área de producción o de las operaciones de otros departamentos. Dependiendo de la procedencia de los productos, llegarán en unas condiciones determinadas y su manutención será diferente en cada caso. (p.100)

Las ubicaciones para consignar son dichas por el wms que se tiene en la empresa caso SAP que ya tiene una inteligencia integrada de slotting de mercadería que ya indica bajo parámetros. (p.95)

2) Indicador: desubicación de mercancías

Citando a Flamarique (2019) revela que: La función de este flujo es extraer una determinada mercancía de su ubicación en el almacén, siguiendo las instrucciones de la persona o del sistema gestor. La demanda para ejecutar esta actividad puede llegar desde diferentes áreas de la empresa y requerir un tratamiento específico. (p.7)

En el momento en el que se requiera, las existencias serán extraídas de esta

zona utilizando los medios necesarios para ello tales como carretillas o equipos de manutención para poder retirar el pallet asignado o pedido según demanda.

3) Indicador: ordenación del almacén.

Como expresa Flamarique (2019) da a conocer que: Este flujo comprende las operaciones de desubicación, manutención y nueva ubicación de las mercancías, que se llevan a cabo para reordenar el almacén siguiendo las instrucciones facilitadas por el sistema gestor o la persona responsable. Para realizarlas, es necesario emplear correctamente los recursos humanos y materiales, que serán diferentes de acuerdo con la tipología del almacén. Normalmente las operaciones para reordenar el almacén se realizan cuando hay menos carga de trabajo, momentos valle, para facilitar la gestión de los periodos de máxima actividad, los momentos pico. (p.105)

La organización de un almacén es una tarea meticulosa, en la que suele participar un alto número de trabajadores y para la que es preciso fijar unos sistemas y procesos.

2.2.2.1.3. Dimensión 3: Preparación de pedidos.

Tal como Flamarique (2019) indica que: La preparación de pedidos abarca los procesos de selección, recogida, combinación, agrupación o consolidación y transporte de las mercancías que conforman el pedido de un cliente, en la cantidad y la forma indicadas. Afecta de una manera directa la productividad de la cadena logística y en muchas ocasiones se convierte en un cuello de botella en la cadena de suministros. La preparación de pedidos normalmente conlleva la utilización intensiva de mano de obra, aunque esta se ve progresivamente reducida por la mecanización, la estandarización y la automatización de una parte importante de estos procesos, que aumentan la productividad y reducen los costos y los tiempos. (p.28)

1) Indicador: recepción de pedidos.

Como lo hace notar Flamarique (2019) sugiere que: La compra de los productos por parte de los clientes normalmente se realiza mediante el pedido, que puede llegar a la empresa de diferentes formas, En situaciones en las que se

produce un exceso de inventario, suele con llevar un mayor riesgo de Obsolescencia de los productos, que termina provocando en ocasiones grandes problemas financieros a la empresa. Es obsoleto todo artículo catalogado, con existencia en inventario, que no presenta movimientos o, a lo que no se le prevé uso futuro. En muchas ocasiones se mantienen inventarios muy altos para dar respuesta a riesgos no deseados y la previsión sistemática inexacto o incorrecta de la demanda de los clientes puede provocar acumulación de stock por encima de las necesidades, siendo más fácil poder llegar a un nivel de Obsolescencia. (p.38)

2) Indicador: sistema de pedidos.

A juicio de Flamarique (2019) relaciona que: La sistemática de la gestión de pedidos que se deba aplicar dependerá de diferentes factores de la empresa, como: su política comercial (por ejemplo, servicio en 24 horas), el personal de que disponga para la preparación de pedidos, el sistema de transporte, el acondicionamiento y la carga, los recursos materiales disponibles, la tipología de las mercancías, el cliente y el pedido. Dependiendo de los diferentes factores de la empresa, se utilizará alguna de las siguientes sistemáticas que puede ser por olas de preparación, por rutas de reparto, por las urgencias que puedan suceder en el proceso, por la importancia del cliente y la antigüedad del pedido. (p.48)

3) Indicador: transporte interno.

Según Flamarique (2019) propone que: En todo este proceso se necesita transportar las mercancías: desde el almacén hasta la zona de preparación de pedidos, desde esta a la zona de acondicionamiento, desde aquí hasta la playa de carga, y por último desde esta al vehículo. El transporte de la mercancía en la preparación de pedidos puede ser; totalmente manual que son las personas implicadas transportan el producto con sus manos. Según la normativa de riesgos laborales y seguridad, los expertos consideran aceptable manipular una masa máxima de 25 kg para los hombres y 15 kg para las mujeres, en un recorrido máximo de 30 m de distancia. (p.58)

2.3. Definición de términos básicos

Abastecer. Mauleon (2016) refirió “Proveer a una persona física u organización de los productos, mercancías o servicios que necesita (p.120)

Absentismo. Coyle (2017) “Ausencia de una persona de su puesto de trabajo en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo, esté justificada o no” (p.150)

ADR. Chopra (2016) “Siglas de articles dangereux de route o transporte de artículos peligrosos, relativas al Convenio internacional sobre el transporte de mercancías peligrosas por carretera” (p.200)

Agrupar. Álvarez (2018) “Unir productos o mercancías para formar un grupo o bloque, siguiendo un criterio determinado” (p.100)

AGV. Flamarique (2016) “(Automated guided vehicle o vehículo de guiado automático). Vehículo guiado automáticamente mediante sistemas de filoguiado, ferroguiado, optoguiado o radio láser” (p.127)

Almacén. Peter (2017) “Espacio físico, recinto cubierto o descubierto, edificio, etc., acondicionado para recepcionar, albergar y custodiar materiales y mercancías, bien sean materias primas, productos semielaborados o terminados y preparados para su distribución, y que permite su clasificación, manipulación y control” (p.170)

Almacén caótico. Anaya (2018) “Almacén donde se lleva a cabo la ubicación de las mercancías mediante el método hueco libre” (p.190)

Almacén ordenado. Castellano (2016) “Almacén en el cual hay asignado un lugar único, fijo y predeterminado para cada una de las mercancías” (p.200)

Almacenamiento. Mauleon (2016) “Ejecución de los movimientos de entrada o salida de una mercancía en un almacén, donde se incluyen las operaciones de traslado de esta a o desde su ubicación, carga o descarga y colocación o extracción”. (p.121)

Almacenamiento en bloque. Coyle (2017) “Sistema de almacenamiento por agrupamiento y compactación de las mercancías, bien por apilado directo de las cargas o mediante su colocación en estanterías, dispuestas o no sobre palés”

(p.151)

Almacenamiento en pilas. Chopra (2016) “Sistema de almacenamiento que consiste en el apilado directo de las unidades de carga unas sobre otras, dispuestas o no sobre palés. La capacidad de carga en altura está limitada por la resistencia de soportar cargas de la unidad inferior” (p.201)

Apilar. Álvarez (2016) “Poner una carga sobre otra formando una o varias pilas” (p.101)

Carga consolidada. Flamarique (2016) “Mercancía que junto con otras se acondicionan como una única unidad física de manipulación y circulación (sobre un palé y dispuesta en un contenedor, por ejemplo), con el fin de facilitar su expedición y transporte hacia un destino común” (p.128)

Carga paletizada. Peter (2017) “Mercancía colocada sobre un palé dispuesto para ser almacenado o trasladado por cualquier elemento mecánico de manutención o medio de transporte” (p.171)

Carretilla. Anaya (2018) “Elemento de manutención usado para recoger, transportar y depositar o estibar unidades de carga (palés, contenedores, etc.) o graneles” (p.191)

Cliente. Castellano (2016) “Persona física u organización a quien la empresa fabricante, la distribuidora o el establecimiento comercial venden sus productos o servicios. La determinación en inglés es customizer” (p.201)

Código de barras. Ballou (2016) “Método de codificación de datos en el que estos se representan mediante una secuencia de barras y espacios verticales que pueden ser leídos por lectores ópticos” (p.167)

Contenedor de transporte. Ballou (2016) “Recipiente de transporte de carácter permanente y capacidad interior no menor de un metro cúbico, capaz de asegurar un uso repetido, sin ruptura de la carga en caso de trasbordo a diferentes modos o vehículos de transporte” (p.168)

Cuello de botella. Flamarique (2015) “Cualquier punto de un proceso industrial que dificulte la rapidez o fluidez en la circulación de un producto, o en la logística de un sistema” (p.50)

Desubicación. Flamarique (2016) “Sacar el producto o la mercancía del lugar donde está almacenado” (p.51)

Estacionalidad. Carreño (2017) “Propiedad de una serie cronológica que toma unos valores distintos de su valor medio anual durante unos determinados periodos” (p.149)

Logística. Carreño (2017) “Se refiere a todo lo concerniente a procesos de coordinación, gestión y transporte de bienes comerciales desde el lugar de distribución al cliente final” (p.150)

Cadena de suministro. Escudero (2016) “Es la red de instalaciones y procesos que intervienen en el ciclo de vida del producto o servicio que tenemos o disponemos en casa” (p.110)

Centro logístico. Escudero (2016) “Es la infraestructura donde se almacena el producto y establecen las directrices para su recepción, transporte y distribución” (p.111)

Flota de transporte. Villanueva (2016) “Es el conjunto de vehículos con los que cuenta una empresa para realizar la distribución de las mercancías” (p.200)

Logística inversa. Ballou (2016) “Se refiere a una etapa que no es estrictamente necesaria, pues su objetivo es devolver el producto desde el consumidor final hasta el distribuidor o proveedor” (p.220)

Última milla. Flamarique (2016) “Consiste en la entrega directa del producto al cliente final a través del proceso de delivery. Está muy relacionado a la satisfacción del cliente” (p.230)

Entrega fallida. Flamarique (2016) “Es aquella que fracasa en llegar el pedido al cliente final. Ya sea por entregas a destiempo o porque el cliente no está en su lugar de encuentro” (p.240)

Entrega segura. Flamarique (2016) “Hace referencia a aquella que se realiza por mecanismos, cumpliendo con las medidas sanitarias correspondientes por la pandemia de Covid 19” (p.250)

Indicador logístico. Flamarique (2016) “Es una unidad de medición que permite tener una referencia de rendimiento de un proceso logístico de la empresa” (p.260)

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación.

3.1.1. Hipótesis General

HG. Existe relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima – 2020.

3.1.2. Hipótesis Específica

HE 1. Existe relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

HE 2. Existe relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM. Lima - 2020.

HE 3. Existe relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

3.2. Variable de estudio.

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. Variable 1: control de inventarios

De acuerdo con Escudero (2014) indica que: El control de las existencias se realiza a través de un inventario perenne el cual registra los movimientos en un sistema donde todos los artículos de la empresa están registrados asimismo también se puede confeccionar una ficha de control por cada artículo sea de entrada o salida y así se registran las unidades que entran al almacén como devolución (p. 264).

Gestionar los controles de inventarios dentro de una organización tiene sus ventajas y desventajas debido a que tenemos que conocer el perfil de la gente de almacén y en base a ello, otorgar el puesto correspondiente seguido de ellos

bríndale las capacitaciones necesarias en la materia.

3.2.1.2. Variable 2: gestión de almacén

Como dice Ballou (2014) determina que: Dentro de “la gestión de almacenes es un proceso que trata de la recepción, almacenamiento y despacho, hasta el punto de consumo de cualquier tipo de material, materia prima, semielaborados, terminados; así como el tratamiento e información de los datos generados” (p.121)

En la actualidad toda organización toma en cuenta la gestión de almacén comportándose y expresamente al nivel de las circunstancias de cada miembro de la empresa cuyo objetivo es velar por la buena gestión.

3.2.2. Definición operacional

Una definición operacional especifica qué se dan en actividades u operaciones se deben de hacer para ver el rendimiento de una variable e interpretar los datos que se puedan obtener del análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 120).

Este punto hace referencia a realizar una observación en las variables y obtener una mejor interpretación de los datos que proporcione en la investigación con la intención de comprobar la correlación que existe entre las variables.

3.2.2.1. Variable 1: control de inventarios:

Según Ferrin (2013) explica que el inventario son todas las actividades que se realiza para mantener las cantidades exactas de los artículos en el almacén en tiempo oportuno (p.54). Por otro lado, Guerrero (2009) lo define como la agrupación de bienes que no tienen rotación hasta que se necesiten (p.23). Así mismo Mora (2014), indica que es la parte operativa es el inventario, toda practica que se realiza al momento de guardar los productos en el almacén (p.76).

La variable control de inventarios fue evaluado de acuerdo a las dimensiones: Indicadores de gestión, Costos, Ciclo de vida del producto, mediante la valoración de la escala de Likert compuesto por 18 ítem de acuerdo al tamaño de la muestra según la percepción de los colaboradores de la empresa YOBEL SCM S.A

3.2.2.2. Variable 2: gestión de almacén:

Ponce (2014) nos menciona que, la Gestión de almacén es parte del proceso de la cadena de suministros, donde engloba a las personas, organizaciones, tecnología e infraestructura (p.77). 11. Según Leenders (2014), indica que es un proceso consistente en diversas actividades donde intervienen varios elementos, como otros departamentos, clientes internos y externos, proveedores, compradores, ciudadanos, etc. (p. 81)

La variable Gestión de almacén fue evaluada de acuerdo a las dimensiones: entrada de mercancías, flujos internos de almacén, preparación de pedidos, mediante la valoración de la escala de Likert, compuesto por 18 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra según la percepción de los colaboradores de la empresa YOBEL SCM S.A

3.3. Tipo y nivel de la investigación.

La presente investigación es de nivel: descriptivo – correlacional.

La investigación es de nivel descriptivo porque permite conceptualizar y caracterizar las variables de estudio de acuerdo con los autores fundamentados en las bases teóricas, asimismo obtener resultados de manera descriptiva de acuerdo con las variables y dimensiones de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80), precisan que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

La investigación es de nivel correlacional porque se determinó la relación que existe entre la variable 1 y la variable 2, identificando el nivel de relación entre dos o más variables. Hernández-et. al. (2010, p. 63), señaló que “este tipo de investigación tiene como objetivo primordial medir el grado de relación que existe entre las variables de estudio, a fin de analizar de manera particular la dependencia entre dos variables de estudio.

3.4. Diseño de la investigación.

3.4.1. Tipo de la investigación:

El presente estudio es de tipo aplicado ya que se va a investigar para aplicar los conocimientos en la práctica, lo cual Andrade (2005), en este sentido indica que la investigación aplicada se basa en los descubrimientos y avances que la investigación básica proporciona, no obstante, la investigación aplicada se caracteriza por la utilización y las consecuencias prácticas de las teorías (p.22).

Asimismo, el nivel que se empleó en esta investigación fue descriptivo correlacional ya que busca investigar, mostrar, identificar y narrar hechos identificando las relaciones entre las variables, el cual según Bernal (2010) menciona que el estudio descriptivo es el más popular ya que busca mostrar, identificar o narrar hechos o situaciones, sin embargo, este nivel de investigación no da explicaciones o razón de cada situación, es usada usualmente en tesis de pregrado o quienes desean investigar.

Y se desarrolla a través de encuestas, entrevistas, observación o revisión documental (p. 113). Bernal (2010) también acota (citando a Salkind, 1998), la investigación correlacional tiene como fin demostrar o determinar la relación entre variables o el resultado. La correlación demuestra las asociaciones, pero no la causa donde cualquier variación influye directamente en el cambio del otro (p. 114).

3.4.2. Diseño de investigación:

El diseño es no experimental de corte transversal, dado que no se manipulará las variables, sino que se observará los acontecimientos en su contexto real para luego analizarlos. Según Hernández (2006),

El diseño no experimental es el estudio que se realiza sin manipular las variables, lo que se basa es en observar la realidad tal cual se está dando para posteriormente analizarlo (p. 205). Acota Hernández (2006), que el corte transaccional o transversal recolecta la información en un solo momento al igual que en un tiempo único, teniendo como propósito describir las variables analizando su relación en un momento dado.

De acuerdo con el diseño de estudio, es no experimental, porque no existió

manipulación de ninguna de las variables de estudio, se utilizó una investigación transversal, es decir la investigación se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido, es correlacional, porque se buscó la relación entre ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones de las respectivas variables.

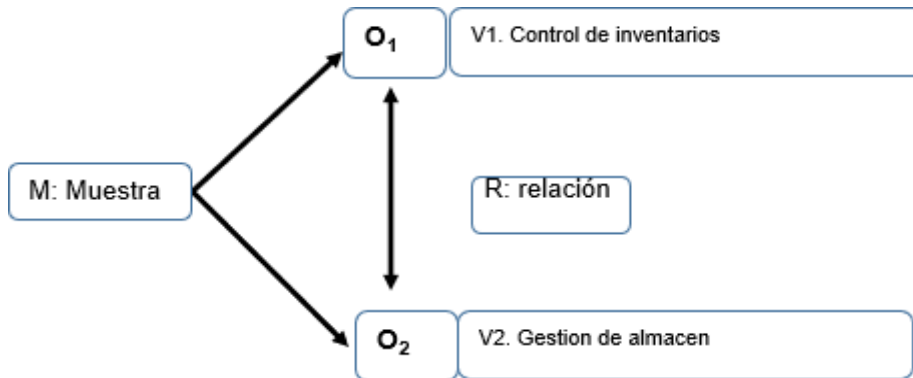


Figura 1. Diagrama del diseño de investigación.

Denominación:

M : Muestra

V1 : Administración de recursos humanos

V2 : Motivación laboral

O1: Evaluación de la administración de recursos humanos

O2: Evaluación de la motivación laboral

R : Relación entre ambas variables.

3.4.3. Tipos de estudio

La investigación fue aplicada por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

3.5. Población y muestra de estudio.

3.5.1. Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que:

Una población en un proceso de estudio se describe como un universo de la investigación científica, conformado por personas u objetos que representan un elemento de análisis a fin de obtener conclusiones de acuerdo con las características o estratos que permiten distinguir y observar a cada componente que lo conforman. (p. 44)

La población objetiva de estudio estuvo constituida por 70 personas que laboran en la empresa Yobel SCM S.A, según datos de la empresa, hasta Setiembre del 2020, la empresa cuenta con 100 trabajadores en planilla.

3.5.2. Muestra.

Andía (2015) afirma. “Desde el punto de vista estadístico la muestra es el conjunto de medidas o resultados seleccionados a partir de una población, utilizando algún criterio” (p.229).

La muestra utilizada en la presente investigación estuvo constituida por 49 personas operativas de almacén, 14 administrativos, todos ellos mantienen una relación laboral mayor a 3 meses en la empresa.

Tabla 1.
Trabajadores de la empresa YOBEL SCM S.A

N.º	CARGO	CANTIDAD
1	Almacenero	2
2	Apilador	10
3	Controlador Despacho	15
4	Controlador Recepción	4
5	Inspector de Carga	1
6	Jefe Operaciones	1
7	Kardista	9
8	Operador WMS	4
9	Picker / Estiba	17
TOTAL		63

Fuente: Elaboración propia

3.5.3. Muestreo.

El tipo de muestreo fue probabilístico de tipo simple.

Este tipo de muestreo se caracteriza por tener un procedimiento no mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernández et al., 2010, p.176). El tamaño de la muestra reunió un total de 63 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos.

Tamayo (2012), la técnica e instrumento para recolectar datos: “es un procedimiento de planificar y organizar de manera puntual, para definir la manera de cómo se elaborará un instrumento para recopilar datos, conforme a la encuesta, determinar la documentación u observación directa del hecho y conforme a la disposición para que recopile los datos” (p. 182). En toda técnica a investigar es considerable la aplicación del instrumento en forma objetiva y subjetiva, con la finalidad de conseguir testimonio de modo sobresaliente y comprensible, con el fin de proponer una sugerencia o recomendación en base al problema de investigación, según los datos reales obtenidos.

Tabla 2.

Validación de expertos.

N.º	Nombres y Apellidos	Grado	Resultados
1	Mg. Falconi Atoche Jhon	Temático	Si cumple
2	Mg. Michel J, Méndez Escobar	Metodólogo	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

Para la investigación de acuerdo con las variables de estudio Control de inventarios y Gestión de almacén se utilizó como instrumento un cuestionario de manera estructurada con la finalidad de recolectar información de acuerdo al trabajo

de campo realizado, aplicado al tamaño muestral de personas.

3.6.2.1. Escala de Likert

Hernández, Fernández y Baptista (2010) exponen que la escala de Likert es “un conjunto de ítems presentados en forma de afinaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes en categorías” (p. 245).

Con el propósito de realizar una digna investigación se realizó una prueba piloto para determinar si el instrumento a utilizar era confiable para ello se encuestó a 30 personas en base a 24 preguntas, bajo la escala de Likert, a través del método de Alfa de Cron Bach.

La confiabilidad del instrumento se midió a través del análisis de consistencia interna de las varianzas que muestran los ítems entre sí. Para ello se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente puede arrojar valores que usualmente son entre 0 y 1. Estos a su vez se pueden interpretar mediante los siguientes criterios.

Tabla 3.
Criterios para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Fuente: George y Mallery (2003)

3.7. Método de análisis de datos.

Quezada (2010, p. 132), considera que para realizar un análisis de datos es necesario utilizar métodos y procedimientos que permitan organizar de manera ordenada el proceso de codificación, tabulación, medición y análisis de acuerdo a

las variables y dimensiones de estudio.

Mediante los análisis de datos se pudo determinar los resultados descriptivos y el proceso de comprobación y verificación de hipótesis de acuerdo con el uso del programa estadístico SPSS vs 24, obteniendo tablas y figuras según los resultados obtenidos garantizando, la fiabilidad de los resultados. Asimismo, se utilizó el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

La confiabilidad del instrumento se dará con el alfa de Cronbach el cual se utiliza para poder realizar el cálculo del coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición, según Bernal (2010, p. 247) menciona que “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios”.

Encuesta a 63 objetos de estudio a través de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 4.
Resumen de procesamiento de carga.

N	%
Casos Válido 63	100,0
Excluido 0	,0
Total 63	100,0

Fuente: En base a los resultados del SPSS

Confiabilidad de la encuesta sobre Gestión de almacén y el control de existencias para obtener la confiabilidad del instrumento sobre la Gestión de almacén y el Control de existencias se aplicó la prueba de niveles dando como resultado alfa de Cronbach a través del SPSS de 0.903 lo que indica que el instrumento de medición es muy alto.

Tabla 5.
Coefficiente de Alfa de Cronbach para la variable Control de inventarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	18

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Para la variable Control de inventarios se dio un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,882; lo cual quiere decir que la variable Control de inventarios tiene una confiabilidad buena.

Tabla 6.
Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable Gestión de almacén

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,946	18

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Para la variable Gestión de almacén se dio un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,946. Es decir que la variable Gestión de almacén posee una confiabilidad excelente

Tabla 7.
Niveles de confiabilidad de los instrumentos de estudio.

Rango	Confiabilidad
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Elaborado por Ruiz (2000, p. 70)

3.8. Aspectos éticos

En la elaboración del proyecto de tesis, se dará cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de TELESUP, de acuerdo con los siguientes principios.

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional

En general, el desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo

Tabla 8.

Niveles de la variable Control de inventarios en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

<i>Niveles de la variable Control de inventarios</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	14,3	14,3	14,3
	Medio	35	55,6	55,6	69,8
	Alto	19	30,2	30,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

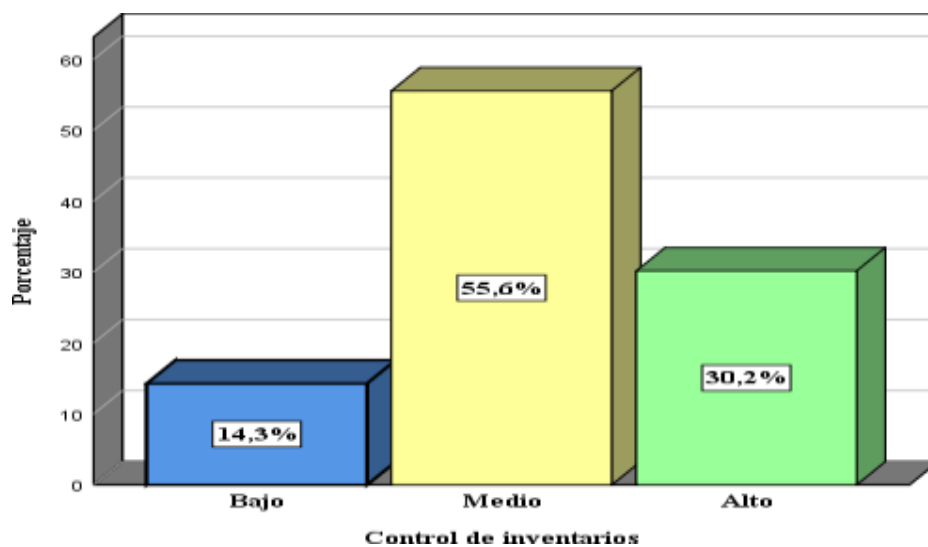


Figura 2. Frecuencias de la variable Control de inventarios

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se aprecia que la mayoría de los 63 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A, el 55,6% indicó que hay un nivel medio de control de inventarios. Le continúa el 30,2% que indicó que hay un nivel alto. Mientras que el restante 14,3% expresó que hay un nivel bajo.

Tabla 9.

Niveles de la dimensión Indicadores de gestión en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

Tabla. Niveles de la dimensión Indicadores de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	23,8	23,8	23,8
	Medio	28	44,4	44,4	68,3
	Alto	20	31,7	31,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

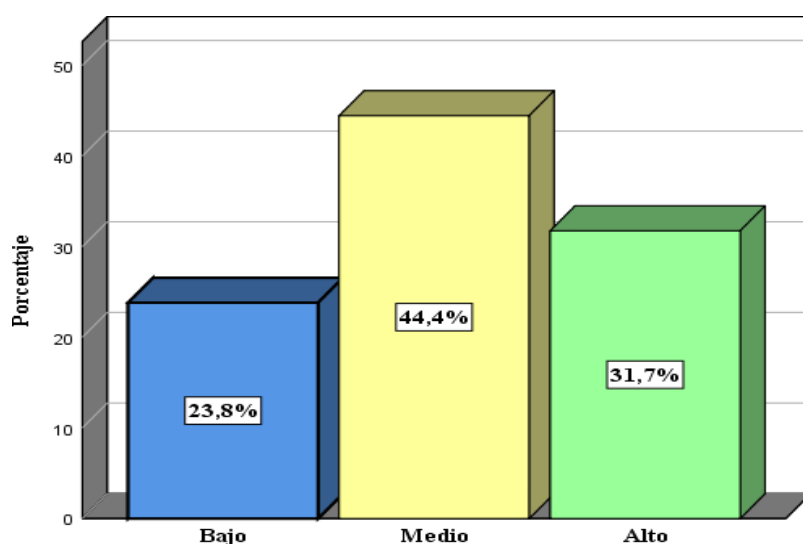


Figura 3. Frecuencias de la dimensión Indicadores de gestión

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se observa que, principalmente, de los 63 trabajadores de la empresa, el 44,4% indicó que existe un nivel medio del manejo de los indicadores de gestión. Le continúa de cerca el 31,7% que indicó que el manejo de los indicadores de gestión es de un nivel alto. Finalmente, el restante 23,8% indicó que hay un nivel bajo del manejo de los indicadores de gestión.

Tabla 10.

Niveles de la dimensión Costos en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

Niveles de la dimensión Costos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	20,6	20,6
	Medio	26	41,3	61,9
	Alto	24	38,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

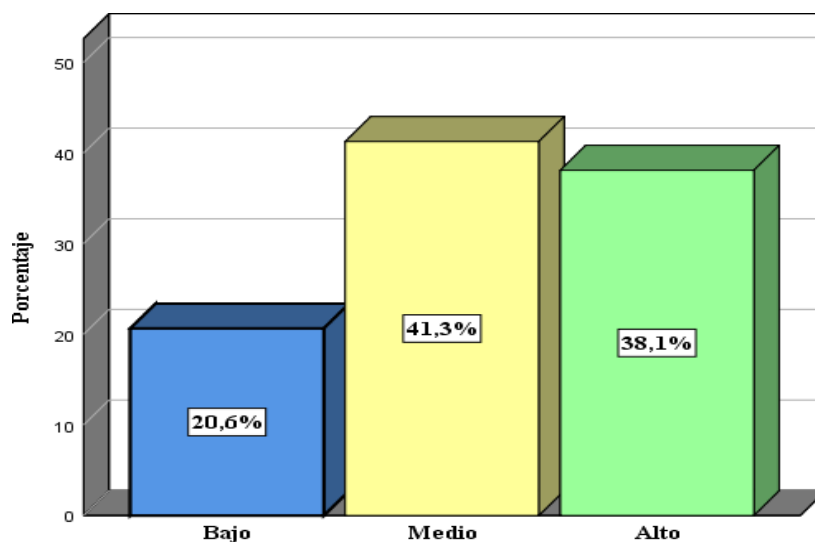


Figura 4. Frecuencias de la dimensión Costos

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se aprecia que la mayoría de los 63 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A, es decir el 41,3%, indicó que hay un nivel medio del manejo de los costos. Le continúa muy de cerca, el 38,1% que indicó que existe un nivel alto del manejo de los costos. Por último, el 20,6% indicó que hay un nivel bajo.

Tabla 11.

Niveles de la dimensión Ciclo de vida el producto en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

<i>Niveles de la dimensión Ciclo de vida del producto</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	9,5	9,5	9,5
	Medio	39	61,9	61,9	71,4
	Alto	18	28,6	28,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

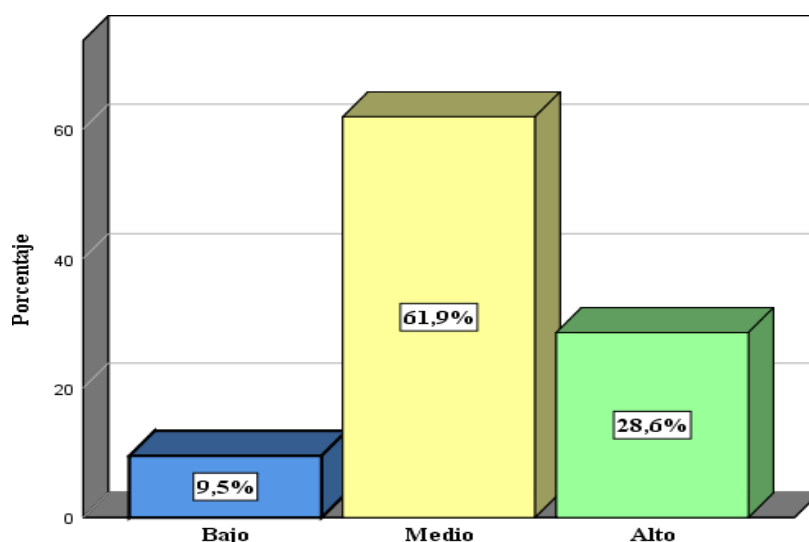


Figura 5. Frecuencias de la dimensión Ciclo de vida del producto
Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se observa que, principalmente, de los 63 trabajadores de la empresa, más de la mitad, es decir el 61,9%, indicó que existe un nivel medio del manejo del ciclo de vida de los productos generados. Le continúa en menor medida, el 28,6% que indicó que el ciclo de vida de los productos generados es manejado con nivel alto. Finalmente, el restante 9,5% indicó que dichos productos son manejados con nivel bajo.

Tabla 12.

Niveles de la variable Gestión de almacén en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

<i>Niveles de la variable Gestión de almacén</i>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,2	3,2
	Medio	59	93,7	96,8
	Alto	2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

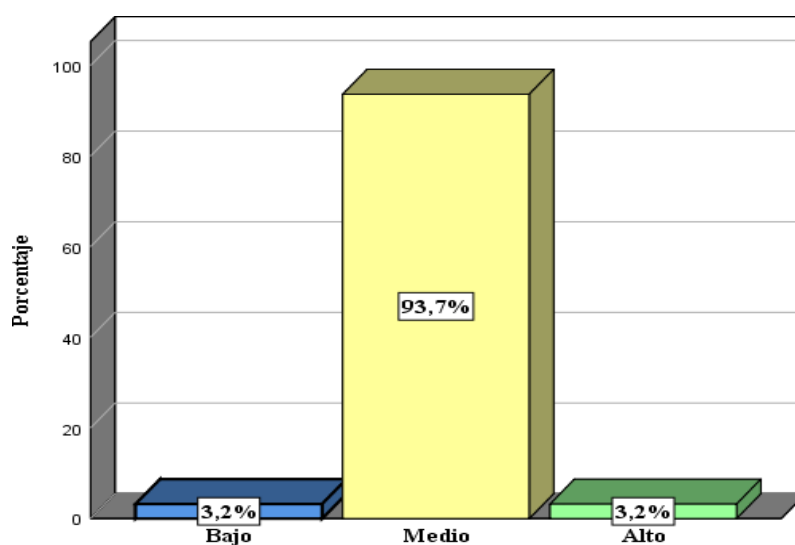


Figura 6. Frecuencias de la variable Gestión de almacén

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se observa que, de forma predominante, de los 63 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A, el 93,7%, indicó que existe un nivel medio de gestión del almacén. Le continúa en mucha menor medida, el 3,2% que indicó que existe un nivel alto de gestión del almacén. Mientras que el otro 3,2% indicó que la gestión de almacén tiene un nivel bajo.

Tabla 13.

Niveles de la dimensión Entrada de mercancías en la empresa Yobel SCM. Lima - 2020.

<i>Niveles de la dimensión Entrada de mercancías</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	23,8	23,8	23,8
	Medio	28	44,4	44,4	68,3
	Alto	20	31,7	31,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

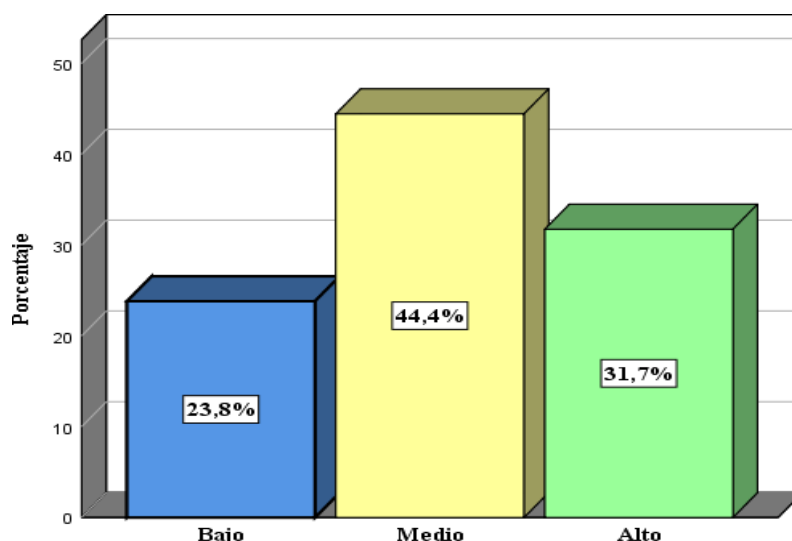


Figura 7. Frecuencias de la dimensión Entrada de mercancías

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se aprecia que la mayoría de los 63 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A, es decir el 44,4%, indicó que hay un nivel medio del manejo de la entrada de mercancías. Le continúa de cerca, el 31,7% que indicó que existe un nivel alto del manejo de la entrada de mercancías. Por último, el 23,8% indicó que hay un nivel bajo.

Tabla 14.

Niveles de la dimensión Flujos internos de almacén en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

Niveles de la dimensión Flujos internos de almacén

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	25,4	25,4
	Medio	25	39,7	65,1
	Alto	22	34,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

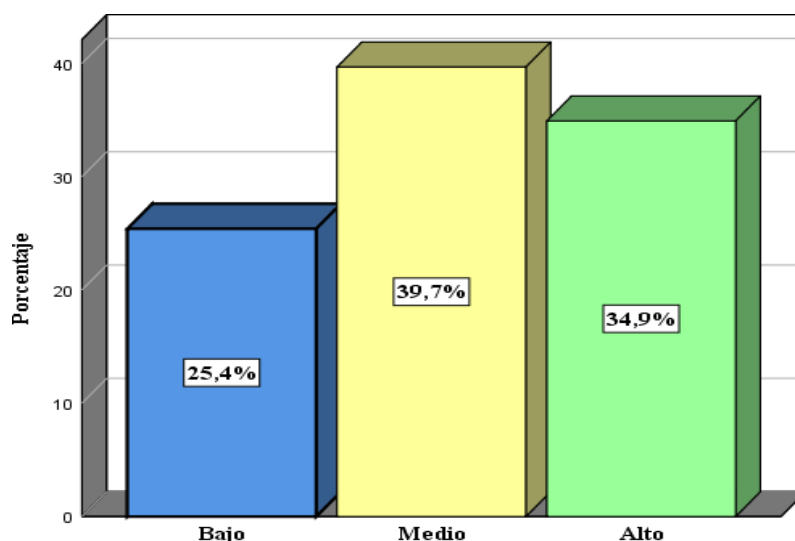


Figura 8. Frecuencias de la dimensión Flujos internos de almacén

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se observa que la mayoría de los 63 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A, el 39,7%, indicó que hay un nivel medio del manejo de los flujos internos de almacén. Le sigue muy de cerca, el 34,9% que indicó que existe un nivel alto del manejo de los flujos internos de almacén. Por último, el restante 25,4% indicó que hay un nivel bajo del manejo de los flujos internos de almacén.

Tabla 15.

Niveles de la dimensión Preparación de pedidos en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

<i>Niveles de la dimensión Preparación de pedidos</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	17,5	17,5	17,5
	Medio	37	58,7	58,7	76,2
	Alto	15	23,8	23,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

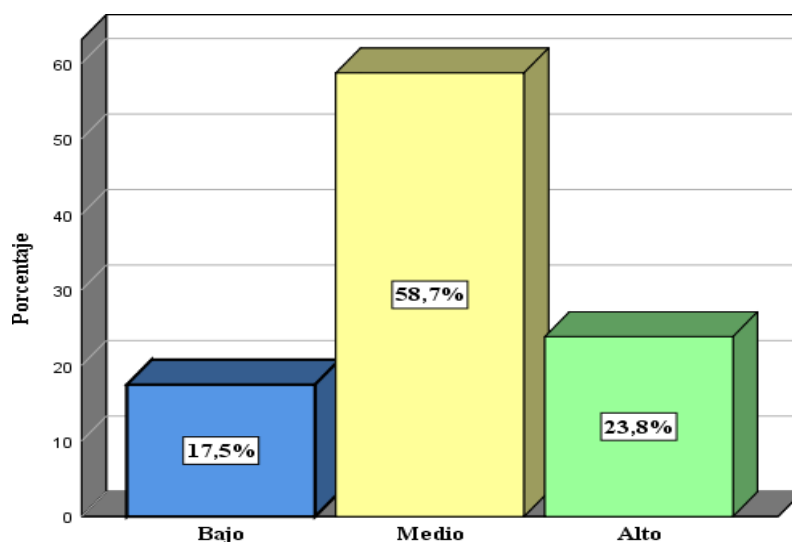


Figura 9. Frecuencias de la dimensión Preparación de pedidos

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

En la tabla y en la figura se observa que, la gran mayoría de los 63 trabajadores de la empresa Yobel SCM S.A, el 58,7%, indicó que existe un nivel medio en la preparación de pedidos. Le continúa en menor medida, el 23,8% que indicó que existe un nivel alto en la preparación de pedidos. Mientras que el restante 17,5% expresó que hay un nivel bajo en la preparación de pedidos.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Resultados sobre la prueba de normalidad

Para determinar si se debe utilizar una prueba de correlación paramétrica o no paramétrica con el propósito de analizar la contrastación de hipótesis de investigación, se debe utilizar en primer lugar la prueba de normalidad. En este caso se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, pues se evaluó más de 50 datos. Si la significancia de esta prueba da un valor mayor al nivel de significancia de 0,05, en las dos distribuciones de datos que aparecen en una hipótesis de investigación, entonces se determina que esas distribuciones de datos tienen normalidad y se debe utilizar la prueba de paramétrica de Pearson. De lo contrario, si al menos una distribución de datos no tiene normalidad, entonces se utiliza la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 16.
Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Control de inventarios	0,121	63	0,022
Gestión de almacén	0,156	63	0,001
Entrada de mercancías	0,145	63	0,002
Flujos internos de almacén	0,144	63	0,002
Preparación de pedidos	0,147	63	0,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación:

Los resultados de la significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov fueron inferiores al nivel de significancia de 0,05 (Sig.<0,05) para todas las distribuciones de datos evaluadas. Por lo cual se debe utilizar la prueba no paramétrica de Spearman para evaluar todas las contrastaciones de hipótesis.

Por su parte, para analizar la dirección de la correlación además de su intensidad, se utilizó los siguientes criterios propuestos por Hernández-Sampieri et al. (2017).

Tabla 17.
Criteria para interpretar el coeficiente de correlación

Valor	Criteria
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,1	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,01 a 0,1	Correlación positiva muy débil
0,11 a 0,25	Correlación positiva débil
0,26 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández-Sampieri et al. (2017)

4.2.2. Contrastación de las hipótesis de investigación

4.2.2.1. Hipótesis general

- H1: Existe relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.
- H0: No existe relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.

Prueba estadística

Tabla 18.

Correlación de Spearman entre control de inventarios y gestión de almacén

			Control de inventarios	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Control de inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,923**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	63	63
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	0,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	63	63

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

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación

Como se puede observar en la tabla de la prueba de Spearman hay una significancia de 0,000; lo cual quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se puede indicar que existe relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020. Asimismo, el Rho de Spearman dio un valor de 0,923; lo cual indica que la relación entre las dos variables es directamente proporcional y de intensidad muy fuerte.

4.2.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

- H1: Existe relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima-2020.
- H0: No existe relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020.

Prueba estadística

Tabla 19.

Correlación de Spearman entre control de inventarios y entrada de mercancías

			Control de inventarios	Entrada de mercancías
Rho de Spearman	Control de inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	0,895**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	63	63
	Entrada de mercancías	Coeficiente de correlación	0,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	63	63

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

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación

Tal como se aprecia en la tabla de la prueba de Spearman se dio una significancia de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y por tanto se puede indicar que existe relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020. Por su parte, el coeficiente de Spearman fue 0,895. Ello quiere decir que la relación hallada es directamente proporcional y de intensidad muy fuerte.

4.2.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020.

H0: No existe relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020.

Prueba estadística

Tabla 20.

Correlación de Spearman entre control de inventarios y flujos internos de almacén

			Control de inventarios	Flujos internos de almacén
Rho de Spearman	Control de inventarios	Coefficiente de correlación	1,000	0,920
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	63	63
	Flujos internos de almacén	Coefficiente de correlación	0,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	63	63

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

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla de la prueba de Spearman hubo una significancia de 0,000; lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se puede indicar que existe relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020. Asimismo, el Rho de Spearman dio un valor de 0,920; lo cual indica la proporcionalidad directa.

Contrastación de la Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020.

H1: No existe relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020.

Prueba estadística

Tabla 21.

Correlación de Spearman entre control de inventarios y preparación de pedidos.

		Control de inventarios	Preparación de pedidos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,846**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	63	63
	Coeficiente de correlación	0,846**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	63	63

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

Fuente: Elaboración propia mediante el programa SPSS V.26

Interpretación

Tal como se muestra en la tabla de la prueba de Spearman se dio una significancia de 0,000; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y por tanto se puede indicar que existe relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020. Por su parte, el coeficiente de Spearman fue 0,846. Ello quiere decir que la relación hallada es directamente proporcional y de intensidad muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados:

La presente investigación se realizó con el único fin de determinar si existe relación entre las dimensiones de Control de inventarios y la gestión de almacén en la empresa Yobel SCM S.A, distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre el control de inventarios y la gestión de almacén en la empresa Yobel SCM S.A, distrito San Juan de Lurigancho, año 2020, habiendo obtenido como resultado de la investigación realizada una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables.

Este objetivo guarda conexión con la investigación presentada por Morales (2019) titulada “Gestión de almacén y el control de existencias en Com2net, La Victoria, 2019”, el cual fue determinar la relación existente entre la gestión de almacén la cual resulto como respuesta una correlación positiva muy fuerte. El investigador recomendó aplicar la utilización de los inventarios para poder tener resultados y una alta efectividad en la gestión del almacén.

La metodología que se utilizó en la presente investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal con un nivel descriptivo correlacional, de los datos ya presentados se encontró que la mayoría coincide tanto en tipo, diseño o nivel.

Con respecto a la estadística utilizada en la primera hipótesis general, la cual es saber si existe relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM S.A. Lima 2020, obteniendo un valor de correlación significativa de 0.923 lo cual indica que la relación entre las dos variables es directamente proporcional y de intensidad muy fuerte. Este resultado guarda similitud con el resultado obtenido en la tesis de Morales (2019). “Gestión de almacén y el control de existencias en com2net S.A.C, distrito la victoria, año 2019”, obteniendo un valor de 0.900 lo que significa una correlación fuerte.

Con respecto a la estadística utilizada en la primera hipótesis específica la cual es saber si existe relación significativa entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM. S.A, distrito Lima, año 2020, obteniendo un valor de correlación significativa de 0.895 lo cual indica que la relación entre las dos variables es directamente proporcional y de intensidad muy fuerte. Este resultado guarda similitud con el resultado obtenido en la tesis de Sánchez (2017). “Gestión de almacén y distribución física en el área de logística y producción de La Empresa Gloria S.A. en Huachipa – Lima 2017”, obteniendo un valor de 0.800 lo que significa una correlación fuerte.

En referente a los resultados de la segunda hipótesis específica la cual es si existe relación significativa entre el control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima2020 obtuvo un valor de 0.920 lo cual es una correlación positiva muy fuerte; este resultado es similar al obtenido en la tesis de Marengo J. (2018) denominada “Control de inventarios y su relación con el volumen de ventas de Farmacias Rosita- Independencia año, 2017”, el cual obtuvo un resultado la aceptación de su hipótesis alterna lo que significa que si hay relación.

La tercera hipótesis específica es si existe relación significativa entre el control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020, obteniendo como resultado un valor de 0.846 lo cual demuestra que tiene una correlación positiva muy fuerte, este resultado es similar al presentado en la investigación de Marengo J. (2018) denominada “Gestión de almacén y distribución de Unilever Andina S.A, Huachipa, 2018” el cual obtuvo como significancia un valor menor a 0.9 en el cual se acepta su hipótesis alterna y por la tanto la relación de su hipótesis.

VI. CONCLUSIÓN

La presente investigación se basó en diversos autores y ello con la finalidad de ser útil para las siguientes investigaciones.

Es así como la tesis tuvo sus conclusiones:

- 1) El objetivo general de la investigación fue Determinar la relación de control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020, el cual se corroboró mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultando una correlación positiva muy fuerte, por lo tanto, la hipótesis alterna se acepta ya que el nivel de significancia es menor a 0.05 determinando que si existe relación entre las dos variables. (Ver tabla 18)
- 2) El primer objetivo específico fue Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020. este se confirmó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman teniendo como resultado una correlación positiva media el cual confirma que si existe relación entre la primera dimensión de la primera variable y la segunda variable. (Ver tabla 19)
- 3) El segundo objetivo específico Determina la relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020, el cual se corroboró mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo como resultado una correlación positiva muy fuerte por lo tanto la hipótesis alterna se acepta confirmando la relación entre los flujos internos de almacén y el control de inventarios. (Ver tabla 20)
- 4) El tercer objetivo específico fue Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima -2020, este se afirmó mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman, teniendo como resultado una correlación positiva muy fuerte por ello, la hipótesis alterna se acepta y queda confirmado que si existe correlación entre la tercera dimensión y la segunda variable. (Ver tabla 21).

VII. RECOMENDACIONES

De la presente investigación se espera que sea fuente de futuras investigaciones para este campo de la administración.

- 1) Se recomienda mejorar la gestión de almacén tanto en la sede central como en sus almacenes anexos, buscando personal con el suficiente experto en procesos de almacén, enfocándose en la calidad del personal contratado y no en la urgencia al hacerlo, ya que se verán inconvenientes al no tener un óptimo filtro de contratación acarreado posteriormente, problemas dentro de la organización.
- 2) Se recomienda como opción implementar un sistema de slotting para poder poner los materiales A en posiciones estratégicas y también enfocadas en la rotación de los inventarios tanto en el almacén de Lima como los anexos externos, ayudando así a la rapidez en la expedición de la mercancía por parte de los colaboradores hacia los clientes.
- 3) Se recomienda como otra opción implementar la metodología Kanban para así mantener el control y liderazgo de las existencias físicas dentro del almacén y aplicarlos de igual forma en los que se encuentran en provincia.
- 4) Se recomienda elaborar políticas para implementarse en el control de inventarios al igual que en el proceso en el que intervienen el personal operativo, ya que son parte de la cadena para así mantener un óptimo control sin dudas y minimizando los errores.
- 5) Se recomienda capacitar a los colaboradores de la sede central y anexos para que cumpla con los procesos de devolución para así agilizar el proceso por parte del área de almacén hacia los proveedores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: Andrade.
- Aquije Garma, C. F. (2017). Gestión de almacén y su relación con los Inventarios en la Corporation Intherpharma, Puente Piedra, 2017. Renati. Lima. Obtenido de SUNEDU: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/221955>.
- Berenson, M. L., & Levine, D. M. (1996). Estadística básica en administración: conceptos y aplicaciones. 6, 3. México: Prentice Hall Inc. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=2N09O8Oe0QC&printsec=frontcover&hl=es>.
- Bernal, A. (2010). metodología de la investigación (Tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Bragg, S. (27 de febrero de 2018). The ABC method. Obtenido de AccountingTools: <https://www.accountingtools.com/articles/the-abc-method.html>.
- Carvajal, L. (2014). Preparacion de pedidos y venta de productos. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Carreño, A. (2018). Cadena de suministros y logística.
- Castro, O. (2017). Organización: Administración de Almacén e Inventarios. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7481>.
- CORREA ESPINAL, A., GÓMEZ MONTOYA, R., & CANO ARENAS, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estudios Gerenciales, 26(117), 145-171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551008>.
- Cujilema Quitio, J. C. (2016). Administración y control de los inventarios del Comercial San Pedro de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, período 2016. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7600>.

- DATADEC, E. (9 de abril de 2019). logística 360 The Supply Chain Magazine. Recuperado el 2 de mayo de 2019, de <http://logistica360.pe/5-fallas-comunes-el-la-gestión-de-almacenes-y-sus-soluciones/>.
- De Diego, A. (2015). Gestión de pedidos y stock UF0929. España: Parainfo.
- Errasti, A. (2011). logística de almacenaje - Diseño y gestión de almacenes y plataformas logísticas world class ware housing. Madrid: Edición Pirámides.
- Escriba, J. (9 de febrero de 2019). Datanet. Recuperado el 1 de mayo de 2019, de Datanetconsultores: <https://datanetconsultores.es/>
- Escudero, M. J. (2014). logística de Almacenamiento. Madrid: Parafino.
- Escudero, M. J. (2015). técnicas de almacén. Madrid: Parafino. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497322576>.
- Flamarique S. (2019) Manual de gestión de almacenes.
- Farro, R., & Huancas, E. (2017). Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5s, que genera orden y control en la almacenera Huáncar SAC- Chiclayo. Chiclayo. Obtenido de SUNEDU. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/191601>.
- Fiallos Narváez, R., & Álvarez García, E. F. (2018). Control de existencia y optimización de inventarios del almacén bodega de la UTB. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Galisteo, I. (2017). UF0685 - Aprovisionamiento, control de costes y gestión del alojamiento rural. Obtenido de forma sistemática la casuística.
- García, A. (2010). Almacenes. Planeación, Organización y Control. Mexico: Trillas.
- Henríquez Valverde, L. O. (2015). Propuesta de un sistema de almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora Campobal SAC de la ciudad de Huamachuco - año 2015. Trujillo. Obtenido de SUNEDU: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/146390>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México D.F.: Mcgraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R. (2006). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. MEXICO D.F.: MCGRAW-HILL.
- Jacinto, J. (2014). Operaciones de almacenaje y gestión de inventario en la empresa los rosales, callao en el año 2014. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Jara Torres, N. Y. (2017). Control de Inventarios y su relación con los procesos de almacenamiento en las empresas de grupos electrógenos en Breña, año 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Joya Ochoa, J. J. (2017). Aplicación de control de inventario para mejorar el almacenamiento de lubricantes en la Empresa TRANSBER S.A, Independencia, 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Ladrón, M. A. (2020). Gestión de inventarios.
- Mora, L. (2011). Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes.
- NC STATE UNIVERSITY. (2 de abril de 2017). Supply Chain Resource Cooperativo. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de NC STATE
- Prieto, B., & Aguilar, P. (2006). Contabilidad de Costes y de Gestión. Un enfoque práctico. Madrid: Delta Publicaciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496477142>.
- Revista Gan@Más. (21 de marzo de 2019). Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/conozca-las-4-claves-de-la-gestion-logistica-en-el-peru/>.
- Rosas Jácome, G. A., & Santos Alhuay, C. (2015). El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Provincia Constitucional del Callao. Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Saad, S., Ansari Noor, A., Khan Naseem, A., Sawant, I., & Sayyed Ziaul, H. (April de 2015). Review of 5S Technique. International Jornal of Science, Engineering and Technology Research (IJSETR), 4, 927-931. Obtenido de <http://ijsetr.org/wp-content/uploads/2015/04/IJSETR-VOL-4-ISSUE-4-927-931.pdf>
- Suarez, Y.M. (2016). Control de inventarios y manejo de almacenamiento.

- Sánchez Silva, F. H. (2017). Gestión de almacén y distribución física en el área de logística y producción de la empresa Gloria S.A. en Huachipa – Lima 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- TotalWinePack. (7 de enero de 2019). Totalsafepack. Recuperado el 1 de mayo de 2019, de Totalsafepack: <https://www.totalsafepack.com/logistica-como-optimizar-la-gestion-en-tu-almacen/>
- Universidad de Lima. (s.f.). GESTIÓN MODERNA DE ALMACENES. Lima. Obtenido de <http://www.ulima.edu.pe/ciec/cec-catalogo/gestion-moderna-de-almacenes>.
- Valderrama, S. (2007). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Control de inventario y su efecto en la gestión de almacenes en la empresa Yobel SCM, Lima - 2020”

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
Control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel Scm, Lima-2020	¿Cuál es la relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020?	Determinar la relación de control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020	Existe relación entre control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020	Control de inventarios	Indicadores de gestión.	Existencias	P1- P2	<u>Diseño</u> Descriptivo – correlacional <u>Investigación</u> Básica, descriptiva, cuantitativa y correlacional <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal <u>Población</u> Muestra censada 63 colaboradores <u>Técnica:</u> encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.26
						Movimientos	P3 -P4	
						Cobertura	P5-P6	
					Costos.	Almacenamiento	P7-P8	
						Adquisición	P9-P10	
						Ruptura de stock	P11-12	
					Ciclo de vida del producto.	Obsolencia	P13-14	
						Perdida.	P15-16	
						Logística inversa.	P17-18	
	Control de inventarios y su efecto en la gestión de almacenes en el centro de distribución de la empresa Yobel Scm, Lima-2020	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Gestión de almacén.	Entrada de mercancías.	Antes de la llegada de la mercancía.	P19-20
							Descarga de mercancías.	P21-22
							Después de la descarga.	P23-24
¿Cuál es la relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020?		Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020.	Existe relación entre control de inventarios y su efecto en las entradas de mercancías en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020.	Flujos internos de almacén.		Ubicación de mercancías.	P25-26	
						Desubicación de mercancías.	P27-28	
						Ordenación de almacén.	P29-30	
¿Cuál es la relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020?		Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.	Existe relación entre control de inventarios y su efecto en los flujos internos de almacén en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM, Lima - 2020.	Preparación de pedidos		Recepción de pedidos	P31-32	
	Sistema de pedidos.				P33-34			
	Transporte interno.				P35-36			
Control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020?	Determinar la relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020.	Existe relación entre control de inventarios y su efecto en la preparación de pedidos en el centro de distribución de la empresa Yobel SCM Lima 2020.						

Anexo 2: Matriz de operacionalización. Operacionalización de variable Control de inventario.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Control de inventarios	Escudero (2014). Indica que el control de las existencias se realiza a través de un inventario permanente el cual registra los movimientos en un sistema donde todos los artículos de la empresa están registrados asimismo también se puede confeccionar una ficha de control por cada artículo sea de entrada o salida y así se registran las unidades que entran al almacén como devolución (p. 264).	El control de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda la organización. Las tareas correspondientes a la gestión de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de inventarios, determinados por los métodos de control.	1. Indicadores de gestión 2. Costos 3. Ciclo de vida del producto	- Existências. - Movimiento. - Cobertura. - Almacenamiento - Adquisición. - Ruptura de stock. - Obsolencia. - Pérdida. - Logística inversa.	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

Operacionalización de variable Control de inventario.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Gestión de almacén	Ballou (2014) determina que “la gestión de almacenes es un proceso que trata de la recepción, almacenamiento y despacho, hasta el punto de consumo de cualquier tipo de material, materia prima, semielaborados, terminados; así como el tratamiento e información de los datos generados” (p.121).	Los pedidos y las existencias permiten organizar diariamente las operaciones y los flujos de mercancías, al mismo tiempo que aporta información sobre el almacén y la calidad de su servicio. Para desarrollar esta gestión, hay que interactuar con otros departamentos de la empresa, como compras, aprovisionamiento, comercial, administración o contabilidad, así como con empresas proveedoras y clientes, siguiendo los objetivos globales de la compañía.	<p>1. Entrada de mercancías.</p> <p>2. Flujos internos de almacén.</p> <p>3. Preparación de pedidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de la llegada de la mercancía. - Descarga de mercancía. - Después de la descarga. - Ubicación de mercancías. - Desubicación de mercancías. - Ordenación de almacén. - Recepción de pedidos. - Sistema de pedidos. - Transporte interno. 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.

Instrucción:

La presente técnica de la encuesta busca recoger información para la variable **“Control de inventario en la empresa Yobel SCM Lima 2020”** sobre este particular se solicita que las preguntas que a continuación se presentan; elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (x). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

Escala de Likert.

Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4 ; Siempre = 5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que se realiza un control cíclico de las existencias que se encuentran en el almacén?					
2. ¿Se está controlando el inventario de manera periódica y de forma adecuada?					
3. ¿Usted cree que se actualiza el inventario cada vez que ingresa y sale mercadería en la bodega?					
4. ¿Se esta verificando que la cantidad física ingresada coincida con el inventario registrado?					
5. ¿Usted cree que esta comparando las ventas actuales en relación con años anteriores?					
6. ¿Cree que la empresa evalúa el volumen de ventas por el total de efectivo en caja?					
7. ¿Considera usted que el método “¿Primero en entrar, primero en salir” facilita el almacenamiento de los productos?					
8. ¿Cree usted que se está cumpliendo con el lead time de almacenamiento?					
9. ¿Cree usted que la empresa da beneficios a sus proveedores potenciales?					
10. ¿Considera usted que la empresa maneja buenas relaciones comerciales con sus proveedores?					
11. ¿Considera usted que la empresa está perdiendo venta por ruptura de stock?					

ÍTEMS	1	2	3	4	5
12. ¿Están cumpliendo los trabajadores con el abastecimiento a zona de Picking?					
13. ¿Considera usted que se generan costos adicionales por tener material de rotación "0" en almacén?					
14. ¿Usted cree que el área de almacén y comercial de la empresa deben de llegar acuerdos para depurar material inmovilizado en la bodega?					
15. ¿Considera que el personal está capacitado en buenas prácticas de manipulación del producto?					
16. ¿Crees usted que la empresa pierde dinero por las mermas ocasionadas en almacén?					
17. ¿Considera que se está segregando correctamente los retornos de mercado?					
18. ¿Crees usted que se está realizando un flujo correcto del almacén al área de logística inversa?					

Instrumentos de recolección de datos.

Instrucción:

La presente técnica de la encuesta busca recoger información para la variable **“Gestión de almacén en la empresa Yobel SCM Lima 2020”** sobre este particular se solicita que las preguntas que a continuación se presentan; elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (x). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

Escala de Likert.

Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. ¿Cree usted que el área de compras nos da información relevante sobre el proveedor a recepcionar en la bodega?					
2. ¿Considera usted que existe una coordinación previa entre el proveedor y el almacén para la atención correspondiente?					
3. ¿La empresa Yobel cuenta con un responsable el cual se encarga del registro de los ingresos al sistema?					
4. ¿Se está realizando revisiones aleatorias de lotes de producción específicos según el procedimiento?					
5. ¿El almacén cuenta con zonas específicas para la descarga de productos?					
6. ¿La empresa tiene estipulado las reglas de seguridad en el área de almacenamiento?					
7. ¿Cree usted que ordenar los productos es básico para el cuidado del área de trabajo?					
8. ¿Considera usted que La limpieza y orden en el almacén es fundamental para evitar incidentes o accidentes?					
9. ¿Cree usted que los productos solicitados cumplen con lo enviado al cliente?					
10. ¿Se está acreditando con todos los documentos de los productos para despacho?					
11. ¿Considera usted que el personal esta concientizado en aplicar las 5s en almacén?					

ÍTEMS	1	2	3	4	5
12. ¿Cree usted que los equipos se encuentran disponibles para el almacenamiento de los productos?					
13. ¿Son frecuentes la cantidad de pedidos erróneos generados en el sistema?					
14. ¿Considera usted que la falta de mercadería de un pedido genera anulaciones de venta?					
15. ¿Cree que el personal de despacho está calificado en el uso de la herramienta de trámite de pedidos?					
16. ¿Cree usted que el sistema de pedidos es eficiente en relación con el trámite?					
17. Considera que el HC de operadores de maquinaria es el correcto para el flujo de despacho?					
18. ¿Considera usted que la preparación del pedido se realiza a tiempo con los recursos que se dispone?					

Anexo 4: Validación de instrumentos.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide v1 control de inventarios

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CONTROL DE INVENTARIOS							
	DIMENSIÓN 1: Indicadores de gestión.							
1	¿Considera que se realiza un control cíclico de las existencias que se encuentran en el almacén?	✓		✓		✓		
2	¿Se está controlando el inventario de manera periódica y de forma adecuada?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que se actualiza el inventario cada vez que ingresa y sale mercadería en la bodega?	✓		✓		✓		
4	¿Se esta verificando que la cantidad física ingresada coincida con el inventario registrado?	✓		✓		✓		
5	¿Usted cree que esta comparando las ventas actuales en relación con años anteriores?	✓		✓		✓		
6	¿Cree que la empresa evalúa el volumen de ventas por el total de efectivo en caja?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Costos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que el método “¿Primero en entrar, primero en salir” facilita el almacenamiento de los productos?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que se está cumpliendo con el lead time de almacenamiento?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que la empresa da beneficios a sus proveedores potenciales?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa maneja buenas relaciones comerciales con sus proveedores?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que la empresa está perdiendo venta por ruptura de stock?	✓		✓		✓		
12	¿Están cumpliendo los trabajadores con el abastecimiento a zona de Picking?	✓		✓		✓		

	DIMENSION 3: Ciclo de vida del producto.	si	No	si	no	si		
13	¿Considera usted que se generan costos adicionales por tener material de rotación "0" en almacén?	✓		✓		✓		
14	¿Usted cree que el área de almacén y comercial de la empresa deben de llegar acuerdos para depurar material inmovilizado en la bodega?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que el personal está capacitado en buenas prácticas de manipulación del producto?	✓		✓		✓		
16	¿Crees usted que la empresa pierde dinero por las mermas ocasionadas en almacén?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que se está segregando correctamente los retornos de mercado?	✓		✓		✓		
18	¿Crees usted que se está realizando un flujo correcto del almacén al área de logística inversa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI HAY SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x)
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Aplicable después de corregir No aplicable
Mg. FALCONI ATOCHE JHON HAYRO¹

_____ DNI: 43460177.....
Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico
formulado..... Temático.....

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Firma del Experto Informante.



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CONTROL DE INVENTARIOS							
	DIMENSIÓN 1: Indicadores de gestión.							
1	¿Considera que se realiza un control cíclico de las existencias que se encuentran en el almacén?	✓		✓		✓		
2	¿Se está controlando el inventario de manera periódica y de forma adecuada?	✓		✓		✓		
3	¿Usted cree que se actualiza el inventario cada vez que ingresa y sale mercadería en la bodega?	✓		✓		✓		
4	¿Se esta verificando que la cantidad física ingresada coincida con el inventario registrado?	✓		✓		✓		
5	¿Usted cree que esta comparando las ventas actuales en relación con años anteriores?	✓		✓		✓		
6	¿Cree que la empresa evalúa el volumen de ventas por el total de efectivo en caja?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Costos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que el método “¿Primero en entrar, primero en salir” facilita el almacenamiento de los productos?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que se está cumplimiento con el lead time de almacenamiento?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que la empresa da beneficios a sus proveedores potenciales?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa maneja buenas relaciones comerciales con sus proveedores?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que la empresa está perdiendo venta por ruptura de stock?	✓		✓		✓		
12	¿Están cumpliendo los trabajadores con el abastecimiento a zona de Picking?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Ciclo de vida del producto.	si	No	si	no	si		
13	¿Considera usted que se generan costos adicionales por tener material de rotación “0” en almacén?	✓		✓		✓		

14	¿Usted cree que el área de almacén y comercial de la empresa deben de llegar acuerdos para depurar material inmovilizado en la bodega?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que el personal está capacitado en buenas prácticas de manipulación del producto?	✓		✓		✓		
16	¿Crees usted que la empresa pierde dinero por las mermas ocasionadas en almacén?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que se está segregando correctamente los retornos de mercado?	✓		✓		✓		
18	¿Crees usted que se está realizando un flujo correcto del almacén al área de logística inversa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): S: existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/

(Mg) Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

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

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

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

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

07 de Noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 GESTIÓN DE ALMACÉN.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: GESTION DE ALMACEN.							
	DIMENSIÓN 1: Entrada de mercancías.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el área de compras nos da información relevante sobre el proveedor a recepcionar en la bodega?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que existe una coordinación previa entre el proveedor y el almacén para la atención correspondiente?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa Yobel cuenta con un responsable el cual se encarga del registro de los ingresos al sistema?	✓		✓		✓		
4	¿Se está realizando revisiones aleatorias de lotes de producción específicos según el procedimiento?	✓		✓		✓		
5	¿El almacén cuenta con zonas específicas para la descarga de productos?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa tiene estipulado las reglas de seguridad en el área de almacenamiento?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Flujos internos de almacén.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que ordenar los productos es básico para el cuidado del área de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que La limpieza y orden en el almacén es fundamental para evitar incidentes o accidentes?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que los productos solicitados cumplen con lo enviado al cliente?	✓		✓		✓		
10	¿Se está acreditando con todos los documentos de los productos para despacho?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el personal esta concientizado en aplicar las 5s en almacén?	✓		✓		✓		

12	¿Cree usted que los equipos se encuentran disponibles para el almacenamiento de los productos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Preparacion de pedidos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Son frecuentes la cantidad de pedidos erróneos generados en el sistema?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que la falta de mercadería de un pedido genera anulaciones de venta?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que el personal de despacho está calificado en el uso de la herramienta de trámite de pedidos?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que el sistema de pedidos es eficiente en relación con el trámite?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que el HC de operadores de maquinaria es el correcto para el flujo de despacho?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que la preparación del pedido se realiza a tiempo con los recursos que se dispone?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: GESTION DE ALMACEN.							
	DIMENSIÓN 1: Entrada de mercancías.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que el área de compras nos da información relevante sobre el proveedor a recepcionar en la bodega?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que existe una coordinación previa entre el proveedor y el almacén para la atención correspondiente?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa Yobel cuenta con un responsable el cual se encarga del registro de los ingresos al sistema?	✓		✓		✓		
4	¿Se está realizando revisiones aleatorias de lotes de producción específicos según el procedimiento?	✓		✓		✓		
5	¿El almacén cuenta con zonas específicas para la descarga de productos?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa tiene estipulado las reglas de seguridad en el área de almacenamiento?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Flujos internos de almacén.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que ordenar los productos es básico para el cuidado del área de trabajo?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que La limpieza y orden en el almacén es fundamental para evitar incidentes o accidentes?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que los productos solicitados cumplen con lo enviado al cliente?	✓		✓		✓		
10	¿Se está acreditando con todos los documentos de los productos para despacho?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que el personal esta concientizado en aplicar las 5s en almacén?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que los equipos se encuentran disponibles para el almacenamiento de los productos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Preparación de pedidos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Son frecuentes la cantidad de pedidos erróneos generados en el sistema?	✓		✓		✓		

14	¿Considera usted que la falta de mercadería de un pedido genera anulaciones de venta?	✓		✓		✓		
15	¿Cree que el personal de despacho está calificado en el uso de la herramienta de trámite de pedidos?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que el sistema de pedidos es eficiente en relación con el trámite?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que el HC de operadores de maquinaria es el correcto para el flujo de despacho?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que la preparación del pedido se realiza a tiempo con los recursos que se dispone?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dni

Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administradora

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

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

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

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

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

07 de Noviembre del 2020


Firma del Experto Informante.

35	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	4	1	4	2	1	4	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	1	2
36	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	1	4	2	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	5	
37	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
38	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
40	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	1	4	3	1	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	1	3	4	5	3	4	
42	5	4	4	5	1	2	3	5	4	1	4	3	1	4	1	4	3	5	4	1	2	3	5	4	1	2	3	5	4	1	4	3	5	4	1	2	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	2	5	4	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5
44	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	4	3	5	2	3	5	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	
45	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	1	4	3	3	4	1	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	5	1	1	2	2	2	
46	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	
47	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	5	2	2	1	1	2	
48	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	2	5	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	
49	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	
50	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	5	2	3	5	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	4	3	1	2	3	3	
51	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	2	5	4	1	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1	5	4	5	5	5	
52	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	1	4	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	1	5	5	1	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4	5	4	5	4	
55	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	5	2	3	4	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	1	4	3	2	3	3	3	
56	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	4	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	5	1	2	2	3	2
57	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	1	3	2	2	3	5	3	2	4	2	4	2	4	5	4	2	3	5	2	4	5	5	4	4	
58	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	1	2	5	3	2	3	5	4	5	3	5	2	3	2	3	5	3	
59	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	5	1	5	2	3	5	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	4	3	3	2	3	2	
60	5	5	4	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	1	3	5	4	3	1	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	
61	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	1	4	5	2	5	4	5	5	4	3	3	5	3	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	4	
62	3	1	3	2	2	3	1	3	5	4	2	5	2	5	4	2	5	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	4	1	5	4	2	3	
63	3	3	2	5	5	4	3	5	3	5	3	2	1	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	2	4	4	2	5	3	5	3	