



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME FINAL

**LA GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN EL
ABASTECIMIENTO PARA LAS IMPORTACIONES EN EL
TERMINAL TALMA, CALLAO. PERÚ. 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Bach. LÓPEZ CHÁVEZ JUAN CARLOS

ASESOR

Mgtr. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

.....

Mgtr. Barrantes Ríos Edmundo José

JURADO EXAMINADOR

Dr. Perales Sánchez Anaximandro
Presidente

Dr. Richardson Porlles Nelson Marcos
Secretario

Dra. Bernardo Santiago Madelein
Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis, fruto de sacrificio y entrega profesional a mis padres y a mi esposa, quienes son los pilares y ejemplo en mi vida; personas a quienes admiro y por las cuales siento orgullo y felicidad de tenerlos a mi lado.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas y a las personas quienes me apoyaron y estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la incidencia existente entre la Gestión de almacén en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma.

El problema general refiere a la interrogante: ¿Cómo incide la gestión de almacén en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?, cuya hipótesis general es: La Gestión de almacén si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017. Las variables de estudio: Variable Independiente “La Gestión de almacén” y la Variable Dependiente “Abastecimiento para las importaciones”. Se utilizó el diseño No Experimental de corte Transversal, de tipo Explicativo y método Cuantitativo.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, el cual se aplicó a la población conformada por 56 agentes de carga para medir la Gestión de almacén y el abastecimiento para las importaciones.

El cuestionario consta de 48 preguntas en total, estructuradas en 24 preguntas para la variable independiente y 24 para la variable dependiente. Se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas: 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si a veces no, 2: Casi nunca y 1: Nunca. La confiabilidad del cuestionario del coeficiente de Alfa de Cronbach es 91.80% en sus 48 elementos.

Por último se concluye que existe una relación positivamente alta entre el nivel de Gestión de almacén y el abastecimiento para las importaciones.

Palabras Claves: Abastecimiento, almacén, distribución, embalaje, logística, preparación de pedidos.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of determining the incidence that exists between the Warehouse Management in the Supplying for imports in the Talma terminal.

The general problem refers to the question: How does the Warehouse Management incidence in the Supplying for imports of the Talma terminal. Callao. Perú. 2017? whose general hypothesis is: Warehouse Management if it incidences in the supplying for imports of the Talma terminal. Callao. Lima. Perú. 2017. The study variables: Independent Variable "Warehouse Management" and the Dependent Variable "Supplying for imports". We used the Non-Experimental cross-cut design, Explanatory type and Quantitative method.

The survey was used as a data collection technique, whose instrument was the questionnaire, which applied to the population made up of 56 cargo agents to measure Warehouse Management and Supplying for imports.

The questionnaire consists of 48 questions in total, structured in 24 questions for the independent variable and 24 for the dependent variable. The Likert scale was used with 5 alternative answers: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes yes, sometimes no, 2: Almost never and 1: Never. The reliability of the Cronbach Alpha coefficient questionnaire is 91.80% in its 48 elements.

Finally it is concluded that there is a positively high relationship between the level of Warehouse Management and Supplying for imports.

Keywords: Supplying, warehouse, distribution, packaging, logistics, picking.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 Planteamiento del problema	19
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema General	22
1.2.2 Problemas Específicos	22
1.3 Justificación del estudio	22
1.4 Objetivos de la investigación	25
1.4.1 Objetivo General	25
1.4.2 Objetivos Específicos	25
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.1.1 Antecedentes Nacionales	26

2.1.2 Antecedentes Internacionales	35
2.2. Bases teóricas de las variables	47
2.2.1 Bases teóricas de la variable Independiente	47
2.2.1.1 Definición de la Gestión de almacén	47
2.2.1.2 Fases de la Gestión de almacén	53
2.2.1.3 Objetivos sobre la Gestión de almacén	53
2.2.1.4 Funciones de la Gestión de almacén	56
2.2.1.5 Procesos de la Gestión de almacén	60
2.2.2 Bases teóricas de la variable Dependiente	69
2.2.2.1 Definiciones de abastecimiento	69
2.2.2.2 Estrategias del abastecimiento	74
2.2.2.3 Funciones del abastecimiento	82
2.2.2.4 Ciclo del abastecimiento	83
2.2.2.5 Procesos del abastecimiento	85
2.3 Definición de términos básicos	90
III. MÉTODOS Y MATERIALES	93
3.1 Hipótesis de investigación	93
3.1.1 Hipótesis general	93
3.1.2 Hipótesis específicas	93
3.2 Variables de estudio	93
3.2.1 Definición conceptual	93
3.2.1.1 Definición de la variable independiente	93
3.2.1.2 Definición de la variable dependiente	94
3.2.2 Definición operacional	94

3.3 Tipo y nivel de investigación	96
3.3.1 Tipo: Aplicada	96
3.3.2 Nivel: Explicativo	96
3.4 Diseño de la investigación	96
3.4.1 Diseño No experimental. Transversal	97
3.5 Población y muestra del estudio	97
3.5.1 Población	97
3.5.2 Muestra	97
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	98
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	99
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	99
3.6.2.1 Confiabilidad del instrumento	100
3.6.2.2 Validez del instrumento	101
3.7 Métodos de análisis de datos	101
3.8 Propuesta de valor	102
3.9 Aspectos deontológicos	104
IV. RESULTADOS	105
4.1 Descripción y análisis estadístico	105
4.2 Contrastación de hipótesis	129
V. DISCUSIÓN	134
VI. CONCLUSIONES	136
6.1 Conclusiones	136
VII. RECOMENDACIONES	137
7.1 Recomendaciones	137

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
ANEXOS	142
ANEXO 1: Matriz de consistencia	142
ANEXO 2: Matriz de Operacionalidad	144
ANEXO 3: Instrumentos	145
ANEXO 4: Validación de Instrumentos	148
ANEXO 5: Matriz de datos	156
ANEXO 6: Corrección de estilo	157

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	<i>Definición operacional</i>	95
Tabla 2	<i>Ficha técnica</i>	100
Tabla 3	<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	100
Tabla 4	<i>Validación de expertos</i>	101
Tabla 5	<i>Los costos que ofrece Talma son atractivos</i>	105
Tabla 6	<i>La facturación por almacenaje en Talma es la más baja del mercado</i>	105
Tabla 7	<i>En Talma se ofrecen descuentos o tarifas preferenciales</i>	106
Tabla 8	<i>Es razonable el precio por el manipuleo de mercadería en Talma</i>	106
Tabla 9	<i>Considera que Talma cumple con la satisfacción del cliente con el servicio que ofrece</i>	107
Tabla 10	<i>El servicio brindado por Talma es recomendable</i>	107
Tabla 11	<i>En Talma se aplican estrategias para el cumplimiento del servicio</i>	108
Tabla 12	<i>Talma tiene decisiones rápidas para la solución de problemas.</i>	108
Tabla 13	<i>Talma tiene la capacidad para monitorear la carga del almacén</i>	109
Tabla 14	<i>La vigilancia satelital de Talma es eficiente</i>	109
Tabla 15	<i>Los seguimientos en los procesos de Talma son efectuados correctamente</i>	110
Tabla 16	<i>Talma es supervisado por entes superiores</i>	110
Tabla 17	<i>La revisión de mercadería en Talma es realizada de forma segura para los clientes</i>	111
Tabla 18	<i>Todas las mercaderías que ingresan a Talma pasan por</i>	

	<i>un control de calidad</i>	111
Tabla 19	<i>La plataforma informativa de Talma esta activa las 24 horas del día</i>	112
Tabla 20	<i>El control de calidad de Talma se ejecuta en presencia del cliente</i>	112
Tabla 21	<i>Talma registra la información mediante el control documentario</i>	113
Tabla 22	<i>Talma logra cumplir el control diario según fecha de ingreso</i>	113
Tabla 23	<i>La eficiencia del sistema de Talma es demostrada en la web</i>	114
Tabla 24	<i>La zona de recepción de Talma es la apropiada para poder ingresar la mercadería</i>	114
Tabla 25	<i>El rotulado que coloca Talma a las mercaderías indica información apropiada</i>	115
Tabla 26	<i>Se demuestra concordancia en el peso manifestado por Talma a los clientes</i>	115
Tabla 27	<i>La tarja que se aplica en Talma conlleva a un almacenamiento de forma rápida</i>	116
Tabla 28	<i>La entrega de mercadería en Talma se realiza de forma rápida</i>	116
Tabla 29	<i>Es factible comprobar información en el Talma net</i>	117
Tabla 30	<i>El área de desconsolidaciones de Talma ejecuta la transmisión de datos correctamente</i>	117
Tabla 31	<i>Las aerolíneas intervienen en la aceptación de la mercadería en Talma</i>	118
Tabla 32	<i>Talma se apoya en la intervención de agentes externos para el control documentario</i>	118
Tabla 33	<i>En Talma se aplica la inspección física de su mercadería</i>	119

Tabla 34	<i>En el proceso de tarja de Talma, la carga es llevada a un espacio previo al almacenaje</i>	119
Tabla 35	<i>Talma apoya con personal cuando el cliente revisa su carga antes de retirarla del almacén</i>	120
Tabla 36	<i>Talma aplica la tarja al detalle de forma correcta</i>	120
Tabla 37	<i>Los balanceros de Talma cumplen con manifestar el peso recibido</i>	121
Tabla 38	<i>Talma implementa un sistema numérico para las Ufas de recepción con datos relacionados</i>	121
Tabla 39	<i>El reconocimiento de mercadería de Talma indica cuando llega en mal estado</i>	122
Tabla 40	<i>La información que emite Talma al cliente es detallada según el estado de su mercadería</i>	122
Tabla 41	<i>Talma indica mediante la web las actualizaciones del estado de su mercadería</i>	123
Tabla 42	<i>El espacio para desarrollar reconocimientos previos en Talma es el apropiado</i>	123
Tabla 43	<i>La zona de recepción de Talma es suficientemente apta para desarrollar procesos</i>	124
Tabla 44	<i>Talma aplica de manera efectiva la ubicación de la carga según las Ufas</i>	124
Tabla 45	<i>Las cámaras de frío de Talma tienen el control sobre la temperatura adecuada a los productos</i>	125
Tabla 46	<i>Talma cumple los parámetros acorde a regulaciones según tipos de carga</i>	125
Tabla 47	<i>La zona de carga general de Talma es suficiente para clasificar todas las importaciones</i>	126
Tabla 48	<i>La zona de carga perecible de Talma tiene cámaras como las de frío aéreo</i>	126

Tabla 49	<i>La zona de mercaderías peligrosas de Talma cumple con los requerimientos IATA</i>	127
Tabla 50	<i>Los retiros de carga en Talma son informados al personal operativo en forma rápida</i>	127
Tabla 51	<i>En Talma revisan al detalle la mercadería antes de ser entregada al cliente</i>	128
Tabla 52	<i>El servicio al cliente de Talma se realiza de forma Correcta</i>	128
Tabla 53	<i>Estadísticos de prueba: Abastecimiento de las importaciones - Gestión de almacén</i>	129
Tabla 54	<i>Estadísticos de prueba: Abastecimiento de las Importaciones - Proceso de almacenaje</i>	130
Tabla 55	<i>Estadísticos de prueba: Abastecimiento de las importaciones – Control y revisión</i>	131
Tabla 56	<i>Estadísticos de prueba: Abastecimiento de las importaciones – Proceso operativo</i>	132
Tabla 57	<i>Matriz de consistencia</i>	142
Tabla 58	<i>Matriz de operacionalidad</i>	144
Tabla 59	<i>Instrumentos</i>	145
Tabla 60	<i>Certificado de validez de contenido de los instrumentos</i>	148
Tabla 61	<i>Matriz de datos</i>	156
Tabla 62	<i>Constancia de corrección de estilo</i>	157

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
<i>Figura 1</i>	El proceso de almacenamiento	53
<i>Figura 2</i>	Objetivos relacionados con el servicio	55
<i>Figura 3</i>	Beneficios relacionados con el servicio	56
<i>Figura 4</i>	Ejemplo generalizado de un almacén de distribución	57
<i>Figura 5</i>	Ejemplo de aprovisionamiento de existencias	58
<i>Figura 6</i>	Almacén con énfasis en el almacenamiento de corto plazo	59
<i>Figura 7</i>	Funciones de la gestión de almacén	60
<i>Figura 8</i>	Mapa de proceso de gestión de almacenes	60
<i>Figura 9</i>	Tipo de gestión	61
<i>Figura 10</i>	Recepción	63
<i>Figura 11</i>	Proceso de recepción de mercancías	64
<i>Figura 12</i>	Zonas de un almacén	67
<i>Figura 13</i>	Movimiento	68
<i>Figura 14</i>	Ejemplo de integración vertical	77
<i>Figura 15</i>	Integración vertical - Outsourcing	79
<i>Figura 16</i>	Estrategias generales del abastecimiento	81
<i>Figura 17</i>	Ciclo de abastecimiento	84
<i>Figura 18</i>	Proceso de abastecimiento	85

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se demuestra cómo el principal terminal de carga aérea en el Perú presenta inconvenientes en el servicio ofrecido a sus clientes, debido a factores internos como lo son: el congestionamiento vehicular en la rampa de carga, la falta de coordinación tanto en los procesos documentarios y operativos y la excesiva cantidad de multas o penalidades ocasionadas por la falta de la definición de procesos, así como la de tareas a considerar durante las diversas actividades.

Esta investigación está desarrollada en siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I, Presentamos el planteamiento del problema donde se detallan las deficiencias en el servicio del terminal Talma, indicándose también la formulación del problema general y problemas específicos, donde se enfoca la influencia que existe entre la variable Gestión de almacén y el abastecimiento para las importaciones, así como la justificación del estudio siendo el resultado de esta investigación fuente de información para la continuación de mejoras y por último los objetivos de la investigación que determina el grado de influencia entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente.

Capítulo II. Marco Teórico, se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las definiciones de la variable independiente “La Gestión de almacén” y la variable dependiente “Abastecimiento para las importaciones”. Concluyendo con la definición de ciertos términos básicos.

Capítulo III. Métodos y Materiales, presentamos la hipótesis general y las hipótesis específicas donde se busca probar la relación entre las variables de estudio. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a 56 personas, quienes representan a los principales agentes de carga que trabajan directamente con Talma. El instrumento consta de 48 preguntas, distribuidas en 24 para la variable independiente y 24 para la dependiente. El método que se empleó fue la Escala de Likert con 5 alternativas de respuestas.

Capítulo IV. Resultados, se precisa la existencia de una relación positiva entre la Gestión de almacén y el abastecimiento para las importaciones.

Capítulo V. Discusión, se muestra que las investigaciones desarrolladas por los tesisistas: Francisco (2014), Gómez (2006), Patroni (2010); guardan similitud en sus conclusiones y se identifican con la investigación realizada, mientras que lo presentado por Solari (2013) se discrepa en sus resultados porque mantiene un nivel de efectividad aceptable y por lo tanto, la innovación dentro de la empresa se traduce en el control de la operación, no presentando debilidades de las que muestra la empresa investigada.

Capítulo VI. Conclusiones, se detallan las conclusiones donde se demuestra que existe una incidencia alta entre la Gestión de almacén y el abastecimiento para las importaciones.

Capítulo VII. Recomendaciones, se describen las recomendaciones de cómo mejorar según los resultados obtenidos de esta investigación.

El trabajo realizado queda a consideración de la comunidad de investigadores así como de las diferentes áreas involucradas en realizar importaciones y exportaciones como rubro principal.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El proyecto de investigación fue desarrollado en el terminal de almacenamiento primario Talma, ubicado en Lima Cargo City ; en el área de exportaciones e importaciones de carga general, peligrosa, perecibles y valorados.

Talma es una empresa que ofrece servicios aeroportuarios y tiene como su principal línea de negocio los servicios de carga, el cual se proyecta a un servicio de excelencia a sus clientes y lograr el posicionamiento como una empresa líder en América Latina a través de la implementación de nuevos procesos, ya que en la actualidad se visualizan causas que generan insatisfacción en los clientes y se deben presentar propuestas de soluciones a los problemas para evitar el malestar de los mismos, con la utilización de herramientas y conocimientos de calidad para mejorar el nivel del servicio ofrecido.

Asimismo, se presentó la propuesta de solución para la problemática encontrada, dicha propuesta debía estar acorde con los objetivos de la empresa y teniendo en cuenta los recursos que posee para su implementación. Luego del análisis respectivo sobre la elaboración del siguiente proyecto de investigación se presentaron las conclusiones obtenidas y recomendaciones para ofrecer un mejor servicio a los usuarios y por ende fidelizarlos para lograr una mayor rentabilidad.

El origen de este proyecto se presentó desde hace 8 años, cuando Talma decidió como parte de su crecimiento y mayor rapidez en la entrega de mercadería en el aeropuerto, conseguir trasladarse lo mas cerca posible al acceso de las zonas de rampa del aeropuerto internacional Jorge Chávez para de esta manera lograr la entrega y recepción de carga en el menor tiempo posible y tener el tiempo suficiente para lograr retirar y entregar la carga cumpliendo con el paletizado y la unitarización de los embalajes respectivos, presentación documentaria y aprobación correspondiente antes del retiro de la zona de carga y posterior traslado al almacén para proceder con la revisión de todas las mercaderías según manifiesto de carga de cada uno de los vuelos de llegada.

En la actualidad Talma cuenta con un almacén muy congestionado debido a las operaciones que realiza dentro y fuera del mismo. Dentro de este ambiente se realizan muchos procesos que exigen mayor espacio y personal de apoyo para ofrecer un buen servicio al cliente y colaborar con las entidades que supervisan, aprueban o toman decisiones finales con respecto al estado de la mercadería.

Cabe resaltar que Talma cuenta con un acceso de ingreso y salida para el transporte vehicular que traslada mercadería de exportación, importación, carga nacional, carga perecible, carga valorada, etc. Asimismo, Talma cuenta con ubicaciones en la zona externa del almacén para la recepción y despacho de mercadería y en la zona interna con un almacén general para la correcta ubicación acorde al tipo y generalidad.

En la actualidad Talma es el principal terminal de carga aérea en el Perú con casi más del 90% de servicio de almacenamiento en las cargas de importación y exportación y a nivel de empresas, en este sector Talma superó a los competidores que surgieron con el transcurrir de los años pero aún no tiene un proceso rápido y eficiente en la distribución de carga aérea, puesto que debe mejorar muchos aspectos internos y externos, obteniendo una diferenciación en el desarrollo de las ventajas competitivas a través de la innovación de forma efectiva.

Es necesario recordar que las importaciones y exportaciones en el país han crecido de manera sostenida en los últimos 15 años, si a esta realidad le proyectamos un crecimiento resaltante para las siguientes décadas, esto nos indica que debemos mejorar en los procesos no solamente de recepción de carga aérea sino enfocarnos en buscar soluciones rápidas ya que el comercio internacional hoy en día abarca una mejora continua con valores agregados por las empresas del rubro que el mercado de servicios exige.

Como consecuencia de estas mejoras se logró trabajar en el desarrollo de una propuesta para lograr beneficios en el proceso de la recepción de carga que permitiese una gestión de la operación de manera rápida y eficiente, la cual buscaba contar con un mejor control de las operaciones, gestión y servicio.

Adicionalmente, a las mejoras en el proceso de recepción y traslado de carga a la zona de rampa del aeropuerto, Talma requiere tener un mayor control con respecto a los tiempos establecidos para los procesos que realiza puesto que podría incurrir en multas y penalidades por los entes reguladores en este ámbito.

Para concluir, Talma como empresa líder en servicios aeroportuarios y de carga hoy en día en el Perú, no solamente refleja una imagen a nivel nacional puesto que al igual que muchas empresas, Talma representa a muchos países con el mismo servicio y obviamente el reflejo de sus actividades repercute en la imagen que desea mostrar a sus clientes a nivel internacional.

Podemos indicar que la operación de servicios de carga de importación es manejada por el país de destino, en este caso los importadores son quienes deciden si utilizan a Talma como depósito temporal de almacenamiento para la llegada de sus cargas o escogen a otro almacén.

Como consecuencia de esta elección de almacén por parte del importador, obviamente quien escoge las facilidades de un servicio multifuncional, puesto que muchos clientes requieren trasladar su carga tanto a Lima y Callao como a cualquier departamento o provincia del Perú, por lo que el servicio de entrega debe ser de forma rápida y acertada.

Finalmente, lo que se requiere es que Talma pueda cumplir con los requerimientos de sus clientes puesto que las demoras en las entregas de mercadería perjudica sobre manera tanto al exportador (país de Origen), importador (país de destino), transportistas, agentes de carga, agentes de aduana, aerolíneas, otras personas que intervienen en el proceso y al cliente final (comprador del importador) quien podría cancelar la compra debido a las demoras en el proceso o aplicar cualquier penalidad por recibir la carga fuera de plazo estipulado.

1.2. Formulación del Problema

La recepción de mercadería para las importaciones en el terminal de Talma resultaba muy congestionada y es un proceso que en ciertas ocasiones demandaba más tiempo de lo normal, por cuanto las demoras ocasionaban el malestar de los

clientes. Se requería entonces de una propuesta a desarrollar para lograr la satisfacción de los usuarios cuando lleven su respectivo transporte para lograr retirar sus importaciones en un tiempo prudente sin ocasionar demoras y por ende costos extras que afecten al usuario.

1.2.1. Problema General

¿Cómo incide la gestión de almacén en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo incide el proceso de almacenamiento en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?

¿Cómo incide el proceso de control y revisión en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?

¿Cómo incide el proceso operativo en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?

1.3. Justificación del estudio

Ñaupas H. (2013:164) “Implica fundamentar las razones por los cuales se realiza la investigación, es decir, explicar porque se realiza la investigación”.

La presente investigación de tesis, tiene como finalidad analizar, corregir y mejorar la gestión de almacén y el abastecimiento en la empresa Talma.

En la actualidad y con este constante incremento en las operaciones logísticas tanto de importación como de exportación, contar con terminales de almacenamiento de carga por vía aérea es uno de los factores principales para no congestionar la demora en las gestiones de descarga de mercadería. En la actualidad solo tenemos 1 terminal aéreo muy conocido llamado Talma y 2 terminales con poca capacidad para recibir carga.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, los resultados nos permitieron encontrar soluciones concretas a los diversos problemas de la empresa. Lo importante es que logremos atender a todos los requerimientos de nuestros clientes; quienes diariamente transportan sus mercaderías hacia este almacén para trasladar su carga hacia otros países o en su defecto las cargas de otros países que llegan a Talma luego del transporte aéreo.

Talma, se posicionó en el mercado luego de adquirir a Swissport, su principal competidor en la década pasada, originando una revolución y crecimiento abrupto que conllevó a realizar muchos objetivos propuestos ya que recordemos que esta empresa no solamente tiene como clientes a exportadores e importadores sino también a las diversas aerolíneas a las cuales asiste con el paletizado y proceso de llenado en el avión correspondiente en los diversos vuelos nacionales e internacionales, operadores logísticos quienes están en la libertad de escoger las preferencias y tarifas que deseen por la demanda que ofrece el mercado pero lógicamente con la mayoría de ingresos y salidas de mercaderías por Talma, agentes de carga y aduana, quienes realizan diferentes procesos dentro y fuera de las instalaciones del almacén, transportistas, etc.

Es importante solucionar los problemas o deficiencias percibidos por los clientes hacia nuestra empresa puesto que origina muchos comentarios negativos, originando un malestar hacia ellos y preocupación por parte de nosotros con respecto al servicio que ofrecemos a diario. Por nuestro lado, podemos decir que Talma es una empresa que ofrece una variedad de servicios en el rubro del transporte de mercadería pero aún falta resolver ciertas mejoras en nuestros diversos procesos de abastecimiento de recepción de mercadería a nivel nacional e internacional.

Este proyecto contribuye y establece ciertos puntos de ubicación para las diversas zonas o áreas y obtención de un mejor control operacional en el almacén, puesto que no olvidemos que el tiempo y espacio son factores que especifican la finalidad de brindar una atención satisfactoria para los clientes, logrando cumplir con las exigencias del mercado ya que en la actualidad nuestra empresa debe estar en la vanguardia no solamente del servicio ofrecido, también debe implementar un

servicio virtual acorde a los avances tecnológicos y de esta forma facilitar la búsqueda de información en tiempo record a nuestros usuarios.

En consecuencia con lo indicado en este proceso, buscamos mejorar las condiciones de tiempo en el traslado de mercadería hacia el aeropuerto y en la entrega de la misma a los clientes, disminuyendo o evitando el pago de multas o penalidades por incumplimientos en las actividades que se realizan diariamente.

Asimismo, cabe resaltar que la elección de este tema fue no solamente a criterio personal, por un lado se obtuvo como principal muestra externa la disconformidad con el servicio brindado hacia los clientes y como factor interno la preocupación constante por parte del área de operaciones, la cual influye de forma considerable ya que cuando los clientes se quejan por el servicio, los afectados casi siempre son el personal de almacén y facturación.

Además de ello, esta nuestra imagen como empresa por lo que muchas veces uno no puede discutir ante un cliente sabiendo que nuestro servicio tiene deficiencias y por ende sabemos que así como tenemos clientes fidelizados también tenemos clientes que en cualquier momento pueden ir hacia la competencia aún sabiendo que nuestro servicio es más económico y nuestro competidor solo tiene el 5% de capacidad operacional en la recepción de mercadería, pero todos los días siempre recibimos como feedback el malestar de los clientes desde el proceso de recepción o retiro de sus mercaderías.

Debido a que Talma recién tiene 8 años en esta sede que se encuentra más cerca al aeropuerto, siempre escuchaba que el trasladarse a este lugar sería la solución a todos los problemas suscitados en esta empresa, pero se podría decir que de nada importa estar tan cerca cuando aún no resolvemos las limitaciones en el proceso de recepción y entrega de mercadería.

Es más, muchos de nuestros clientes nos han indicado que el servicio anterior tenía una mayor rapidez y los clientes sentían cierta preferencia por nuestro proceso de recepción, almacenamiento y entrega de la carga de hace 10 años atrás; partiendo de la premisa que Talma se encontraba ubicado en el Centro Aéreo Comercial (frente al aeropuerto).

Actualmente, Talma se encuentra delante de la zona de rampas de los aviones comerciales y cargueros, trasladando y recibiendo mercadería de forma simultánea de los vuelos de salida y llegada; aún así, es increíble pensar en porque con este gran beneficio no podemos ofrecer el mejor servicio a los usuarios.

Finalmente, conseguimos presentar las propuestas de solución en base a los recursos con los que cuenta la empresa, desarrollando un estudio acorde a las exigencias del mercado para evitar que la competencia pueda originar que nuestros clientes ya no consideren a nuestra empresa como opción para transportar sus mercaderías, teniendo en cuenta que el almacén de 20 mil m² y el acceso directo al aeropuerto, además de implementar agencias bancarias y oficinas de Sunat y Senasa; parecen no ser suficientes para realizar un excelente proceso.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Establecer cómo incide la gestión de almacén en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

Establecer cómo incide el proceso de almacenamiento en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

Establecer cómo incide el proceso de control y revisión en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

Establecer cómo incide el proceso operativo en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

De la Cruz Salazar, Carlos Oswaldo y Lora Criollo, Luis Antonio. (2014). *“Propuestas de Mejora en la Gestión de Almacenes e Inventarios en la Empresa Molinera Tropical”*. Universidad del Pacífico – Escuela de Postgrado. Perú, para lograr el Grado Académico de Magíster en Supply Chain Management.

Conclusiones:

Los proyectos evaluados implican inversión en tecnología, por lo que son coherentes con una de las principales fortalezas de la empresa.

Ambos proyectos son viables y traen retornos económicos para la empresa en períodos cortos de trabajo.

Los proyectos evaluados garantizarán una mejora sustancial en los procesos de la empresa, puesto que generarán ahorro de tiempo en los ciclos y mejores controles que finalmente impactarán de manera positiva en la calidad de servicio al cliente.

El colocar un software de gestión de almacenes permitirá integrar a la empresa, al mejorar la visibilidad de la información entre áreas usuarias.

La cadena de suministro de arroz en el Perú es una de las más sólidas del mercado manufacturero, debido a la fuerte demanda creciente en este sector. Esto genera que las empresas que conforman la oferta busquen de manera constante la mejora de procesos y que esto contribuya con el desarrollo de su estrategia de reducción de costos.

En el presente estudio, la posibilidad de conversar con los directivos de la compañía ayudó en gran medida al diagnóstico de los problemas que aquejan a la operatividad en el área de Almacén. El apoyo directo y la apertura de información que se nos brindó durante las dos visitas realizadas a Molinera Tropical en que

colaboraron en la consecución adecuada de las propuestas de solución. La base fundamental para el desarrollo de las propuestas de solución en Molinera Tropical fue la determinación de los factores clave en todo plan de operaciones: productividad y nivel de servicio. Estos cumplen la función de alinear, por un lado, la misión, la visión y los objetivos estratégicos de una empresa; y, por otro, en un plano más operativo, los objetivos específicos de un área de la cadena de suministro, en este caso, el área de Almacén.

El desarrollo de las propuestas de mejora que pueden ahora ser analizadas se centra en el área a evaluar y apuntan a acortar la brecha entre las situaciones actuales y las deseadas.

La evaluación económica que plantea el presente estudio contempla desembolsos por inversión y estimaciones de beneficios a lo largo de la línea del tiempo con la intención de valorarlos de forma independiente, como sucedería con cualquier consultora empresarial. El resultado de las evaluaciones evidencia la viabilidad de los proyectos planteados.

Para la empresa analizada, es fundamental poder ejecutar los planes para poder tener un crecimiento ordenado, sobre todo, si se considera que es la segunda en tamaño en el norte del país y que tiene un alto potencial de crecimiento y penetración de mercado. Si se cumplen los planes, mejoran los procesos, usan sistemas de información y profesionaliza a su personal; Molinera Tropical podrá ser más competitiva en su sector.

Francisco Marcelo, Lorena. (2014). *“Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico”*. Pontificia Universidad Católica del Perú – Escuela de Postgrado. Perú, para lograr el Grado de Magíster en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones.

Conclusiones :

Después de haber realizado el estudio correspondiente de las mejoras planteadas para este proyecto, se puede concluir lo siguiente:

Se ha demostrado que a través de una adecuada catalogación de los productos se facilita la identificación de los mismos y con ello se reducen los tiempos de operación debido a que los operarios identifican fácilmente los productos optimizando las operaciones en la gestión interna del Operador Logístico (almacenamiento, despachos, acomodo (slotting), reubicación, control de stocks y el picking).

El compromiso de la alta gerencia del Operador Logístico resulta fundamental en el desempeño efectivo de la implementación de la propuesta. Junto con esto la capacitación del equipo de trabajo, el entrenamiento y compromiso personal del personal son factores decisivos en el proceso operativo de la empresa.

Se realizó un estudio preliminar, en el cual se tomó información de personal a distintos niveles, con lo que se logró conocer distintas perspectivas de la empresa. Se ha visto que la eficiencia del Operador Logístico se verá afectada siempre en cuando se originen reprocesos, actividades innecesarias, entre otros. Además, se ha podido observar que, a pesar de que una empresa opere años en el giro del negocio y sea una de las empresas líderes del rubro, siempre se podrán encontrar aspectos por mejorar.

Para lograr un uso eficiente de los espacios, es importante que se pueda minimizar la cantidad de stock total almacenado. Con ello se ofrece a los clientes el beneficio de no mantener inmovilizados inventarios que ya no van a utilizar por diversos factores como puede ser la obsolescencia tecnológica.

Por último se puede concluir que la implementación de la tecnología presenta un resultado positivo que disminuye en tiempos tanto en la operación logística y distribución, como en el control de inventarios, partiendo de una planeación desde la recepción hasta la entrega al cliente, cumpliendo el nivel de demanda.

Patroni Ramírez, Renato José Antonio. (2010). *“Propuesta para elevar la satisfacción del cliente a través de la mejora de calidad del servicio de almacenamiento refrigerado de exportación de una empresa de servicios aeroportuarios”*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú, para lograr el título de Ingeniero Industrial.

Conclusiones :

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal analizar el proceso actual de almacenamiento refrigerado de exportación, determinar las causas que generan insatisfacción en los clientes a partir de este servicio y presentar propuestas de soluciones a los problemas hallados. Esto implicó la utilización de herramientas y filosofías de calidad para mejorar el nivel de servicio ofrecido.

Se concluyó, con el presente trabajo que se debe tener en cuenta que el negocio de almacenamiento de carga perecible es manejado, en el mercado nacional, en un 85% por la empresa Frío Aéreo, relegando a Talma al segundo lugar en éste rubro. Por lo tanto, los incumplimientos con los clientes pueden llevar a la empresa a disminuir su margen de participación en el mercado.

Además, debido al crecimiento, en corto plazo, de las exportaciones, por la temporada y por crecimiento del mercado, se ha proyectado un aumento de la demanda para los siguientes meses del año, que de no lograr elevar la satisfacción del cliente, eliminando la tendencia actual de crecimiento de la variación de la temperatura de los productos, podría repercutir en una pérdida mayor de ingresos por pérdida de los mismos.

La metodología establecida para el inicio de la investigación fue el Círculo de calidad de Deming o el Círculo PDCA. En base a esta metodología es que se inició el proceso de análisis. Durante el proceso se concluyó que el servicio de carga perecible incurría en un 11% de incumplimiento en la variación de temperatura ($\Delta T = 1^{\circ}\text{C}$) en los servicios ofrecidos de recepción, almacenaje y traslado de la carga a la aeronave.

Las causas que originaban estos servicios no conformes eran las siguientes: Coordinación inadecuada entre los involucrados, Incumplimiento de Procedimientos, Gestión deficiente de recursos humanos y Gestión inadecuada de materiales.

Estas causas conforman el 80% del total de causas de los servicios no conformes

poniendo en riesgo las relaciones con los clientes principales de la empresa, Drokasa como exportador y Lan como aerolínea principal, por el bajo nivel de calidad y seguridad demostrada en sus operaciones.

Ante estos problemas se establecieron propuestas de solución. La primera propuesta fue la mejora de gestión de procesos. Para ello, se analizaron cada uno de los procesos que forman parte de carga perecible, con el fin de disminuir los tiempos de exposición de la carga al medio ambiente y estandarizar los procesos.

En la etapa de Emisión de Warehouse se propuso la automatización del proceso a partir del uso de la tecnología PDA, de la empresa Motorola, que actualmente se utiliza en el área de almacenaje. Esto permitirá disminuir en un 37% el tiempo de exposición de la carga al medio ambiente.

Para el proceso de almacenaje y paletizado, se detalló el plan de implementación de la filosofía 5S, con la finalidad de mantener el almacén y sus materiales dentro de los estándares de dicha filosofía de calidad, además de estandarizar los procesos dentro del almacén.

Para el proceso de traslado de carga se analizó la asignación de recursos en ambas unidades de la empresa ; rampa y carga, descubriendo activos ociosos que podrían agilizar el proceso de traslado de la carga evitando la sobre exposición de la carga al medio ambiente. De esta manera establecer un medio de equilibrio entre las partes de la empresa en lo que respecta a la utilización de activos.

Finalmente, la última propuesta de solución fue la gestión de los recursos humanos. El análisis arrojó una rotación de 2 personas mensuales en las operaciones de carga perecible y un incumplimiento en las capacitaciones de todo el personal de un 65%.

Es por ello que los principales procedimientos que involucran a los operarios no se desarrollan correctamente: Armado de parihuelas en cámaras apagadas y erróneo cubrimiento de la carga con las mantas térmicas. Se propuso por tal motivo realizar un análisis de carga de trabajo, sueldos, reconocimientos y capacitaciones para obtener personal calificado y estable en la empresa, disminuyendo errores en los

procesos y bajas en la calidad del servicio.

A partir de lo mencionado anteriormente se puede corroborar que la necesidad de un cambio en la gestión de los procesos de la unidad de negocios es necesaria. Se busca con todas las propuestas, cumplir con la promesa de calidad que la empresa ofrece a sus clientes y no quedar relegados por el cumplimiento de esta por parte de la competencia.

Además, se busca recuperar la confianza que el cliente tenía en la organización, y que esta se vea reflejada en un mayor crecimiento de la misma.

Solari Zapata, Luis Alberto. (2013). *“Mejora de la Competitividad de una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones”*. Pontificia Universidad Católica del Perú – Escuela de Postgrado. Perú, para lograr el grado de Magister en Gestión y políticas de la innovación y la tecnología.

Conclusiones:

A lo largo del presente trabajo de tesis se ha demostrado que la apuesta por la innovación en la empresa se traduce en buenos resultados en el control de la operación y como consecuencia en mejoras en los diferentes indicadores que se manejan en las operaciones de los almacenes aduaneros de la empresa.

Una mejor programación de recursos en base a la demanda histórica de cada uno de los servicios, mejora los tiempos de atención en los servicios, debido a que se programan y/o transfieren recursos de una operación a otra en función del número de tareas pendientes que se monitorean en tiempo real mediante el tablero de control. A su vez nos permitió la creación de un grupo especial de atención a vuelos cargueros disminuyendo los costos de la operación sin afectar el servicio.

Un control en tiempo real de las operaciones nos permitió gestionar de manera más eficaz la asignación de horas extras, reduciendo las mismas en un 50% a su vez permitió un mejor clima debido a que las horas extras se asignaban de igual manera entre colaboradores eliminando las preferencias.

Al incrementar la carga en los almacenes, producto de nuevos contratos comerciales y reducir el número de colaboradores en la operación. A su vez maximizar las sinergias entre las operaciones nos permitió aumentar nuestra productividad total y nuestra productividad por servicio ofrecido en un lapso de 6 meses.

El tablero nos permitió desarrollar mejores condiciones para nuestros colaboradores, por lo que ofrecerles no solo un lugar de trabajo, sino por el contrario un lugar de oportunidades de desarrollo redujo hasta en 5 puntos el indicador de rotación de empleados, Lo que nos permitió desarrollar sentido de pertenencia y de duelo con nuestros colaboradores para con la empresa.

La innovación de procesos debe ir acompañada de innovaciones en el ámbito organizacional debido a que ambas generan resultados paralelos generando capacidades, resultados y la liberación del potencial humano de manera general, cambiando las estructuras y las relaciones internas y externas de la organización desarrollando el recurso humano en un constante círculo virtuoso.

Ulloa Román, Karem; (2009). *“Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento”*. Pontificia Universidad Católica del Perú, para lograr el grado de Ingeniera Civil.

Conclusiones:

La toma de decisiones para la construcción de edificaciones, presenta un espectro muy amplio debido a que puede partir desde la elección del sistema estructural continuando con el origen, tipo, marca y proveedor en el caso de los insumos.

En base a lo anterior se puede ver que para definir exactamente un insumo se deben tomar múltiples decisiones lo cual indica que la definición del abastecimiento no es proceso sencillo sino más bien complejo.

Es importante resaltar que las decisiones de abastecimiento abarcan las etapas de diseño, planificación y construcción. El abastecimiento debe definirse en las dos primeras etapas de tal manera que se minimicen las decisiones de “última hora” durante la construcción. Esto evitará retrasos y mayores costos para el proyecto.

Las decisiones de abastecimiento antes del diseño implican mayormente la elección de algunos materiales que influyen en los planos de un proyecto. Cabe resaltar que también existen algunos equipamientos o sistemas que influyen como por ejemplo: tipo de ascensor o el tipo de suministro de agua (cisterna tanque o cisterna-presión constante hidroneumática). Uno de los objetivos principales de este tipo de decisiones es evitar las iteraciones negativas o rediseños de los planos.

Las decisiones de abastecimiento antes de la planificación tienen dos propósitos: determinación de los costos unitarios de las partidas para elaborar un presupuesto y dar algunos parámetros para la programación. En este caso, se tienen que decidir sobre los tres tipos de recursos (materiales, mano de obra y equipos) por lo cual el rango de decisión es mucho más amplio que en el diseño. El objetivo principal, es evitar que la elaboración de presupuestos se haga sin analizar cuáles serán los requerimientos que exactamente utilizarán en la obra.

Las decisiones durante la construcción, como ya se comentó, deberían minimizarse y sólo se deben hacer cuando hayan factores externos que nos obliguen a hacerlos como por ejemplo: subidas de precios intempestivas, falta de stock, etc.

La teoría de decisiones ofrece un marco general de pasos a seguir con el objetivo de elegir entre varias alternativas aquella que satisfaga los objetivos planteados. Los pasos son: búsqueda de alternativas, determinación de los criterios, evaluación y selección de las alternativas.

Uno de los aportes de la tesis ha sido desarrollar un catálogo de alternativas para las partidas más incidentes del rubro de estructuras que facilitará la búsqueda de las alternativas.

Los criterios que se deben usar para evaluar las alternativas son de dos tipos: cualitativos y cuantitativos, siendo estos últimos los más difíciles de determinar. Para ayudar al decisor se ha elaborado un catálogo con criterios cualitativos para el catálogo de alternativas desarrolladas. Cabe resaltar que estos criterios son una base para el decisor pudiéndose agregar otros de acuerdo a lo que se considere necesario.

Para la evaluación y selección de insumos se ha planteado una metodología que consta de tres partes fundamentales: evaluación cuantitativa, evaluación cualitativa y la evaluación integral. Esta metodología ofrece dos importantes ventajas; en primer lugar permite evaluar las alternativas usando criterios cualitativos y en segundo lugar integra los resultados de las evaluaciones cualitativas y cuantitativas en una evaluación final.

La literatura presenta innumerables métodos y herramientas que pueden ser empleados para las evaluaciones cualitativas; sin embargo, siendo conscientes de que uno de los fines de las tesis es proponer soluciones que puedan ser fácilmente aplicadas en el ejercicio profesional; se hizo una encuesta para determinar el método que tanto ingenieros civiles como arquitectos usarían. El resultado arrojó que el 53% de los encuestados emplearía el Método del Scoring.

El grado de dificultad de los tres métodos escogidos es variable siendo el Scoring el más fácil, la Matriz de Pares medianamente difícil y el AHP el más difícil por lo cual es lógico que la mayoría de los encuestados se haya inclinado por el primero; sin embargo, es importante acotar que no se deberían descartar los otros dos métodos. La mayoría de los profesionales no está acostumbrado a hacer este tipo de evaluaciones por lo que se recomienda empezar usando el Método del Scoring, posteriormente cuando se cree un hábito o costumbre se podría pasar a usar el AHP que si bien es el más complejo también ofrece un análisis más fino y seguro.

La metodología propuesta además puede ser utilizada como un documento de sustento técnico para justificar las decisiones tomadas, el cual puede ser revisado y corregido para enmendar una elección mal tomada.

En esta tesis se reconoce la importancia de realizar un monitoreo del desempeño de los proveedores como medio para asegurar el cumplimiento de la calidad, costo, tiempo y alcance. Por lo tanto se ha planteado un procedimiento que consta de tres pasos: definición de criterios y escalas de evaluación; obtención de información del campo y evaluación del desempeño. Este procedimiento puede tener dos objetivos: ayudar a mejorar el desempeño de los proveedores durante el proyecto y nos proporciona información importante que se debe considerar para la selección de proveedores en futuros proyectos.

Al igual que en la toma de decisiones, se ha propuesto una serie de criterios que ayudarán en la evaluación del desempeño. Asimismo estos criterios no son limitantes sino que pueden modificarse de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Para la evaluación del desempeño se ha adaptado la Matriz de la Evaluación de la Efectividad del Diseño desarrollado por el Instituto de la Industria de la Construcción. La ventaja fundamental que ofrece esta matriz es la de trabajar cuantitativamente los criterios cualitativos.

Finalmente se concluye que ambas metodologías propuestas son complementarias, que contribuirán a desterrar la práctica arraigada de escoger a los proveedores únicamente basándose en el menor precio. La metodología para evaluar el desempeño de los proveedores ofrecerá información valiosa para ser usada en la selección de los proveedores para futuros proyectos.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Arce Manrique, Santiago. (2009). *“Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras Bogotanas y propuesta de mejoras”*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia, para lograr el título de Administrador de Empresas.

Conclusiones:

La administración eficiente y efectiva del flujo de productos, dinero e información es la clave del éxito para los resultados que obtienen las empresas que implementan la integración de su cadena de suministros. La gestión logística de abastecimiento es un proceso logístico clave en la cadena de suministros de una empresa. Tomando como referencia el Modelo SCOR, trata aspectos y procesos críticos como la adquisición de los materiales y la infraestructura que soporta esta importante actividad. Pasa por temas sensibles como la certificación de calidad del proveedor y los contratos con este, pasando por la inspección y recepción hasta el almacenaje del material.

En cuanto al sector de la construcción en Colombia, es una actividad dinámica y

que contribuye significativamente al PIB del país. Es un verdadero motor que impulsa la economía y el desarrollo colombiano, genera una gran cantidad de empleo y cumple con una obligación social y constitucional: proveer de vivienda digna a todos los colombianos.

A pesar de esta situación, el sector de la construcción tiene un atraso significativo respecto a otros países del mundo con problemas de eficiencia que afectan considerablemente la productividad de las empresas constructoras y por ende, su competitividad.

Uno de los problemas más grandes es en la gestión logística de abastecimiento de materiales de las empresas constructoras bogotanas. Según especialistas, la gestión de abastecimiento de los materiales es básica para el desarrollo de las obras y su adecuada gestión y manejo tiene un impacto positivo en la productividad.

Con la investigación realizada, se encontró que los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas son el control y manejo de los inventarios, el deficiente almacenamiento y la carencia de sistemas de información.

Como resultado, las empresas constructoras experimentan interrupción en los trabajos de obra por falta de materiales requeridos y las pérdidas, robos y daños en los materiales, que a su vez, generan desperdicio, sobre costos, incumplimiento en los plazos, y en general, pérdida de productividad.

Adicionalmente, las empresas constructoras bogotanas deben lidiar con el alto poder de negociación de las empresas proveedoras de materiales estratégicos y por ende, deben estar sujetas a los plazos establecidos por estas.

En la mayoría de los casos, los resultados arrojaron evidencia suficiente para afirmar que existen relaciones entre algunas variables planteadas. Por ejemplo, contar con sistemas de información integrales contribuye a reducir las interrupciones en el trabajo por falta de materiales requeridos en obra.

Otro factor determinante en la reducción de la frecuencia de interrupción de trabajos es contar con un adecuado control de inventarios de los materiales.

De la misma manera, contar con una planificación y distribución de los materiales en bodega y calcular el área real de almacenamiento, acceso, manipulación y otras áreas asociadas a materiales, son factores importantes que contribuyen a que las empresas constructoras vean reducidas sus pérdidas y daños de materiales debido al apilamiento deficiente, las condiciones adversas del clima, los robos o las estructuras deficientes de los almacenes.

Por otro lado, aunque para algunas asociaciones de variables no existió la suficiente evidencia para concluir relaciones entre estas, si se encontraron hallazgos y tendencias interesantes que vale la pena comentar.

Por ejemplo, aunque no se puede establecer una relación entre la verificación cuantitativa e inspección técnica de calidad con la interrupción de trabajos en obra por falta de materiales requeridos por falta de evidencia más fuerte y concluyente, se observa que a medida que las empresas realizan inspección cuantitativa y técnica al momento de recibir los materiales en bodega, la frecuencia de interrupción de trabajos en obra por falta de materiales requeridos se reduce.

Asimismo, aunque no haya suficiente evidencia para concluir que tener un layout en bodega de los materiales contribuye a la reducción de las pérdidas, daños y robos de materiales, se puede observar que para las empresas que si cuentan con el layout en bodega de materiales, es “poco común” que se presenten los inconvenientes mencionados.

Igualmente, se encontró que los proveedores de acero, concreto y ladrillo son empresas grandes y dominantes en la negociación. Por esta razón, las empresas constructoras deben estar sujetas a la capacidad de entrega de estas, planear y programar sus obras teniendo en cuenta estos lapsos de tiempo. De la misma manera, se aprecia como la certificación de calidad ISO 9000, el precio, la experiencia en el mercado y la situación financiera, son criterios exigidos por las empresas constructoras y por ende, se constituyen en factores que los proveedores deben tener en cuenta para competir en el mercado.

También, llamaron la atención dos características productivas propias de la industria de la construcción que se vieron reflejadas en la investigación. Primero,

que las empresas constructoras todo lo hacen con base en la experiencia. Se le da un exagerado valor a la experiencia en el sector, que si bien es importante para competir, se menosprecia el conocimiento y las técnicas que podrían aportar a un mejoramiento general de la actividad.

Todo se hace en la manera tradicional de hacer las cosas sin dejar espacio para el cuestionamiento de los paradigmas. Cuando se cuestiona a los empresarios, responden que “así siempre se ha hecho y no hay razón para cambiar”. Segundo, existe poca innovación y desarrollo en las actividades, en este caso, las del proceso de abastecimiento. Como resultado, no se buscan mejores prácticas que busquen la eficiencia.

En algunos casos, no se aprovechan tecnologías o estrategias existentes en el mercado como el sistema de clasificación ABC para la administración de los materiales, los sistemas de información (como el SINCOERP) o las buenas prácticas de almacenamiento. Aunque los constructores las conocen, no las aplican, en muchos casos, debido a la incertidumbre en sus resultados.

La investigación también plantea propuestas de mejora a la luz de la teoría estudiada y de los trabajos que vienen realizando destacados investigadores del tema en países como Chile. Es necesario considerar entonces los sistemas de información, sistemas o controles de inventario como el ABC, las buenas prácticas de almacenamiento mencionadas.

Sin embargo, lo más importante a tener en cuenta es que la gestión logística de abastecimiento debe adquirir una mayor relevancia y convertirse en una actividad estratégica para los diferentes proyectos de construcción más que ser una labor de apoyo para otras áreas, tales como las ventas y la producción. De esta manera, se convierte en una actividad que genere mayor valor agregado y genere ahorros en costos que se materialicen en la utilidad de la empresa.

Finalmente, y debido a la falta de evidencia suficiente para concluir algunos hallazgos, se recomienda seguir líneas de investigación que se dirijan a la problemática exigida. Por ejemplo, se recomienda seguir una línea de investigación que indague a mayor profundidad, la manera como se programa en los proyectos

de construcción.

También, se recomienda seguir una línea de investigación acerca de si tener un layout en bodega de los materiales, se constituye en un factor determinante en las pérdidas de materiales. Para esto; se recomienda tomar muestras diferentes, incluso un número mayor o estratificar las muestras (empresas estrato 6 o VIS-vivienda de interés social).

Gómez M. Cristian Giovanni (2006). "*Propuesta de un modelo de Gestión Logística de Abastecimiento Internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima, caso Manizales*". Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales. Colombia, para lograr el título de Magíster en Administración.

Conclusiones:

La inserción en el mercado global de las empresas grandes de Manizales es debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional. Dicha búsqueda ha llevado a que el nivel de comercio exterior de la ciudad sea relativamente alto, pues las empresas tienen buenas participaciones de las importaciones en sus compras y de las exportaciones en sus ventas, y se puede decir que es la ciudad líder en este sentido en el eje cafetero, pues el nivel de operaciones es mayor que en las otras ciudades. La Logística en las empresas grandes de Manizales no es tomada como se definió en el marco teórico con el concepto de sistema, desde el proveedor hasta el cliente, sino que se tiene una concepción errada de la misma, donde la logística sólo se centra en la parte de distribución del producto final, bien sea a clientes nacionales o extranjeros; existe una separación entre la logística de abastecimiento, logística de producción y logística de distribución como islas de información y el flujo de materiales del uno no le interesa al otro.

Aunque la formación académica especializada en las empresas y en general en todas las entidades que intervienen en la logística tiene un concepto favorable, no se entiende porque en las empresas aún existe los vacíos conceptuales referente a la logística y sobre todo en su aplicación como integrador de la empresas y sus

procesos, es posible que aunque los directores de logística sean profesionales y con títulos de postgrado, no sean los adecuados para los cargos que están manejando, o tal vez, desde la gerencia estratégica de las empresas no se tiene el concepto de integración de la logística y por eso separan sus funciones sin tener en cuenta que deben existir lazos más fuertes entre los diferentes subsistemas de la logística.

El tipo de empresa y el sector al que pertenecen inciden mucho en los métodos de carga y medios de transporte que se utilizan en la materia prima importada, ya que según el tipo de producto, se pueden realizar diferentes juegos en estas dos variables; pero aún así, las empresas no están por fuera de las estadísticas y mueven alrededor del 75% de sus materias primas por medio marítimo.

El tener en cuenta las variables planteadas durante la revisión teórica de la logística y llevarlas a medir en las empresas encuestadas, permitió el reconocer cuales son las formas cómo se gestiona el abastecimiento internacional en las mismas, con lo cual se pudo concluir que la hipótesis planteada en la investigación es verdadera, pues aunque en las empresas grandes de Manizales son usuarias permanentes del sistema de abastecimiento internacional, no se tienen estructuradas las formas de gestión de este tipo de abastecimiento, ya que por un lado se encuentran separadas las funciones de compras, producción, ventas, comercio exterior y por el otro, aunque la importancia estratégica de dicho subsistema es reconocida por todos los encuestados, no se tiene modelos de gestión explícitos y se trabaja según el ritmo necesario del momento.

El modelo generado tiene todas las funciones de la logística de abastecimiento internacional, tiene en común con los modelos encontrados, que plantea los tres flujos de la logística, además que ve al subsistema de abastecimiento como un todo y que además afecta a todo el sistema logístico; por eso se tienen en cuenta los otros dos subsistemas como punto de partida del mismo y el apoyo de la gerencia estratégica para generar la confianza y los grupos de trabajo necesarios para el correcto funcionamiento del modelo.

El modelo posee la definición de todas las entradas necesarias para realizar una gestión de compras eficiente de materias primas e incluye el trabajo en equipo que

debe hacer la organización para que el subsistema de abastecimiento no genere problemas de atrasos y paradas de planta en las empresas.

El modelo de gestión logística de abastecimiento internacional que se propone, establece una base como herramienta de soporte para las empresas en su objetivo de crear ventaja competitiva desde el mismo momento del abastecimiento de la materia prima, ya que sus características de enfoque sistémico, poca complejidad y generador de integración de las áreas de la empresa como política desde la gerencia estratégica fortalecen y vuelven sostenible dicha ventaja.

La colaboración de las empresas de Manizales con este tipo de trabajos ayudó mucho en el desarrollo final del modelo, ya que fueron abiertos con la información y estuvieron dispuestas a ayudar en los aspectos necesarios, aunque en algunos casos el tiempo de los empleados de las empresas y el del investigador es muy difícil de coordinar lo que puede retrasar un poco los trabajos de campo.

Haro Martínez, Víctor Manuel. (2012). *“Estudio e implementación de un sistema de gestión de almacén y logística en una PYME Española”*. Universidad Politécnica de Cartagena. Colombia, para lograr el título de Ingeniero de Organización Industrial.

Conclusiones:

Durante este proyecto nos hemos centrado principalmente en la gestión de almacén y logística de una PYME, de esta manera gran parte del éxito de una compañía depende de cómo se lleve a cabo la gestión de los productos de la empresa. Así, un sistema de gestión ofrece la posibilidad de tener un control en tiempo real de los mismos, de manera totalmente fiable y exacta podremos entender cómo se encuentran los sistemas de stock de la empresa y poder tomar decisiones que puedan reportar una ventaja competitiva a la organización.

Podríamos definir un sistema ERP como un paquete informático que comprende todas las funciones necesarias dentro de una empresa y que genera un conjunto de datos que deben ser bien interpretados para que llegue a ser una fuente de ventaja competitiva.

Para este proyecto hemos optado por el software OpenERP por ser el más idóneo

para la pequeña y mediana empresa, además se trata de un software libre por lo que podemos modularlo acorde a nuestros requerimientos sin ningún tipo de coste. Con unos pequeños conocimientos tecnológicos y con trabajo y dedicación por parte del usuario se puede configurar de manera óptima sin llevar a cabo grandes desembolsos propios de los otros sistemas comerciales; por lo que se trata de un sistema idóneo para PYMES que necesiten de estas tecnologías.

La principal idea de este proyecto ha sido poner en funcionamiento todos los conceptos aprendidos durante la fase de investigación del mismo. Así, surgió la posibilidad de implantar un sistema de gestión basado en OpenERP en una empresa real en la ciudad de Cartagena.

El primer paso antes de llevar a cabo la implantación del sistema fue llevar a cabo una investigación de cómo es la realidad de la empresa con el fin de conseguir una correcta parametrización que satisfaga las necesidades reales de la empresa.

Para finalizar el proyecto se llevó a cabo la fase de implementación del sistema, centrándonos principalmente en el módulo almacén, como vimos en el caso práctico.

Para futuras líneas de investigación, se debe seguir profundizando en la gestión mediante OpenERP en otras empresas reales, con el fin de conseguir un fuerte conocimiento sobre la gestión de este tipo de software.

Ríos Giraldo, Jorge Mario. (2014). *“Análisis del abastecimiento nacional e internacional de acero inoxidable para la empresa Complementos Industriales”*. Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico. Medellín. Colombia, para lograr el título de Maestría en Administración.

Conclusiones:

La estrategia de abastecimiento para la empresa Complementos Industriales debe ser una estrategia mixta, compuesta en un 90 % por abastecimiento internacional y en un 10 % por abastecimiento nacional. Se selecciona dicha estrategia debido a los siguientes motivos:

La implementación minimizaría los costos de abastecimiento en materia prima en un 30 %, lo que representa un ahorro de \$122.527.200. De acuerdo al ahorro presentado se tendría una flexibilización en el precio, lo cual permitiría generarle menores costos al cliente y al mismo tiempo maximizar las utilidades actuales de la empresa.

La empresa tendría un plan de contingencia para cubrir urgencias de sus clientes actuales y los pedidos de nuevos clientes que podrían llegar a afectar los consumos y niveles de inventarios de la empresa.

Reduciría el nivel de dependencia de proveedores, ya que anteriormente la empresa contaba con dos o tres proveedores nacionales, y pasaría a tener una base de datos compuesta por quince proveedores internacionales y ocho proveedores nacionales.

La implementación de la estrategia propuesta crea dependencia de la tasa de cambio del peso con respecto al dólar, debido a que entre más se revalúe el peso menor será el costo de materia prima, es decir, por los mismo dólares se entregarán menos pesos. Caso contrario ocurriría cuando se presente la devaluación del peso con respecto al dólar, ya que los costos de materia prima serán más altos, lo cual implicaría que los márgenes de rentabilidad y competitividad de la empresa se verán afectados. Por ende, la empresa debe considerar las herramientas propuestas para mitigar el riesgo financiero.

Debido a que la gran mayoría del abastecimiento de la materia prima se va a importar (90 %) se necesita un programa de sensibilización y educación a los clientes donde se expliquen las características, la calidad y el muestreo de los materiales, con el propósito de evitar algún tipo de rechazo y generar más confiabilidad.

A pesar de que la empresa logra mejorar los márgenes de rentabilidad debe evitar generar una guerra de precios con los grandes importadores, debido a que Complementos Industriales se vería afectada por el hecho que sus competidores contarían con una mayor participación de mercado, reconocimiento, músculo financiero, mejores relaciones con los proveedores, mayores volúmenes de compra

y una relación comercial de mayor antigüedad.

Los países asiáticos son los grandes productores de acero inoxidable y si la empresa quiere que su estrategia de abastecimiento sea sostenible a largo plazo es necesario conocer detalladamente todo lo relacionado con dicha cultura, con el objetivo de desarrollar relaciones comerciales de confianza, duraderas y económicamente viables para la empresa.

Es necesario que la empresa conozca detalladamente los acuerdos comerciales a los que Colombia pertenece con los propósitos de: Identificar nuevas formas de satisfacer a sus clientes, Generar ahorros para la empresa y Optimizar el pago de impuestos y aranceles a la hora de nacionalizar los productos.

Adicionalmente, debe estar en constante actualización de los nuevos tratados que están por venir para mantenerse en la vanguardia en el comercio exterior.

Ríos Gómez, Luis Guillermo. (2006). *“Sistema Logístico de Abastecimiento de Materia Prima para la Empresa Prottsa S.A. de C.V.”* Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. México, para obtener el título de Maestro de Ciencias en Ingeniería Industrial.

Conclusiones:

De acuerdo a los objetivos planteados en el presente trabajo de tesis, se tiene lo siguiente:

Se planteó que el sistema de abasto de materia prima le permitirá a la empresa reducir los costos en el abasto de materia prima en por lo menos un 30%.

Durante el desarrollo del diseño del sistema, se hizo una simulación del abasto de materia prima a través de los pronósticos de productos terminados y calcular a partir de estos datos la cantidad de materia prima necesaria para cubrir estas demandas.

Con el desarrollo del estudio y de la implantación del sistema de abastecimiento se pueden obtener hasta un 60% de ahorro, lo cual es mayor al 30% estipulado en los objetivos del presente trabajo de tesis (tablas 4.15) por concepto de abasto de materia prima. Ahora bien, es importante resaltar que este ahorro obtenido es ideal

y se considera de esta forma, debido a que el ahorro se verá favorecido siempre y cuando, las condiciones del mercado, la disponibilidad de los proveedores y todas las variables inherentes al proceso productivo, permitan hacer fluir los materiales desde su concepción como materia prima, hasta su entrega con el cliente final.

Otra consideración importante radica en el hecho de los ahorros obtenidos por la compra en volumen de material y de las ofertas que se obtengan de la compra de acero para la manufactura. Este hecho parte, de la programación que los proveedores de acero hagan para la laminación de lotes grandes de material (que normalmente oscilan entre 60 y 120 toneladas por colada) que hacen que sus costos se reduzcan.

Con el desarrollo del presente trabajo de tesis, se llevó a cabo el análisis de varios modelos de pronósticos basados en los datos históricos de demanda, de manera que se pudiera seleccionar aquel que tenga un menor error después de ser sometido a un proceso de análisis. Basado en la información de modelos de pronósticos desarrollados, se concluye que para cada producto se presentan diferentes comportamientos y tendencias, por lo que primeramente se debe de hacer un análisis del error que se presenta respecto a los datos reales y seleccionar el que presente el menor error (MAD), de la misma manera como se realizó en este trabajo y que se presentó en la tabla 4.8.

Además los pronósticos deben ser aplicados de manera puntual, es decir; que se deben de tomar en cuenta los períodos para los cuales los pronósticos son aplicables ya que la precisión que se obtendrá en el cálculo, permitirá que la información sea utilizable. En ese caso, los pronósticos se calcularon sobre una base mensual, lo cual hace que el cálculo de los pronósticos para el diseño de los programas de abastecimiento tiene que ser actualizado sobre esa base.

Con el desarrollo del presente estudio se resuelve el problema de abasto de materia prima en tiempo y cantidad, ya que dicho sistema permitirá hacer los pedidos de materia prima empleando información que sea generada mediante un pronóstico con suficiente tiempo de anticipación, de manera que, permitirá que el movimiento del inventario sea menor. Ya que como se observa en las figuras 4.12 y 4.18, habrá meses en los cuales no se hará pedido de algunas de las medidas, lo cual le

permitirá a la empresa operar con los materiales actuales y consumir aquellas materias primas que sean de menor movimiento, al personal de manufactura y materiales llevar un mejor control sobre las existencias.

En este sentido, el desarrollo de este sistema permitirá que se puedan cumplir con los requerimientos de materia prima necesarios para la sección de manufactura de la empresa y que además favorezcan la satisfacción de la demanda de todos aquellos productos terminados que el departamento de ventas requiere para cubrir los pedidos de los clientes.

Finalmente, el presente sistema de abastecimiento de materia prima, permitirá generar la información estadística necesaria para poder analizar los consumos históricos de materias primas y generar la información necesaria para consolidar dicho sistema, para que sirva de base para la operación de la empresa a través de la correcta administración de los costos fiscales y la retroalimentación de las áreas de manufactura, ventas y embarques.

Como se puede observar en las figuras 4.13 y 4.19, se podrá monitorear el consumo real de materia prima para cada período y compararlo contra lo que se tenía pronosticado consumir. De esta manera se podrá hacer una comparación de los inventarios a cada cierre de mes y permitir al sistema hacer los ajustes que sean necesarios para que el sistema mejore su funcionamiento.

Con la información planteada en este desarrollo, se proporciona información suficiente para que la implantación sea realizada en un término menor a un año, ya que la información de la fuente que se requiere para la implantación del sistema son datos estadísticos de ventas (ventas proporciona) y de datos de manufactura de productos (materiales proporciona). Con esta información se desarrollan los pronósticos y se determina los productos que deben ser considerados como productos de venta de línea y productos de venta especial.

Posteriormente, se procederá a determinar las cantidades que deben de ser fabricadas y se colocarán en el programa maestros de producción para que el sistema comience a generar la información para el diseño de los programas de abasto de materia prima por sección y concluir con los pedidos de materia prima.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la Variable Independiente

2.2.1.1 Definición de la Gestión de Almacén

Anaya J. (2007:197) “Consiste en lograr los objetivos establecidos por los departamentos comerciales con un nivel de costes aceptable para la empresa”.

Anaya J. (2007:201) “Hemos de tener en cuenta que el objetivo básico de una organización eficiente del almacén se basa fundamentalmente en dos criterios: maximizar el volumen disponible en términos de metros cúbicos y minimizar las operaciones de manipulación y transporte interno”.

Pérez A. (2014), en Gestión de almacenes (Meet Logistics), comenta lo siguiente:

Es un área desconocida dentro de la empresa, pero muy importante en el desarrollo de la organización teniendo en cuenta las siguientes características: constituir los puntos fijos del sistema logístico, promover elementos de transporte, absorber el 20% del coste logístico, ofrecer calidad de servicio, tener una acertada gestión de almacén permite eliminar las fluctuaciones de demanda haciendo posible la realización de una programación en lotes económicamente variables, disminuir el plazo de entrega, contar con un nivel de almacenamiento acertado y reducir costes de transporte. Nos indica acerca de su experiencia logística con la aportación técnica imprescindible que debemos conocer para gestionar un almacén. Además propone que la Gestión de almacén, consiste en la administración de los recursos de los que tenemos que disponer para llevar a cabo de una manera eficiente el almacenaje de productos, así como el flujo de entradas y salidas de los mismos, a través de la Cadena de Suministro. (pág. 15).

Sierra J. (2015), en Administración de almacenes y control de inventarios, nos comenta lo siguiente:

La Gestión de almacenes ha tenido cambios y ampliaciones ya que en la actualidad es llamado unidad de servicio con propósitos de control y abastecimiento de materiales y productos. Antes se le denominaba como un espacio para colocar mercadería pero ahora generan valor agregado en sus diversas funciones y operaciones.

Ingresar a los almacenes solamente los materiales que cumplan con las normas de calidad y con los reglamentos, políticas y procedimientos de la empresa.

Ubicar cada artículo en zonas prefijadas de antemano para facilitar su localización y acceso cuando se requieran, así como para optimizar el aprovechamiento del espacio de almacenes y de los recursos materiales y humanos.

Mantener en correspondencia las existencias físicas contra los registros de tarjetas de control.

Conservar siempre en condiciones de uso todos los materiales que se encuentren dentro del almacén. (pág.70)

Proceso de Almacenaje

Anaya J. (2007:210) “Consiste en la interrelación existente entre los sistemas de almacenaje propiamente dichos y las técnicas de manipulación del producto para su transporte y apilamiento”.

Iglesias A. (2012:4) “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”.

Costo de almacenamiento

Anaya J. (2007:216) “Trabajar con equipos de manutención diseñados para pasillos estrechos reduce la inversión en m² y aumenta la capacidad en m³ disponibles para albergar mercancía, lo que obviamente incide en el coste de almacenamiento”.

Iglesias A. (2012) menciona:

Ajustar los niveles de inversión a las necesidades del producto / cliente:
La evolución de los elementos de almacenaje, manipulación, hardware, etc. que podemos utilizar en almacenes ha evolucionado mucho, cada empresa debe ajustar estos elementos a sus necesidades y a su propia capacidad financiera. (pág. 4).

Nivel de cumplimiento

Anaya J. (2007:213) “Conviene destacar la importancia que tiene un buen diseño de infraestructura de estanterías, sobre todo en productos paletizados, ya que los errores que se cometan pueden afectar de una forma definitiva al rendimiento y servicio del almacén”.

Pérez A. (2014:75) “Todo el stock tiene que estar en sistema con los datos anteriores, el almacenaje es necesario cuando, por cualquier razón existe la necesidad de tener un depósito entre la producción de los bienes y el consumidor”.

Control y revisión

Anaya J. (2007:230) “Uno de los principios básicos del control interno de almacenes se basa en garantizar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes en el sistema informático o administrativo correspondiente”.

Sierra J. (2015), nos comenta:

El manejo indiscriminado de la Administración de Almacenes y el Control de Inventarios, conduce sin lugar a dudas, a una sub-optimización de los procesos operativos de las organizaciones y con especial énfasis a las que se ocupan de la logística de producción. Por ello es muy importante separar la gestión de control de inventarios de la gestión de almacenamiento.

La función de almacenamiento se enfoca a dos aspectos principales:

Uno consiste en preservar la calidad de los productos desde que se internan en el almacén hasta que salen para ser usados como materias primas en producción o para ser vendidos como productos terminados.

La segunda función se refiere al hecho de mantener siempre en correspondencia las existencias físicas con las existencias registradas en tarjetas o en sistemas electrónicos (registros de kárdex). (pág. 2).

Supervisión

Anaya J. (2007:231) “No olvidemos que el jefe de almacén es el custodio de la mercancía y en consecuencia debe garantizar la integridad, seguridad y correcta disposición de los productos almacenados bajo su responsabilidad”.

Fortaleza C. (2008), en abastecimiento de almacén, comenta lo siguiente:

Se debe establecer una supervisión y control continuo para garantizar que los procedimientos y formatos se cumplen en tiempo y forma: el orden, la clasificación, la rotación, las medidas de seguridad, la limpieza.

Esta tarea de supervisión normalmente la asume la persona encargada del almacén. No es conveniente que el acceso a la mercancía sea desorganizado, que entren y salgan diferentes personas al almacén; es mucho más conveniente que sea sólo una persona quien tiene llave del mismo y es responsable de entrar, organizar, controlar y sacar la mercancía que se mantiene almacenada.

Algunas reglas comunes a tener en cuenta sobre la supervisión y control de almacén e inventarios:

Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.

La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.

La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.

El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.

Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).

Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.

Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas) y a programación de y control de producción sobre las existencias.

Es recomendable que los inventarios físicos (recuento periódico para cuadrar la contabilidad) los haga personal ajeno al almacén. (pág. 6)

Inventarios

Anaya J. (2007:231) “Comprobar que las existencias físicas en el almacén coinciden con el contenido de los registros administrativos”.

Sierra J. (2015), nos comenta lo siguiente:

La administración de almacenes y el control de los inventarios son conocimientos y funciones que todo director de empresa debe conocer y diferenciar con toda claridad, con el fin de optimizar las operaciones logísticas de su empresa. En la obra se destaca la importancia que cada actividad tiene y cuáles son sus principales diferencias. (pág. 2)

Proceso Operativo

Anaya J. (2007:220) “Podemos dividir los procesos operativos de un almacén en dos grandes grupos: procesos relacionados con los flujos de entrada y procesos

relacionados con los flujos de salida”.

Salazar B. (2016) Es el subproceso del almacén de carácter operativo relativo al traslado de los materiales / productos de una zona a otra de un mismo almacén o desde la zona de recepción a la ubicación de almacenamiento. La actividad de mover físicamente mercancías se puede lograr por diferentes medios, utilizando una gran variedad de equipos de manipulación de materiales. (pág. 15).

Entrada

Anaya J. (2007:220) “Corresponde a todas las actividades típicas en relación con los procesos de recepción de mercancías, bien sean procedentes de fabrica, proveedores o transferencias de stocks desde otro almacén”.

Salida

Anaya J. (2007) “Los flujos de salida corresponden a operaciones de venta de productos, devoluciones, entregas a fábrica para producción, consignaciones, destrucción de productos obsoletos, regalos, consumo propio, etc. Todas ellas deben venir debidamente documentadas en los albaranes de salida y con las firmas correspondientes que autorizan la operación, en cuyo caso la documentación original quedará archivada en los departamentos emisores a efectos de control interno”. (pág.221)

2.2.1.2 Fases de la Gestión de almacén

Según José Rubio Ferrer y Susana Villarroel (2012:13) en Gestión de almacenes y stock; el proceso de almacenamiento consta de las siguientes fases:



Figura 1. Proceso de almacenamiento

Fuente: José Rubio Ferrer y Susana Villarroel

2.2.1.3 Objetivos sobre la Gestión de almacén

Iglesias A. (2012) en su libro Manual de Gestión de almacén de la empresa Balanced Life S.L.; comenta lo siguiente:

Los objetivos que persiguen la Logística y su relación con la función de almacenaje, deberemos establecer unos objetivos generales de partida tanto para el diseño del almacén como para la posterior gestión del mismo:

Objetivos relacionados con el coste

Facilitar el control de los inventarios: 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.

Objetivos relacionados con el servicio

Disminuir el número de errores en el servicio al cliente: El factor básico en cualquier empresa es el cliente, no cometer errores en los pedidos que nos realizan permiten avanzar en la consecución de uno de los grandes objetivos de las compañías que es la fidelización de clientes.

Mantener la rotación de stocks a un nivel que no genere ni excesos ni roturas del mismo: Al cliente hay que darle una respuesta rápida, necesitamos controlar el inventario y disponer en todo momento de las cantidades en específico que nos solicite dentro de nuestros almacenes.

Capacidad de adecuarse a la evolución de las necesidades de los clientes y productos: La evolución de los mercados es continua, el cliente va cambiando y el almacén en todos sus aspectos desde infraestructuras a procesos operativos se debe ir adecuando a las necesidades de los mismos.

Una vez que nos hemos fijado este conjunto de objetivos como punto de partida vamos a desarrollar los factores a tener en cuenta para un adecuado funcionamiento de la cadena logística empresarial en el aspecto de almacenaje, intentándonos responder a una serie de preguntas:

¿Por qué necesitamos un almacén?

¿Qué opciones dispone la empresa?

¿Dónde debo situar mis puntos de almacenaje?

¿Qué elementos de almacenaje y manipulación debo utilizar?

¿Qué cantidad de m² necesito para desarrollar de forma adecuada la función de almacenaje y manipulación?

¿Cómo puedo gestionar mi almacén?

¿Cuáles son los procesos a desarrollar en el mismo?

¿Qué posibilidades me ofrecen los sistemas de información hoy en día?

¿Cómo puedo controlar todo el funcionamiento de mi almacén?

¿Qué factores de seguridad debemos tener en cuenta?

¿Cuáles son las características de los recursos humanos y las habilidades que necesitamos para su gestión? (pág. 4-5)

Según José Rubio Ferrer y Susana Villarroel (2012:12), Los objetivos de los almacenes pueden resumirse en la siguiente tabla:

OBJETIVOS
Rapidez de entregas
Fiabilidad
Reducción de costes
Maximización del volumen disponible
Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

Figura 2. Objetivos relacionados con el servicio.

Fuente: José Rubio Ferrer y Susana Villarroel

Asimismo, los autores indican que los beneficios que se ajustan al servicio ofrecido son:

BENEFICIOS
Reducción de tareas administrativas
Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos
Optimización de la gestión del nivel de inversión del circulante
Mejora de la calidad del producto
Optimización de costes
Reducción de tiempos de proceso
Nivel de satisfacción del cliente

Figura 3. Beneficios relacionados con el servicio.

Fuente: José Rubio Ferrer y Susana Villarroel

2.2.1.4. Funciones de la Gestión de almacén

Ballou (2004), en Administración de la cadena de suministro, comenta lo siguiente:

Un sistema de almacenamiento o manejo de mercancías distingue tres actividades principales, estas son:

1. Carga y descarga: para que un almacén funcione, de manera adecuada, es necesario que tenga un control de ingreso y despacho. En el proceso de carga está incluido el proceso de ubicación de la mercadería dentro del almacén, aunque en otros almacenes ambos procesos se encuentran separados, como en los que se requieren de un equipo especial para la descarga y otro para la ubicación. El proceso de carga puede llegar a ser un poco más complicado que el de la descarga, pues, en algunos almacenes, se realiza una inspección

previa a los materiales que se están retirando, además, según sea la naturaleza de la mercancía, en ciertas ocasiones, se deberá pasar por un proceso de empaquetado. (pág. 477)

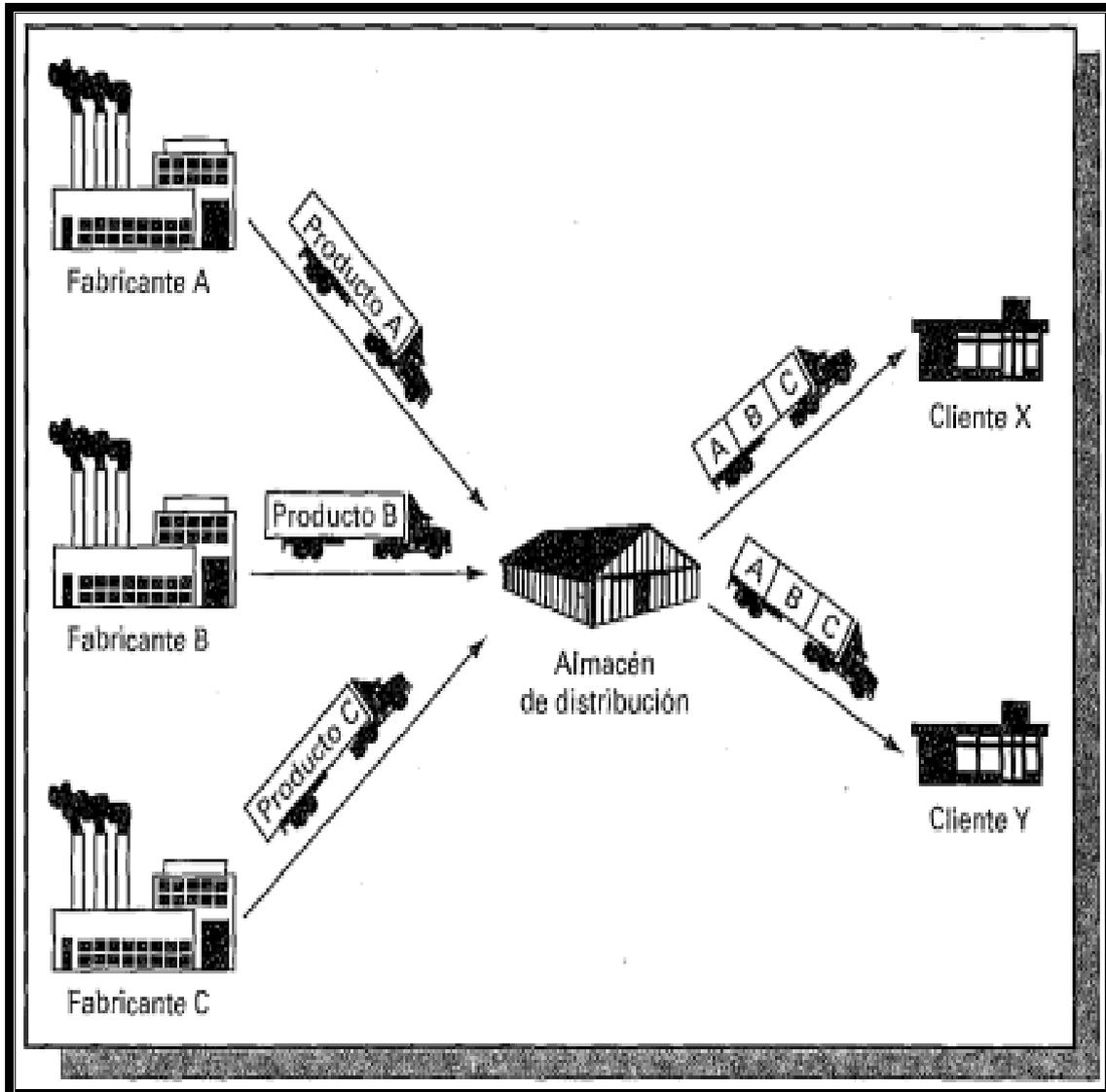


Figura 4. Ejemplo generalizado de un almacén de distribución.

Fuente: Ronald Ballou (2004) Administración de la cadena de suministro.

2. Programación efectiva: como en todo sistema bien organizado un almacén debe preparar los recursos necesarios, calcular el tiempo que necesitará para realizarlas y prevenir cualquier eventualidad. Las actividades que se deben programar, con la debida anticipación, son las de compras, despachos e inventarios. (pág. 478)

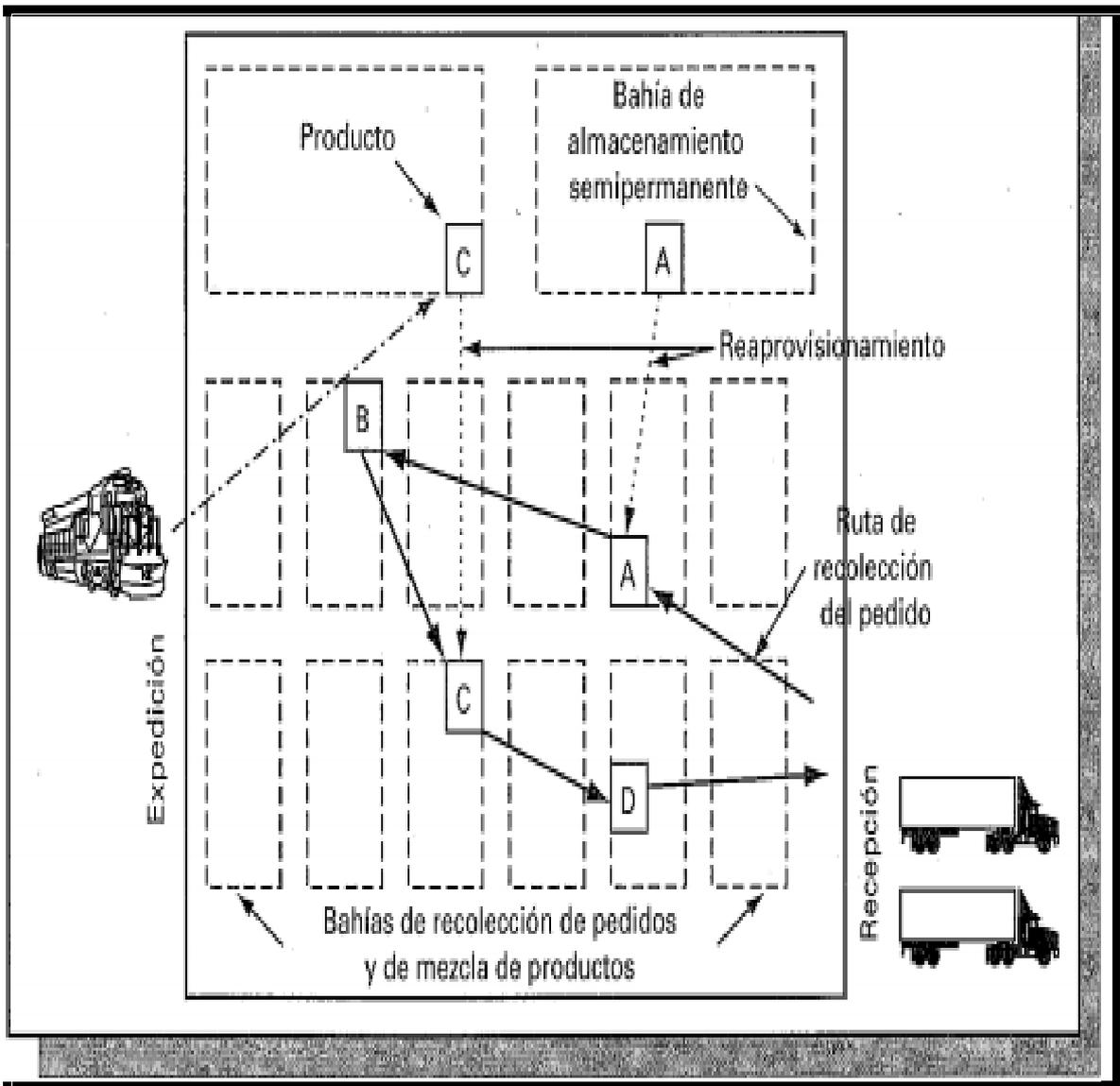


Figura 5. Ejemplo de aprovisionamiento de existencias

Fuente: Ronald Ballou (2004) Administración de la cadena de suministro.

3. Traslación dentro del almacén: esta función se ubica entre la carga y la descarga, se refiere a lo que es el traslado físico de la mercadería dentro de las instalaciones del almacén, es decir de una ubicación a otra.

Por tanto generan mayor cantidad de pérdidas, sea por manipuleo interno, un mal ingreso no verificado o ubicación errada. Esta actividad suele ser realizada con ayuda de los equipos de los cuales el almacén dispone como: carretillas, montacargas, entre otros. (pág. 478)

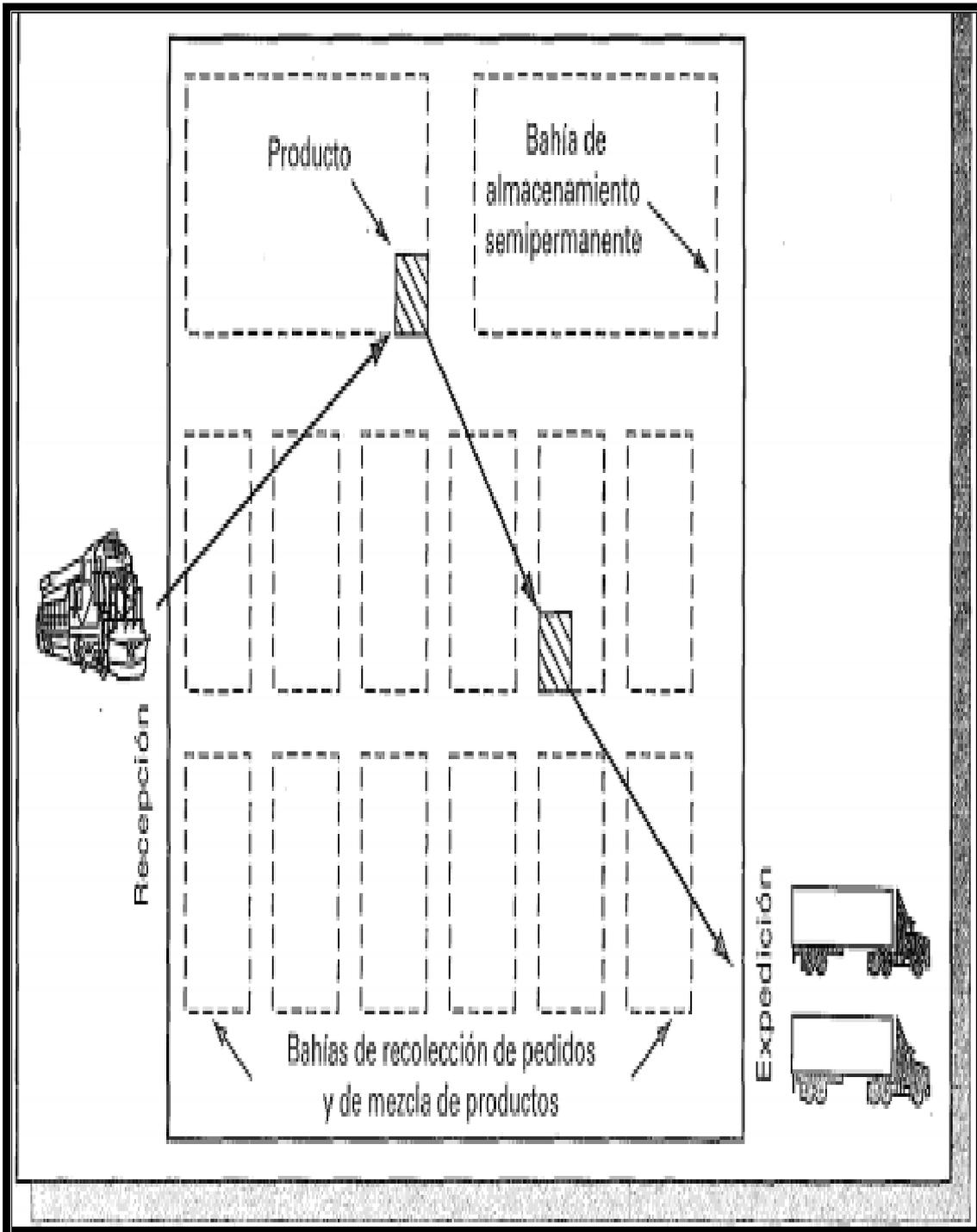


Figura 6. Almacén con énfasis en el almacenamiento de corto plazo.

Fuente: Ronald Ballou (2004) Administración de la cadena de suministro.

Según José Rubio Ferrer y Susana Villarroel (2012:12), Las funciones de los almacenes pueden resumirse en la siguiente tabla:

FUNCIONES
Protección de los productos almacenados contra incendios, robos y deterioros.
Controlar el acceso de las personas autorizadas al acceso de los elementos almacenados.
Control exhaustivo de las existencias en todo momento.
Informar de manera precisa y constante al departamento de compras del nivel de existencias.
Recepción e identificación de la mercancía.
Controlar la salida de artículos.
Marcar y ubicar la mercancía para facilitar su accesibilidad.

Figura 7. Funciones de la Gestión de almacén

Fuente: José Rubio Ferrer y Susana Villarroel

2.2.1.5 Procesos de la Gestión de almacén

Según Bryan Salazar (2016) El mapa de proceso de la gestión de almacenes se compone de dos ejes transversales que representan los procesos principales - Planificación y Organización y Manejo de la información - y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento.



Figura 8. Mapa de proceso de gestión de almacenes

Fuente: Manual de Almacenes (2002)

Planificación y organización: El proceso de planificación y organización es de carácter estratégico y táctico, dado que tiene que brindar soluciones de recursos en comunión con las políticas y objetivos generales que contempla la estrategia de la compañía, en aras de potenciar las ventajas competitivas por las que apuesta la misma. Dentro de las actividades o subprocesos que se deben realizar en el proceso de planificación y organización se encuentran:

Responsabilidades de la Gestión de Almacenes (Gestión Propia o Subcontratación): Una vez se ha diseñado la red de distribución se procede a determinar si se auto-gestionará el almacén o si se subcontratará. Una vez más la decisión depende de muchos factores dependientes de la estrategia de la organización, de su mercado, tamaño y cadena de abastecimiento, sin embargo existen claras ventajas y desventajas de acuerdo al tipo de gestión (propia o por subcontratación), dentro de las más significativas:



Figura 9. Tipo de gestión

Fuente: Bryan Salazar (2016)

Dado que regularmente para la determinación de la responsabilidad de la gestión se preponderan los argumentos financieros en un apartado posterior profundizaremos en métodos matemáticos que permitan establecer elementos cuantitativos de juicio para este subproceso de la planificación y organización.

Ubicación de almacenes: La firma Price water house coopers recomienda que la localización de los almacenes se aborde desde un enfoque con doble perspectiva:

Una visión general del mercado: Para acotarse geográficamente a un área amplia.

Una visión local del mercado: Que contemple aspectos particulares de las zonas acotadas en la visión general.

Tamaño de los almacenes: Un almacén debe ser dimensionado principalmente en función de los productos a almacenar (en tamaño, características propias y cantidad de referencias) y la demanda (especialmente en sectores afectados por la estacionalidad de la demanda). Pero además de estos, intervienen otros factores que deben ser considerados a la hora de dimensionar el tamaño de un almacén. Los factores a tener en cuenta para el cálculo del tamaño de un almacén son: Productos a almacenar (cantidad y tamaños), Demanda de los mercados, Niveles de Servicio al cliente, Sistemas de manipulación y almacenaje a utilizar, Tiempos de producción, Economías de escala, Lay out de existencias, Requisitos de pasillos, Oficinas necesarias.

Es importante la consideración de las tres dimensiones para determinar la capacidad del almacén, es decir determinar la magnitud en función de metros cúbicos.

En el módulo de Diseño, Tamaño y Lay-out de almacenes abordaremos matemáticamente el aspecto conocido como dimensionamiento de bodegas.

Diseño y Lay-out de los almacenes: Una vez los tipos de almacenes y sus ubicaciones han sido definidos, se debe trabajar en conseguir el flujo de materiales más eficiente y efectivo dentro de los almacenes. En este sentido, un diseño efectivo optimiza las actividades de un almacén. En el módulo de Diseño, Tamaño y Lay-out de almacenes abordaremos este tema a profundidad.

Recepción: El flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización.

El objetivo al que debe atender una empresa en su proceso de recepción de mercancías es la automatización tanto como sea posible para eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto. Otra tendencia considerada como buena práctica logística es la implementación de programas de entregas certificadas que no sólo eliminan burocracia sino que reducen al mínimo las inspecciones que se consideran imprescindibles pero que no añaden valor.



Figura 10. Recepción

Fuente: Bryan Salazar (2016)

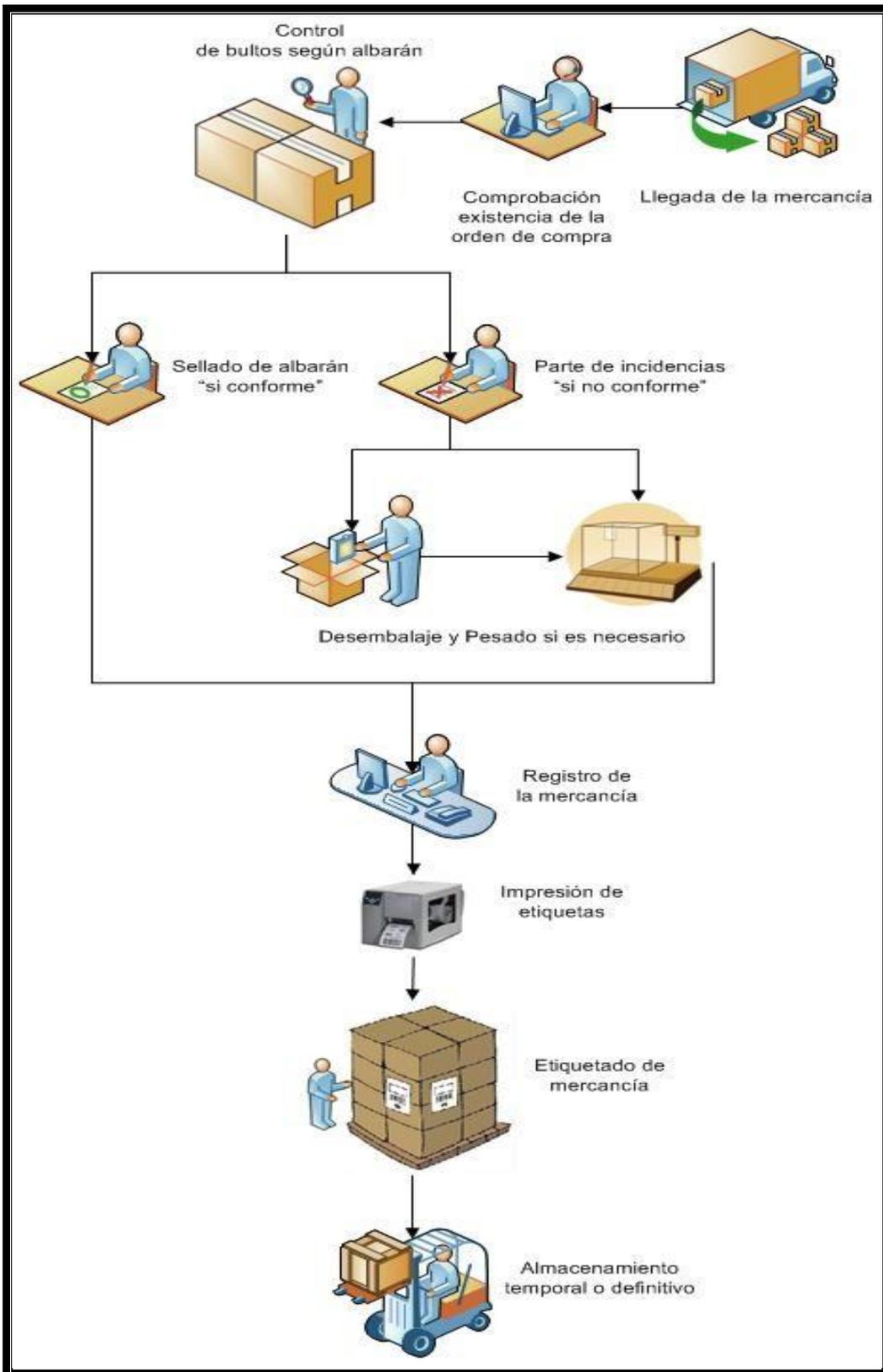


Figura 11. Proceso de recepción de mercancías.

Fuente: Bryan Salazar (2016)

En primer lugar, el proceso de recepción de mercancías debe cimentarse en una previsión de entradas que informe de las recepciones a realizar en tiempo dado y que contenga, al menos, el horario, artículos, y procedencia de cada recepción, este proceso se conoce como cita previa ya que para procesos como entregas paletizadas debe contar con recursos muy específicos como montacargas, plataformas móviles, rampas, entre otros.

Es evidentemente necesario que se distingan los ingresos de unidades internas de las externas. En el primero de los casos, los requerimientos de recepción son significativamente menores que las mercancías de origen externo, en el caso de que se realicen controles de procesos a lo largo de la vida de las mercancías. Además, una correcta metodología de identificaciones a lo largo de la compañía también favorece enormemente la actividad de recepción.

Es el caso de traslado de mercancías entre almacenes o de proceso de transformación a almacén. Las mercancías de procedencia externa requieren unas condiciones de llegada más exhaustivas y deben haber sido establecidas previamente con el proveedor (cita previa - EDI), con lo que se precisa mayor actuación y responsabilidad desde el almacén. (pág. 6-13).

Según Bryan Salazar “El almacenamiento o almacén es el subproceso operativo concerniente a la guarda y conservación de los productos con los mínimos riesgos para el producto, personas y compañía y optimizando el espacio físico del almacén”.

El almacén puede dividirse en las siguientes zonas:

ZONAS DE UN ALMACÉN
Recepción: zona donde se realizan las actividades del proceso de recepción
Almacenamiento, reserva o stock: zonas destino de los productos almacenados. De adaptación absoluta a las mercancías albergadas, incluye zonas específicas de stock para mercancías especiales, devoluciones, etc
Preparación de pedidos o picking: zona donde son ubicados las mercancías tras pasar por la zona de almacenamiento, para ser preparadas para expedición
Salida, verificación o consolidación: desde donde se produce la expedición y la inspección final de las mercancías
Paso, maniobra: zonas destinadas al paso de personas y máquinas. Diseñados también para permitir la total maniobrabilidad de las máquinas. Oficinas: zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén
Oficinas: zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén

Figura 12. Zonas de un almacén

Fuente: Bryan Salazar (2016)

Movimiento: El tipo de herramientas utilizado depende de una serie de factores como son:

Volumen del almacén

Volumen de las mercancías

Vida de las mercancías

Coste del equipo frente a la finalidad

Cantidad de manipulaciones especiales y expediciones requeridas

Distancia de los movimientos

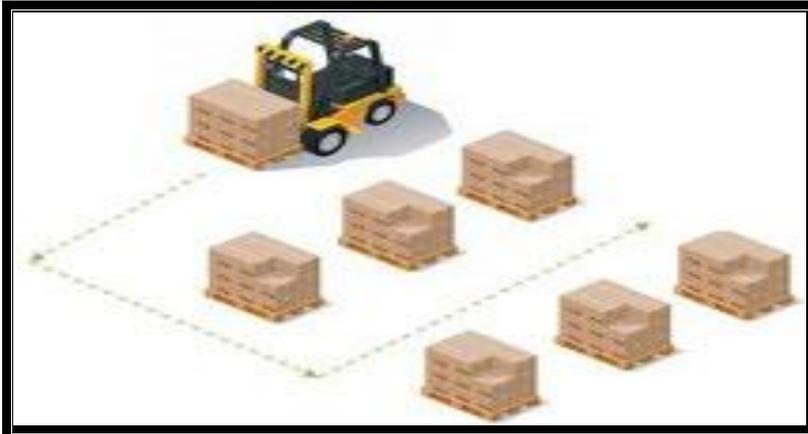


Figura 13. Movimiento

Fuente: Bryan Salazar (2016)

Técnicas de manipulación: Según Mauleón (2003), para el almacenaje tener en cuenta las características de la mercadería a manipular y su rotación.

Información: Si bien la función principal de la Gestión de Almacenes es la eficiencia y efectividad en el flujo físico, su consecución está a expensas del flujo de información, este es un eje transversal de los procesos de gestión logística, y la gestión de almacenes no son la excepción. Debe ser su optimización, por tanto, objetivo de primer orden en la Gestión de Almacenes. Su ámbito se extiende a todos los procesos anteriormente descritos – Planificación y organización, recepción, almacén y movimiento – y se desarrolla de manera paralela a ellos por tres vías:

Información para gestión.

Identificación de ubicaciones.

Identificación y trazabilidad de mercancías.

Dentro de la información para la gestión se incluyen:

Configuración del almacén: instalaciones, lay-out...

Datos relativos a los medios disponibles

Datos técnicos de las mercancías almacenadas

Informes de actividad para Dirección

Evolución de indicadores

Procedimientos e instrucciones de trabajo

Perfiles y requisitos de los puestos

Registros de la actividad diaria (pág.61)

Silva A. (2006), en Logística del almacenamiento, nos comenta lo siguiente:

Cualquier decisión de almacenaje que se adopte debe tenerse en cuenta los siguientes principios o reglas:

El almacén NO es un ente aislado, independiente del resto de las funciones de la empresa. En consecuencia, su planificación deberá ser acorde con las políticas generales de ésta e insertarse en la planificación general para participar de sus objetivos empresariales.

La disposición del almacén deberá ser tal que exija los menores esfuerzos para su funcionamiento; para ello deberá minimizarse:

Espacio empleado, utilizando al máximo el volumen de almacenamiento disponible.

Tráfico interior, que depende de las distancias a recorrer y de la frecuencia con que se produzca la operacionalidad.

Movimientos, tendiendo al mejor aprovechamiento de los medios disponibles y a la utilización de cargas completas.

Riesgos, debe considerarse que unas buenas condiciones ambientales y de seguridad incrementan notablemente la productividad del personal.

Por último, un almacén debe ser lo más flexible posible en cuanto a su estructura e implantación, de forma que pueda adaptarse a las necesidades de evolución en el tiempo. (pág. 7)

Anaya J. (2007), en la Gestión operativa de la empresa, comenta lo siguiente:

Un almacén se puede considerar como un centro de producción en el que se efectúa una serie de procesos relacionados con:

Recepción, control, adecuación y colocación de productos recibidos (procesos de entradas).

Almacenamiento de productos en condiciones eficaces para su conservación, identificación, selección y control (procesos de almacenaje).

Recogida de productos y preparación de la expedición de acuerdo con los requerimientos de los clientes (procesos de salida). (pág. 198)

2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente

2.2.2.1 Definiciones del Abastecimiento

Monterroso E. (2002:2) “La función de abastecimiento es la encargada de suministrar los recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor”.

Monterroso E. (2002), comenta lo siguiente:

La gestión de aprovisionamiento es un área muy poco atendida en muchas organizaciones y por lo tanto presenta un gran potencial de mejora. Muchas compañías que han comprendido el valor estratégico del abastecimiento no sólo han reestructurado esta función, sino que han comenzado a replantearse las formas tradicionales de las compras y su relación con los proveedores, dando lugar a una visión más integradora de la cadena de abastecimiento. (pág. 2)

Fortaleza C. (2008:2) “El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. Su concepto es sinónimo de provisión o suministro”.

Recepción:

Monterroso E. (2002). Indica:

La secuencia de actividades involucradas en el proceso de aprovisionamiento comienza con la recepción de necesidades de requerimientos de bienes y/o servicios, ya sea de adquisiciones aisladas (por única vez) o de compras periódicas, el proceso lleva implícita la búsqueda y selección de proveedores. (pág. 10)

Rubio J. (2012:13) “A partir del momento en que los bienes han llegado a las instalaciones del almacén; termina con la ubicación de los mismos en la zona de tránsito y su puesta a punto para efectuar la verificación y control de calidad”.

Salazar B. (2016:11). “La recepción es el proceso de planificación de las entradas de unidades, descarga y verificación tal y como se solicitaron mediante la actualización de los registros de inventario”.

Anaya J. (2007), indica lo siguiente:

La recepción es el proceso de planificación de entradas, descarga y verificación de mercancías provenientes de proveedores, producción de fábrica, transferencias de otras sedes e incluso devoluciones o cambios de dichas mercancías. A continuación se describen las actividades del proceso de recepción:

Ingreso de los camiones y descarga de la mercancía.

Control de calidad de la mercancía recibida.

Informar mediante la emisión de un documento de ingreso de la mercancía en el cual a su vez se señale el estado en el cual se recibió y los datos de ubicación en el almacén.

Comunicación continúa acerca del ingreso de las mercancías a fin de mantener actualizados los registros de stock en almacén. (pág. 220)

Control Documentario

Monterroso E. (2002:33). “Los responsables de la recepción de mercaderías deben, en primer lugar, constatar que los tipos de artículos, su variedad y su cantidad coincidan con las órdenes emitidas por el departamento de compras”.

Rubio J. (2012:14) “Es la actividad que consiste en registrar los datos referentes a los movimientos de almacén para efectuar las acciones de control sobre su custodia y operación”.

Revisión

Monterroso E. (2002:33). “Para ello se deberán realizar conteos físicos, comparando estas cantidades con la copia de la orden de compra que posee y con el remito del proveedor que acompaña el envío”.

Rubio J. (2012). Es la acción de aceptar o rechazar el ingreso de un bien entregado por un proveedor, en función del resultado del proceso de verificación y control de calidad realizado previamente. No se puede aceptar un bien que no cumpla con las características físicas, químicas, funcionales o administrativas especificadas en su orden de compra. (pág.14).

Pesado y etiquetado

Monterroso E. (2002:33). “Al recibir las materias primas, materiales, repuestos u otro tipo de mercaderías, puede ocurrir que éstos hayan sido identificados con códigos de barras por el fabricante o por el proveedor final”.

Pérez A. (Meet Logistics, 2014:5) “No se recepcionará ni se expedirá nada sin documentación, todo lo almacenado tiene que estar referenciado y etiquetado, no hay ningún producto sin ubicación asignada”.

Control de calidad

Monterroso E. (2002:33). “Debe verificarse la buena condición de la mercancía enviada (roturas, envases deteriorados, manchas por derrames de líquidos, pérdida de contenido, etc.), por lo general, aplicando diferentes técnicas de muestreo”.

Rubio J. (2012:13) “Consiste en revisar cuantitativa y cualitativamente los bienes recibidos, para determinar que estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas y que las cantidades remitidas coinciden con las requeridas”.

Almacenaje

Monterroso E. (2002:39) “Uno de los métodos de almacenamiento es el apilamiento. Si los artículos son muy voluminosos, las pilas pueden armarse directamente sobre el suelo, de otra forma pueden ser colocadas en estanterías o racks”.

Salazar B. (2016). Tras la descarga e identificación, las cuales deben realizarse de manera inmediata y en zona específica habilitada a tal efecto, las mercancías deben pasar a almacenamiento, bien sea temporal a la espera de su ubicación definitiva, bien sea fijo en su ubicación definitiva. (pág. 14).

Lugar

Monterroso E. (2002:35) “Es importante mencionar que de acuerdo a las diferentes características de los elementos a almacenar, los mismos pueden ser alojados al aire libre o bajo techo”.

Fortaleza C. (2008) menciona:

El almacén es por definición un espacio improductivo, no añade valor a nuestro producto o servicio. Pero nos es imprescindible para

funcionar con normalidad, para atender en tiempo y forma a nuestros clientes. Por eso es clave que lo almacenado tenga un movimiento rápido de entrada y salida, o sea una rápida rotación: un ciclo ágil de compra, uso y renovación de mercancías). (pág. 5)

Temperatura

Monterroso E. (2002:39) “Los almacenes cerrados, como su nombre lo indica, son construcciones cerradas y techadas destinadas a resguardar las compras de la luz, el frío, el calor, la lluvia, la nieve y/o la humedad”.

Rubio J. (2012:14) “Tiene la finalidad de conservar los bienes almacenados con las mismas características físicas, químicas, funcionales o administrativas en que fueron recibidos, así como efectuar su limpieza y mantenimiento”.

Clasificación

Monterroso E. (2002:35) “Es preciso señalar que una buena gestión de almacenamiento debe considerar al menos almacenes separados para materias primas, semielaborados y productos terminados, ya que ésto contribuye a una mejor distribución del flujo logístico”.

Fortaleza C. (2008:5) “Las mercancías de la empresa deben mantenerse ordenadas y clasificadas de manera que se facilite su uso en la operación del negocio”.

Distribución

Monterroso E. (2002:34) “El problema con los almacenes no es su función en sí misma, sino su mala administración, los inventarios en exceso, la deficiente distribución, el desaprovechamiento de espacio y la inoperancia de controles y registros”.

Salazar B. (2016) Diseño de la red de distribución de la compañía: Toda compañía necesita establecer políticas respecto a su red de distribución, dado que esta debe ser acorde a su mercado y óptima en capacidad de respuesta para mitigar las fluctuaciones de su demanda.

La complejidad de las decisiones respecto al diseño de la red de distribución es tal, dado que requiere de la combinación precisa de instalaciones, modalidades de transporte y estrategias.

El Diseño de una Red de Distribución es la planificación y ubicación estratégica de los almacenes y centros de distribución de manera que permitan gestionar el flujo de productos desde uno o más orígenes hasta el cliente. Desarrollar una adecuada red de almacenes para la compañía y los clientes requiere considerar una cantidad significativa de elementos: Número de almacenes, las ubicaciones, la propiedad de la gestión o el tamaño de los mismos.

Tras tener identificadas las necesidades de distribución y almacenamiento, la compañía debe decidir qué tipos de almacenes y centros de distribución se ajustan a sus necesidades de manera más eficiente, así como la ubicación de los mismos. (pág. 7).

Anaya J. (2007), comenta lo siguiente:

La distribución física de un producto cuenta con 5 elementos fundamentales:

Procesamiento de pedidos: se encarga de llevar la información del consumidor a la empresa suministradora con el fin de realizar productos y servicios de acuerdo a las necesidades del cliente.

Control de Inventarios: su función es controlar el movimiento (entrada y salida) de productos para mantener un registro en los flujos de producción o ventas.

Transporte: con fines de producción, venta o entrega final. La gestión de transporte incluye los siguientes componentes: Selección de rutas, Búsqueda y selección de las mejores ofertas, Trazado de rutas, Ordenar y dirigir la distribución.

Manipulación de mercancías: se encarga de dar tratamiento específico a los productos: envasado, agrupación, entre otros. Las necesidades más complejas de manipulación de mercancía incluyen lo siguiente:

Preparación de pedidos (Picking): consiste en recorrer los almacenes para la preparación de los pedidos solicitados por los clientes. Según la cantidad y complejidad de los pedidos que recibe la empresa, se deberá hacer un esfuerzo de diseño que busque el equilibrio entre la inversión en equipos, almacén y el costo de la mano de obra.

Empaquetado (Packaging): Se realiza para proteger contra inclemencias del tiempo o por suciedad. También sirve como precinto que garantice la integridad del envío hasta el cliente o como apoyo de la imagen del proveedor. (pág. 221).

Procesamiento de salidas

Monterroso E. (2002:37) "Existe una serie de condiciones básicas a respetar en la distribución de espacios en los almacenes, tales como la diferenciación y facilidad de acceso en zona de expedición, donde se preparan los envíos y se efectúa el control de salida".

Fortaleza C. (2008) menciona:

Un correcto abastecimiento de productos y materiales en la empresa permite disponer de: Un flujo ininterrumpido de materiales, suministros, servicios necesarios para el funcionamiento de la organización. Mantener existencias en cantidad suficiente para operar, fabricar o comercializar nuestra oferta de productos y servicios. Atender nuestra demanda en tiempo y forma con un nivel de calidad adecuado. (pág.2)

Servicio al cliente

Monterroso E. (2002:37) "Existen algunas pautas generales básicas a tener en cuenta para lograr una gestión eficiente de almacenes, entre ellas: la satisfacción de las necesidades de los clientes".

Monterroso E. (2002), indica lo siguiente:

Debido a que los costos, la calidad y la velocidad de respuesta al cliente quedan fuertemente condicionados por los costos, calidad y tiempos de entrega de los bienes adquiridos, es necesario establecer una estrategia para realizar los aprovisionamientos de una manera efectiva (eficaz y eficientemente). (pág. 3).

2.2.2.2 Estrategias del abastecimiento

Monterroso E. (2002), en la Gestión de abastecimiento, comenta lo siguiente:

Es necesario identificar, en primer término, que bienes y servicios serán adquiridos en el exterior de la empresa y cuáles serán provistos internamente. De esto se desprende que las posibles estrategias de abastecimiento pueden resumirse en las siguientes:

a) Integración Vertical: Este término se relaciona con la propiedad y el control de los procesos productivos hacia atrás o hacia adelante en la cadena de abastecimiento. Así, la integración vertical hacia las fuentes de aprovisionamiento se refiere a la habilidad de una empresa de producir internamente las materias primas, materiales e insumos que podría adquirir a terceros, mientras que la integración vertical hacia el mercado o integración de avance se relaciona con la adquisición de procesos aguas abajo en la cadena de abastecimiento. Así, una empresa que sólo fabrica partes para ensamblaje y las vende a otra firma, puede optar por ensamblar ella misma dichos productos; de la misma manera, una firma puede optar por distribuir ella misma sus artículos en lugar de contratar un servicio de distribución. En ambos casos se estaría frente a una integración vertical hacia adelante.

Las empresas pueden integrarse verticalmente en forma parcial, adquiriendo sólo el control de algunos procesos, o total. Cuando una empresa realiza todas las actividades productivas por sí misma (incluyendo producción, distribución y ventas a consumidor final), se

habla de una integración vertical total. Debido a la complejidad que implica la administración de una compañía totalmente integrada, no existen en la práctica muchos de estos casos. Por otra parte, la creciente competencia mundial y las presiones para reducir costos, ha hecho que la mayoría de las firmas hayan optado por la especialización y el enfoque en sus competencias básicas, subcontratando proveedores externos para todas aquellas adquisiciones que no representen su negocio principal (core business).

Algunas compañías ven en la integración vertical una oportunidad de crecimiento, desarrollo y/o diversificación.

El deseo de obtener un mayor poder de mercado lleva, en algunas ocasiones, al intento de tener un mayor control sobre la cadena productiva; de esta forma, la empresa adquiere un mayor poder de negociación con grandes clientes.

Algunos directivos creen que por estar ya en una industria pueden entrar más fácilmente en otro negocio de la cadena que otros competidores externos a ella; sin embargo, las habilidades claves a lo largo de la cadena difieren bastante entre sí, por lo que no hay diferencias con otros aspirantes (es más, generalmente competidores de otras industrias, pero con habilidades análogas, suelen ser los que poseen mejores chances de ingresar en el negocio).

En algunas ocasiones la estrategia de integración vertical suele ser ventajosa, pero es riesgosa, costosa y difícil de modificar. Una de las desventajas más importantes es el riesgo de obsolescencia tecnológica que se corre, ya que si la situación financiera no es adecuada, no se podrán realizar las inversiones necesarias para la renovación o actualización de las maquinarias y equipos, con la consecuente pérdida de competitividad en el mercado.

Además, al trabajar 'puertas adentro' puede ocurrir que se pierda conexión con el mercado en cuanto a los adelantos tecnológicos, por

lo que es necesario realizar un constante monitoreo del mercado y mantener una firme política de actualización y capacitación de sus recursos humanos. (pág. 3-5)



Figura 14. Ejemplo de integración vertical

Fuente: Elda Monterroso (2002)

b). Adquisición a Proveedores: Si bien las empresas pueden adquirir ciertas ventajas al convertirse en sus propios proveedores, por lo general es más fácil comprar en forma inteligente que producir en forma económica. Al comprar, una compañía puede elegir entre varios proveedores a aquellos que más se ajusten a sus exigencias en cuanto a calidad, costos o alguna otra variable de relevancia para la misma. En cambio, cuando la firma produce sus propios componentes, el costo, la calidad, los tiempos de ciclo y la flexibilidad dependerán de su propia eficiencia en las operaciones.

A un fabricante de automóviles, por ejemplo, que tiene grandes presiones para lograr flexibilidad y bajos costos y que monta miles de componentes complejos, le sería muy difícil mantener la excelencia en todas las áreas. La compra a proveedores especializados y el enfoque en el montaje se ha convertido en una estrategia que ha dado buenos resultados.

Es por ello que, tal como se mencionó anteriormente, la mayoría de las empresas tienden a concentrarse en aquello que mejor saben hacer, especializándose solamente en una sección de la cadena productiva y adquiriendo los insumos necesarios en forma externa.

La cantidad de dinero que está involucrada es otro de los motivos que pesan en las decisiones de fabricar o comprar. Una fábrica de papel, por ejemplo, podría fabricar sus propios libros contables, una compañía que trabaja metales podría producir sus propios clips para sujetar los papeles de sus oficinas administrativas, pero por las cantidades y los costos involucrados, seguramente no convendría fabricarlos sino adquirirlos a algún proveedor. (pág. 6)

c) Adquisiciones estratégicas: se cree oportuno clarificar algunos conceptos:

Las compras tradicionales se refieren a las adquisiciones a múltiples proveedores bajo relaciones exclusivamente transaccionales, es decir, los contactos proveedor-cliente se realizan en oportunidad de la compra bajo un ambiente de competencia; son relaciones en donde tanto proveedor como cliente buscan sus propios beneficios a corto plazo.

El outsourcing (tercerización, subcontratación) es un término genérico que se aplica a la adquisición externa de bienes y/o servicios con una reducción en el número de proveedores y una mayor interacción proveedor-cliente.

El partnership y las alianzas estratégicas no son sino un reflejo de estos cambios en la relación proveedor - cliente, conformando un ambiente de trabajo basado en la confianza, la cooperación y el trabajo conjunto para alcanzar la satisfacción mutua de sus necesidades. (pág. 7)

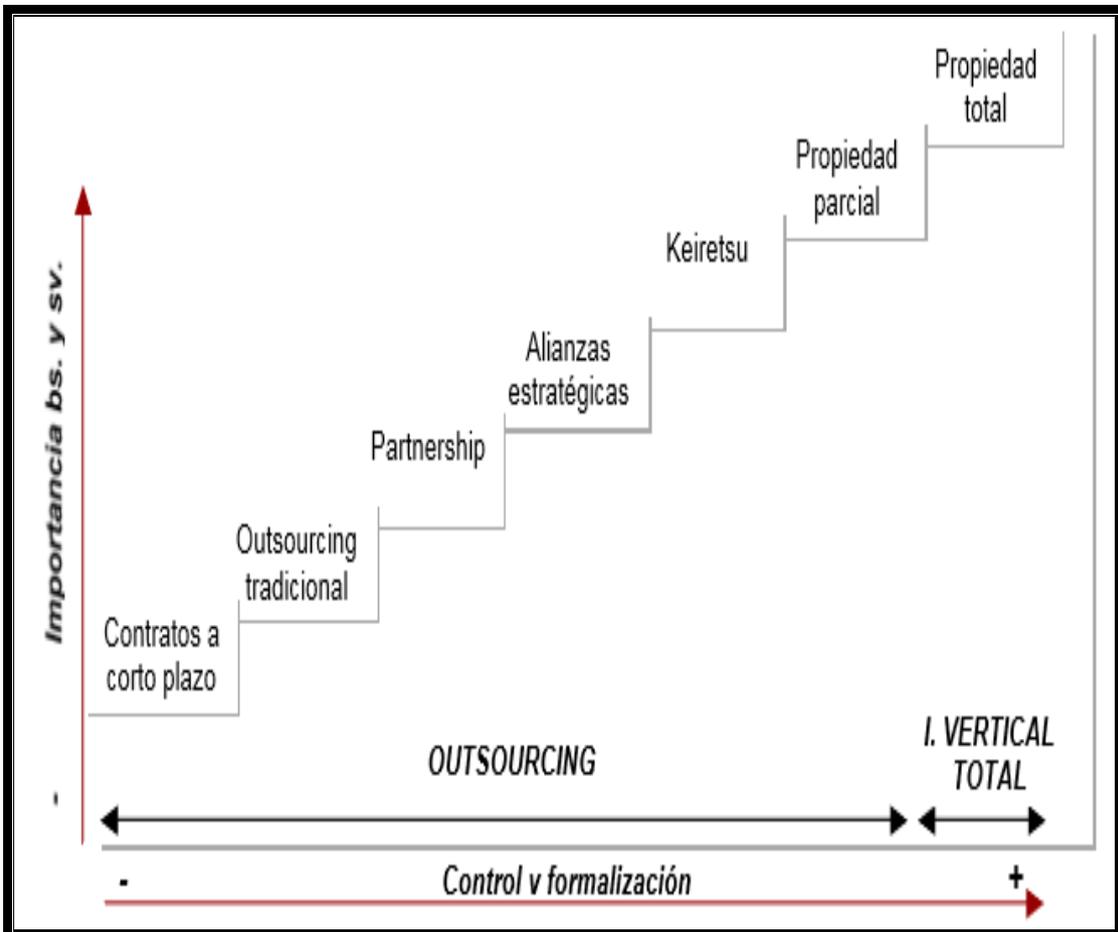


Figura 15. Integración vertical - Outsourcing

Fuente: Elda Monterroso (2002)

d) ¿Por qué tercerizar?

Una de las ventajas más visibles del outsourcing es la reducción de las inversiones en equipos. El costo de adquisición de muchos tipos de maquinarias, sumado a las erogaciones en concepto de herramientas y mantenimiento, pueden implicar barreras importantes para muchos tipos de empresas, en especial, cuando los volúmenes que producen

no son muy elevados. En estos casos, lo más conveniente es adquirir los materiales a terceros en lugar de fabricarlos.

La reducción de la cantidad de ítems en inventarios, la minimización del movimiento de materiales y la simplificación de su gestión - con su consecuente reducción en los costos y complejidad - son otros de los motivos por los que esta estrategia es la preferida por muchos empresarios.

Otra de las ventajas de la subcontratación es que ofrece una mayor flexibilidad ante los cambios tecnológicos. En efecto, si debido a algún avance de la tecnología es posible producir bienes con mayor calidad a un menor costo, la empresa compradora puede adquirir los bienes con estos beneficios sin necesidad de realizar costosas inversiones.

Entre algunas de las desventajas se pueden mencionar:

Los mayores riesgos por incumplimientos de los proveedores (quiebre de stock, inventarios de protección para paliar las entregas tardías, paralización del proceso de producción por falta de materiales o por defectos de calidad en las piezas adquiridas que están siendo procesadas, costos por reprocesos, mayores costos administrativos por devoluciones, por activación de las compras, etc.).

Las restricciones en la oferta y la falta de una respuesta flexible y rápida por parte de los proveedores, lo que impedirá, a su vez, el cumplimiento con los clientes aguas abajo en la cadena de abastecimiento.

La posibilidad de un incremento abusivo en los precios de las compras.

Los riesgos de modificación de las materias primas, materiales o componentes a adquirir (diferente calidad o composición de los materiales, discontinuidad o rediseño de productos por parte del tercero). Mayor exposición a los riesgos financieros y/o productivos del proveedor. (pág. 8-9)

En el cuadro adjunto se resumen las ventajas y desventajas de las estrategias de abastecimiento generales vistas hasta el momento:

<i>INTEGRACIÓN VERTICAL</i>	
<i>VENTAJAS</i>	<i>DESVENTAJAS</i>
Posibilidad de un mejor control del proceso de negocios	Necesidad de una alta coordinación de procesos productivos en todas sus etapas
Establecimiento de barreras de entrada	Necesidad de integrar tecnologías múltiples
Mayor poder de mercado	Pérdida de enfoque
Posible reducción de costos de fabricación	Pérdida de flexibilidad
Asegura suministros o canales de expendio (se evita riesgo de desabastecimiento)	Mayor vulnerabilidad a cambios externos
Ahorros en costos, derivados de un mejor aprovechamiento de recursos humanos, equipo y espacio de la empresa	Aislamiento de mercado, no captar nuevas tendencias (por ej., nuevos productos, cambios técnicos)
Reducción de tiempos ociosos en producción (se evitan retrasos o incumplimiento de proveedores)	Inmovilización de capital (espacio, equipos, niveles de inventarios)
Integración de avance para desarrollar un mercado	Aumento de costos fijos
<i>TERCERIZACIÓN – OUTSOURCING</i>	
<i>VENTAJAS</i>	<i>DESVENTAJAS</i>
Reducción de costos	Riesgos por incumplimiento de proveedores
Conversión de costos fijos en variables	
Enfoque: especialización en áreas principales	Riesgos por modificación de insumos
Simplificación de la gestión.	
Reducción de precios por especialización de proveedores (economías de escala)	Mayor exposición a riesgos del proveedor
Mayor competitividad	Riesgos de prácticas abusivas de proveedores
Mayor productividad	
Menor vulnerabilidad a los cambios tecnológicos	Exige mayor coordinación

Figura 16. Estrategias generales del abastecimiento.

Fuente: Elda Monterroso (2002)

2.2.2.3 Funciones del Abastecimiento:

Según la publicación de la revista Retos en Supply Chain (España, 2016); nos comenta lo siguiente:

La función de abastecimiento comienza con el proceso de selección de proveedores. Tras esta primera etapa, habrá que pasar a la negociación de los contratos, con objeto de lograr el flujo de materias primas, bienes semi-terminados o productos terminados de forma puntual y en unas condiciones de precio adecuadas en términos de rentabilidad.

Para iniciar de forma adecuada la función de abastecimiento es preciso llevar a cabo actividades como: investigación de mercado, planificación de necesidades, gestión de proveedores, gestión de pedidos y control de pedidos.

Una empresa industrial típica en Europa Central gasta casi el 60% de su volumen de negocios con proveedores, por lo que las organizaciones reconocen, cada vez más, la importancia de contar con profesionales calificados para la gestión de compras y abastecimiento.

La gestión eficaz de los suministros de una empresa es responsabilidad de los gerentes de compras y suministro, que tienen que ocuparse de buscar seleccionar, contratar y gestionar los proveedores para garantizar el abastecimiento de materiales y servicios que se necesitan. Como consecuencia de ello, se requiere personal debidamente capacitado y suficientemente motivado para seguir formándose y mejorando su calificación, creciendo como profesionales y contribuyendo, a través de la generación de valor, al desarrollo del negocio. Por lo general, el departamento de compras de una empresa se divide en dos partes diferenciadas:

Abastecimiento estratégico: esta área es responsable de la selección de proveedores, contratación y ejecución de órdenes de compra.

Está muy relacionada con el Departamento de Investigación y desarrollo.

Compras operativas: busca llevar a cabo el abastecimiento ordinario, intentando alcanzar el objetivo de optimización de los procesos logísticos, garantizando una programación óptima, transporte y almacenamiento de suministros. Entre las principales funciones tenemos: planificar adquisiciones y contrataciones, adquirir bienes, servicios y obras, almacenar bienes y suministros, distribuir bienes y suministros, atender servicios, administrar y controlar el movimiento de activos y emitir información. (pág. 1)

2.2.2.4 Ciclo del Abastecimiento

Monterroso E. (2002), en la Gestión de abastecimiento, comenta lo siguiente:

El encargado del área de abastecimiento tiene como responsabilidad la coordinación de todas las actividades vinculadas con la adquisición de materias primas, materiales e insumos necesarios para las actividades productivas, entre las que se pueden nombrar las siguientes: Compras, Recepción, Almacenamiento y Gestión de inventarios.

Todas estas actividades interactúan en forma dinámica, dando origen a lo que se denomina el ciclo de abastecimiento:

Para las adquisiciones periódicas se confecciona un programa de abastecimiento, de acuerdo al pronóstico de la demanda y las políticas de inventario establecidas.

En un sistema de punto de re-orden, cuando en los almacenes se detecta la necesidad de reponer existencias, el área de Compras emite una orden de pedido y la envía a los proveedores, quienes entregarán posteriormente lo solicitado en el área de Recepción.

Una vez controlada la entrega, las mercaderías se trasladarán a los almacenes, donde permanecerán hasta el momento de su consumo en

el proceso productivo; así, las existencias van disminuyendo hasta llegar nuevamente a su punto de pedido, dando lugar al inicio de un nuevo ciclo de abastecimiento.

Las modalidades de abastecimiento justo a tiempo también introducen cambios al modelo presentado, principalmente porque responden a sistemas de producción de arrastre, en donde, a partir de la demanda de los clientes se moviliza todo el sistema de producción de la empresa y de los proveedores.

En este tipo de sistema, a partir de las órdenes de producción generadas por pedidos de los clientes, la firma solicita las materias primas y materiales correspondientes a sus proveedores, quienes los entregan de manera casi instantánea en el lugar de producción, evitando los pasos de recepción y almacenaje previos.

Para los aprovisionamientos que se realizan en forma esporádica o por única vez (por ejemplo, adquisición de muebles, compras de equipos, contratación de un servicio de consultoría), si bien se llevan registros detallados de todas las compras, las fases de almacenamiento y gestión de inventarios suelen estar ausentes. (pág. 10-11)



Figura 17. Ciclo de abastecimiento

Fuente: Elda Monterroso (Inbound Logistics)

2.2.2.5 Procesos del Abastecimiento

Guía práctica: Proceso de abastecimiento. Sistema de compras y contratación pública (2016:4) “El abastecimiento no es una función exclusiva del departamento o la unidad de adquisiciones, sino un proceso consistente en múltiples actividades donde interactúan diversos actores, como otros departamentos, clientes internos y externos, proveedores, compradores, ciudadanos, etc.”

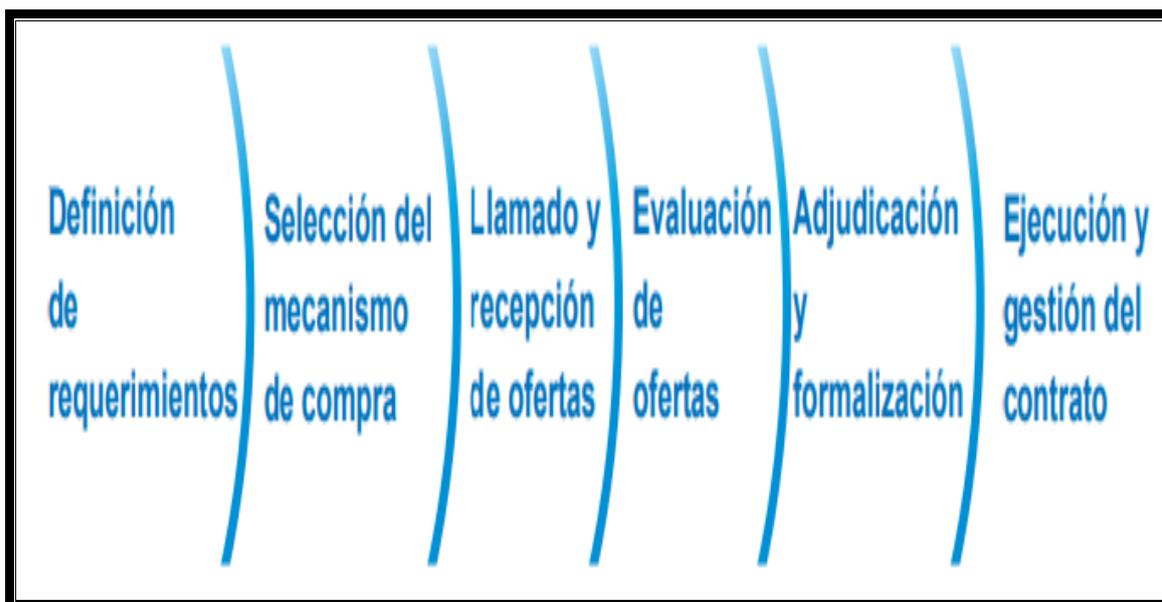


Figura 18. Proceso de abastecimiento

Fuente: Proceso de abastecimiento: Sistema de compras y contratación pública

Según Germán Velásquez Salazar, para establecer políticas preventivas en la cadena de abastecimientos de la empresa, el primer paso será desarrollar un análisis de riesgo sobre los tres elementos de la cadena.

El producto, con sus características diferenciadoras, constituye la razón de ser de la empresa. Es por ello que el cuidado en mostrar el soporte de calidad del producto que garantiza al usuario recibir lo que contrata, será fundamental para enfrentar el comentario. Ya sea un bien o un servicio, el producto debe estar protegido con las certificaciones formales exigibles y fortalecidas por las referencias de los usuarios satisfechos.

El dinero, con sus decisiones sobre margen y tiempo, también expone a la firma al comentario tendencioso que alude a la sobre-ganancia o a exigencias abusivas. Esta situación no hace más que provocar corrientes de opinión críticas que, en algunos casos, pueden incorporar la intervención del regulador.

A pesar que el resultado sea probadamente falso, el daño reputacional puede tener efectos graves, por lo que la recomendación es transparentar la rentabilidad del negocio mostrando el benchmark que hace competitivas las condiciones económicas financieras que la empresa propone.

La información, desarrolla el calce entre oferta y demanda. Además, está orientada al adecuado flujo de data entre compradores y proveedores, con el propósito principal de maximizar eficiencia. Éste es el elemento de mayor exposición de la cadena debido a que una información incorrecta tendrá inmediato impacto en los inventarios, en la capacidad de respuesta a la demanda, en las decisiones de inversión y localización, en la contratación o despido de personal, entre las consecuencias más representativas. Para gestionar este riesgo adecuadamente, la firma debe tener un real conocimiento del funcionamiento de su cadena extendida y la flexibilidad que la hará capaz de reaccionar correctamente evitando el efecto látigo.

Germán Velásquez, también sugiere aplicar un cuestionario a la información recibida sobre estos cinco criterios:

Oportunidad: el flujo de información debe ser lo suficientemente oportuno para que la toma de decisión no se vea distorsionada. Hay que preguntarse cuándo ha sido comunicada la información, qué acciones se han tomado en base a ella, y determinar si puede ser aprovechada por la firma.

Relevancia: los datos que circulan a través de los medios actuales obligan al gestor a discriminar su importancia. En este caso se debe tomar en cuenta el grado de alcance de la información recibida. ¿Tendrá algún grado de impacto comercial, económico o de reputación para la firma? ¿Comparte la relevancia de la información procedente de diferentes fuentes? ¿A quién está dirigida y cuál es el interés particular de sus actores?

Autoridad: la fuente de la información puede definir la veracidad del dato. Por ejemplo, la postura de un organismo regulador tendrá siempre mayor credibilidad que la expuesta por una fuente no autorizada. También es importante considerar fuentes oficiales académicas o de consultoría que presenten información confirmada. Hay que revisar quién es el autor, fuente o patrocinador de la información, y qué antecedentes presenta.

Precisión: la exactitud permitirá una respuesta adecuada. En ese sentido, la empresa deberá crear sus protocolos de verificación a fin de validar la precisión de la información obtenida. Se debe tener en cuenta la evidencia verificable y la data cuantitativa que la respalda, así como la confiabilidad de su revisor. Es importante distinguir si es transmitida con un lenguaje formal o con un tono emocional de por medio.

Propósito: toda divulgación de una información tiene un propósito, el cual debe identificarse. Existe la posibilidad de que busque inducir al error, por lo que entender qué intereses existen detrás puede ayudar a tomar mayores precauciones. ¿El autor manifiesta su intención abiertamente? ¿Tiene la fuente antecedentes de información distorsionada premeditadamente? ¿Se trata de una opinión o propaganda? ¿Es imparcial el punto de vista expresado? Son algunas de las preguntas a formular.

Fortaleza C. (2008), en abastecimiento de almacén comenta lo siguiente:

Estos cuatro principios no son los únicos a tener en cuenta pero sí son fundamentales e imprescindibles para un correcto abastecimiento y control de nuestros productos y materiales.

Orden y clasificación:

Se debe asignar una identificación a cada producto y unificar esta identificación para todas las áreas (compras, control de inventario, administración, producción, ventas).

Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su localización.

La identificación debe estar codificada.

Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.

La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones con la mínima inversión.

El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

Cuando se establezca el orden y la ubicación de cada producto debe pensarse en cuándo y cómo se va a necesitar, para facilitar el movimiento de mercancías.

Cuando se reciben nuevas mercancías, deben estar el mínimo tiempo posible sin ordenar en su lugar correspondiente.

Una persona concreta debe ser responsable de mantener el orden y clasificar las mercancías con sus códigos correspondientes, tanto a la entrada como a la salida del almacén.

Tendremos fichas de productos y fichas de proveedores para identificar las existencias del almacén, que serán actualizadas con las entradas y salidas de productos y materiales.

Rotación de stocks:

Todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor. Además, aumentamos en riesgo de perder o estropear la mercancía almacenada.

Establecer unos niveles correctos de stocks mínimos y máximos aumentará nuestros beneficios. Pero no hay fórmulas mágicas. Cada empresa debe estudiar su ciclo de producción y venta y calcular estos máximos y mínimos. También dependerá mucho de la disponibilidad de los proveedores que necesitamos.

Seguridad e higiene:

El mantenimiento de las edificaciones, equipos, estanterías y utensilios de una bodega o almacén, es parte muy importante en la organización del mismo, por lo que el responsable debe vigilar que la mercancía se conserve en óptimas condiciones, para lo cual debe velar por el cumplimiento de las siguientes normas generales:

Revisión periódica del sistema eléctrico.

Revisión del funcionamiento de los equipos con la periodicidad requerida.

Revisión periódica de las estanterías y arreglo de las mismas si fuera necesario.

Revisión de paredes, techos, ventanas, puertas, pisos e instalaciones sanitarias, realizando las reparaciones necesarias.

Revisar los extintores contra incendios con la periodicidad requeridos por los mismos y recargarlos inmediatamente después de usarlos.

Los pasillos de la bodega o almacén y los de acceso deben mantenerse despejados, limpios y en buen estado.

Limpieza y desinfección periódica del local.

Una bodega o almacén limpio y bien cuidado produce un buen efecto sobre la moral y el comportamiento de todo el equipo de trabajo. La suciedad y el desorden es muestra de descuido y apatía y no existe excusa para tolerarlo en el almacén. Si existen, reflejan directamente el carácter del responsable. Se debe fijar un plan definido de limpieza y mantenimiento y un horario concreto para estos trabajos, en lugar de depender de métodos ocasionales.

Los alimentos y bebidas tienen unos controles específicos de manipulación, conservación e higiene, según su naturaleza, su envasado, su caducidad, la temperatura a la que debe mantenerse. (pág. 5-6)

2.3. Definición de términos básicos

Kotler, Philip (2012) **La distribución**, es un conjunto de organizaciones que dependen entre sí y que participan en el proceso de poner un producto o servicio a la disposición del consumidor o del usuario industrial.

Rubio, José (2012) **Abastecimiento**: Consiste en comprar y almacenar los materiales necesarios para la actividad de la empresa, tanto para la producción como para la venta de bienes y servicios.

Rubio, José (2012) **Almacén**: es un área física que cumple determinados requisitos y que, organizada de manera lógica y sistemática, se destina a la recepción, aceptación, custodia, conservación y distribución o de los bienes que van a emplearse para la producción o el servicio.

Rubio, José (2012) **Etiquetado**: La misión del etiquetado es informar al consumidor de las características y propiedades de los productos. Las etiquetas deben formar parte del empaquetado y generalmente están reguladas por las autoridades, por lo que deben ajustarse a la normativa vigente.

Rubio, José (2012) **Gestión de almacenes**: es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. La función de la gestión de almacenes termina cuando los elementos almacenados pasan a ser pedido. Desde este momento, la responsabilidad pasa al proceso de gestión de pedidos y distribución.

Rubio, José (2012) **Inventario**: está constituido por los artículos acumulados en el almacén en espera de ser vendidos o empleados en el proceso productivo.

Rubio, José (2012) **Logística**, es la función de controlar los transportes y los almacenamientos de los materiales necesarios para una empresa: materias primas, stocks y productos terminados.

Rubio, José (2012) **Manipulación:** son todas las operaciones de movimiento y de expedición de mercancías.

Rubio, José (2012) **Preparación de pedidos o picking:** es el proceso de selección y recogida de las mercancías de sus lugares de almacenamiento y su transporte posterior a zonas de consolidación, con el fin de realizar la entrega del pedido efectuado por el cliente.

Rubio, José (2012) **Rotación:** mide la frecuencia de salida de las existencias almacenadas. Una rotación baja puede indicar que los inventarios de la empresa son demasiado grandes, representando un uso ineficiente de los activos. Una rotación alta demuestra que los productos se venden rápidamente y el costo de almacenamiento es bajo.

Rubio, José (2012) **Stock:** es la cantidad de mercancías que permanecen almacenadas en la empresa y que están en movimiento, aguardando a ser consumidas en el proceso de producción, servicio, mantenimiento y venta en un tiempo cercano, tanto para fabricación como para la venta.

Rubio, José (2012) **Unidad de carga:** se ubica en diferentes unidades de carga como pallets, contenedores, para evitar que mercancía sufra deterioros durante el transporte hasta su destino final.

Rubio, José (2012) **Zona de consolidación:** es el lugar donde se produce el packing: preparación de pedidos embalados o empaquetamiento de los productos solicitados en cada pedido. El packing es posterior al picking.

Schifino Geovanny (2009) **El despacho de mercaderías,** consiste cuando se inicia la verificación con la revisión del documento soporte del pedido con la mercancía física, verificación del etiquetado de la mercancía alistada según las normas de la organización y la verificación de la ruta del pedido a la zona de entrega.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

Bernal, C. (2010:139) “ La hipótesis es una suposición de la relación entre características, atributos, propiedades o cualidades que definen el problema objeto de la investigación. Estas características o propiedades se definen como variables de investigación”.

3.1.1. Hipótesis general

La gestión de almacén si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

El proceso de almacenamiento si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

El proceso de control y revisión si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

El proceso operativo si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.

3.2. Variables de estudio

Bernal, C. (2010:140), “Es una característica, atributo, propiedad o cualidad que pueda estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matrices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo del continuum”.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1 Definición de la variable independiente:

Bernal, C. (2010:141), “Se denomina variable independiente a todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etcétera, que se considera como la causa de una relación entre variables”.

En la presente investigación de tesis sobre la gestión de almacén y su incidencia en el abastecimiento en la empresa Talma, influirá de forma directa y constante, de esta manera tendrá un mejor control en el flujo de ingresos y salidas de carga recepcionada y entregada.

La Gestión de almacén según Julio Anaya (2007:197) “consiste en lograr los objetivos de servicio establecidos por los departamentos comerciales con un nivel de costes aceptable para la empresa”. Logística Integral (la gestión operativa de la empresa).

3.2.1.2 Definición de la variable dependiente:

Hernández, R. (2014:105), “Es el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable independiente, así como es el comportamiento o resultado”.

Bernal, C. (2010:141), “Se conoce como variable el resultado o efecto producido por la acción de la variable independiente”.

En la presente tesis sobre el abastecimiento en la empresa Talma, se investigó la problemática que afecta de manera muy seria a la empresa.

El abastecimiento según Elda Monterroso: “Los retrasos en la solicitud de pedidos o en la entrega de los proveedores afectan la continuidad del flujo de bienes y servicios, aumentando no sólo los costos por tiempos improductivos, sino también los plazos de entrega a los clientes”. Inbound Logistic Año de publicación: 2000. Editor: Curso “Administración de las operaciones”.

3.2.2 Definición operacional

Tabla 01

Definición operacional

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT
Independiente: GESTIÓN DE ALMACÉN	I.1. PROCESO DE ALMACENAJE	I.1.1. COSTO DE ALMACENAMIENTO	1 Cantidad de mercadería. 2 Facturación por almacenaje. 3 Requerimientos del cliente. 4 Manipuleo de la mercadería.
		I.1.2. NIVEL DE CUMPLIMIENTO	5 Satisfacción del cliente. 6 Eficiencia en el servicio. 7 Cumplimiento del servicio. 8 Toma decisiones rápidas.
	I.2. CONTROL Y REVISIÓN	I.2.1. SUPERVISIÓN	9 Constante monitoreo. 10 Vigilancia satelital. 11 Seguimientos en los procesos. 12 Conducción de los informes. 13 Revisión de mercadería. 14 Control de calidad.
		I.2.2. INVENTARIOS	15 Plataforma informativa. 16 Satisfacción a los usuarios. 17 Control documentario. 18 Control según fecha. 19 Eficiencia del sistema.
	I.3. PROCESO OPERATIVO	I.3.1. ENTRADA	20 Zona de recepción 21 Rotulado de la mercadería. 22 Pesaje de la mercadería. 23 Almacenamiento rápido.
		I.3.2. SALIDA	24 Rapidez y efectividad.
	Dependiente: ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES	D.1. RECEPCIÓN	D.1.1. CONTROL DE DOCUMENTARIO
D.1.2. REVISIÓN			29 Inspección física. 30 Proceso de tarja. 31 Inspección propia, agentes.
D.1.3. PESADO Y ETIQUETADO			32 Tarja al detalle. 33 Personal, balanceros. 34 Sistema numérico, Ufas
D.1.4. CONTROL DE CALIDAD			35 Estado de mercadería. 36 Información al cliente. 37 Actualizaciones por web.
D.2. ALMACENAJE		D.2.1. LUGAR	38 Espacio apropiado. 39 Delimitación en los procesos. 40 Ubicación según Ufas.
		D.2.2. TEMPERATURA	41 Diseñado para cada producto. 42 Acorde a regulaciones, tipos.
		D.2.3. CLASIFICACIÓN	43 Zona de carga general. 44 Zona de carga perecible. 45 Zona de mercancía peligrosa.
D.3. DISTRIBUCIÓN		D.3.1. PROCESAMIENTO DE SALIDAS	46 Informar a personal operativo 47 Revisión y seguridad.
		D.3.2. SERVICIO AL CLIENTE	48 Conformidad del usuario.

Fuente: Elaboración propia

3.3 Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo: Aplicada

Sabino, C. (1996:106) “La investigación aplicada concreta su atención en las posibilidades facticas de llevar a la práctica las teorías generales y destina sus esfuerzos a resolver los problemas y necesidades que se plantean los hombres en sociedad en un corto, mediano y largo plazo. Es decir, se interesa fundamentalmente por la propuesta de solución en un contexto físico-social específico”.

En la presente investigación sobre Gestión de almacén y su incidencia en el abastecimiento de la empresa Talma, se vinculó con el procedimiento a la solución de problemas prácticos que venían ocurriendo en el terminal.

3.3.2. Nivel: Explicativo

Bernal, C. (2010:112), “La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o el contraste de leyes o principios científicos”.

Hernández R. (2014:95) “Cuando es explicativo va más allá de la descripción de conceptos, es decir, está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos. Se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y su relación con dos o más variables”.

En la presente investigación sobre Gestión de almacén y su incidencia en el abastecimiento de la empresa Talma, se explicó de qué manera influye la gestión de almacén en el abastecimiento para las importaciones con los detalles actuales que venían ocurriendo, respondiendo las causas de los eventos.

3.4 Diseño de la investigación

Hernández, R. (2014:154), “El diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener información que se desea con el fin de responder el planteamiento del problema”.

3.4.1. Diseño No Experimental. Transversal

Hernández, R. (2014:152), “El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal correlacional debido a que se describirán la relación entre dos variables en un momento determinado. Los diseños de investigación transaccional o transversal, recolectan datos de un sólo momento en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”

El diseño que se aplicó en la presente tesis fue no experimental transversal ya que se describió las relaciones entre ambas variables en su estado natural aplicados sobre la gestión de almacén y el abastecimiento en la empresa Talma.

3.5. Población y muestra del estudio

Bernal C. (2010:164) “Es la parte de la investigación donde el interés consiste en definir quiénes y que características deben tener los sujetos, personas, organizaciones o situaciones o factores, que será el objeto de estudio”.

3.5.1 Población:

Bernal C. (2010:164) “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Bernal C. (2010:164) “La población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares sobre las cuales se desea ser inferencia o bien unidad de análisis”.

La población en la presente tesis sobre la gestión de almacén en el abastecimiento de la empresa Talma estuvo conformada por los principales agentes de carga en Lima y Callao.

3.5.2 Muestra

La muestra se considera censal, cuando se selecciona al 100% de la población.

Bernal C. (2010:165) “Es la parte de la población que se selecciona de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán las mediciones y la observación de las variables objeto de estudio”.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación de estudios, se aplicó la técnica de la encuesta (cuestionario) que consistió en formular preguntas a los principales agentes de carga que en la actualidad realizan sus importaciones con la empresa Talma para definir cuáles son los aspectos que se cuestionan con respecto al servicio ofrecido.

Se ha empleado también la técnica de la medición de actitudes, con la aplicación de la escala de Likert, cinco ítems en el cuestionario para establecer las mediciones con respecto a la Gestión de almacén. También, utilizamos la técnica de la entrevista estructurada para establecer las opiniones de las personas seleccionadas de cada agente de carga sobre la gestión de almacén y saber cómo fue su experiencia y cuáles son las expectativas.

Luego del análisis respectivo se procedió con representar de manera gráfica el análisis obtenido para llegar a las conclusiones a base de la recopilación de datos para luego analizarlos y medirlos con las hipótesis planteadas, y así obtener como resultado las conclusiones finales.

Como instrumento se realizó un cuestionario que consta tanto para la variable independiente (24 preguntas) y dependiente (24 preguntas), haciendo un total de 48 preguntas, se utilizó la escala de Likert con mediciones valorizados del 01 al 05 respectivamente.

ESCALA:

5=SIEMPRE

4=CASI SIEMPRE

3=A VECES SI A VECES NO

2=CASI NUNCA

1=NUNCA

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Ñaupas, H. (2013:211) “El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajos y por ende a las variables e indicadores de investigación”.

En la presente investigación de tesis sobre gestión de almacén y el abastecimiento en la empresa Talma, se aplicó la técnica de la encuesta a los agentes de carga con 48 preguntas y con 5 ítems opcionales como respuesta que fueron medidas de manera numérica.

3.6.2 Instrumento de recolección de datos

En la presente tesis se aplicó el instrumento de la encuesta para recoger la información requerida, el cual consta de las siguientes divisiones:

La presentación o introducción, donde se explicó por qué y para que se está aplicando el cuestionario y de esta forma garantizar la confiabilidad de los participantes.

Asimismo, el cuestionario fue aplicado de manera anónima para evitar represalias o favorecer a quienes nos ayudaron con este proceso.

Luego de una breve introducción al personal entrevistado y explicación del motivo sobre el cuestionario, se procedió a aplicarlo garantizando la veracidad en el proceso.

Para concluir, en el cuestionario se indicaron preguntas, cada una de ellas con cinco opciones como posibles respuestas a elección del encuestado.

Tabla 02

Ficha Técnica

Nombre de instrumento	Proceso administrativo
Autor de la ficha	Juan Carlos López Chávez
Año de la elaboración	2017
Dirigido	Agencias de carga del almacén Talma, Callao. Perú. 2017
Tiempo de aplicación	15-20 minutos
Método de recolección	Encuesta
Período de recolección	10 días
Procedimiento de selección	Principales agentes de carga del almacén Talma. Callao. Perú 2017
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cron Bach 0%
Error muestral	No existe error muestral

Fuente: Elaboración propia

3.6.2.1 Confiabilidad del instrumento

Ñaupas, H. (2013:216) “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en un tiempo, ni en la aplicación de diferentes personas. La confiabilidad del instrumento se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad”.

Tabla 03

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach:	N° de elementos
91.80%	48

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido: $\alpha=91.80\%$, lo cual permitió decir que el cuestionario en su versión de 48 ítems tuvo una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems. Existió la posibilidad de determinar que si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuya el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudó a mejorar la construcción de las preguntas que utilizamos para capturar la opinión o posición que tuvo cada individuo.

3.6.2.2 Validez del instrumento

Hernández R. (2014) La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (pag.204).

Tabla 04

Validación de Expertos

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodólogo
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experto Temático

Fuente: Elaboración propia

3.7. Métodos de análisis de datos

Ñaupas, H. (2013), respecto sobre el método de análisis señala que la entrevista propiamente dicha de la investigación es cuantitativa llamada también entrevista dirigida, controlada o guiada; es aquella que se ciñe a un plan preestablecido a un diseño y se realiza de acuerdo con una guía o formulario previamente preparado con preguntas que responde a las hipótesis formuladas. (pág. 219).

En cierto modo, este proceso nos permitirá segregar la información para asegurar la presentación de información con mayor relevancia y de este modo emitir juicios de valor mediante la información cuantificable.

De forma particular, se procedió con la determinación de procedimientos específicos para el análisis de datos. Fue importante mantener el orden y la estructura para facilitar la elaboración del informe final.

3.8 Propuesta de valor

El presente trabajo de investigación tiene como consigna desarrollar un sistema de gestión de almacenes para el terminal Talma, logrando un proceso de recepción, almacenaje y distribución de mercadería en forma oportuna según los requerimientos de los clientes.

El conocimiento, aplicación y desarrollo de los métodos propios del sistema de Talma permitirá gestionar y resolver ciertas dudas con respecto a lo solicitado por los clientes; además de conseguir la mejora continua mediante el valor agregado propuesto en nuestros procesos.

Las exigencias de los clientes con respecto a la calidad del servicio ofrecido es cada vez mayor, puesto que el mercado se vuelve exigente y competitivo con respecto a los costos y servicio, por lo cual empezaremos con mejorar los procesos de almacenamiento y distribución, monitoreando al mismo tiempo la recepción, el control y operatividad; permitiendo un fácil acceso a la plataforma informativa conectándose desde cualquier lugar para saber el estado real de las mercaderías ingresadas al terminal y los diferentes procesos que las involucran, generando la fidelización y recomendación de los clientes.

Adicionalmente, disminuir el tiempo de espera por parte de los clientes realizando sus operaciones de forma virtual, logrando adelantar y agilizar los procesos en horas pico.

A continuación se detalla una lista de mejoras:

Precisar los objetivos en forma específica y detallada.

Adoptar un medio de comunicación formal para nuestros usuarios.

Alinear la estructura operacional a la estrategia teniendo una visión definida de lo que se quiere conseguir y cuáles son los cambios que se deberán realizar para conseguirlos; los mismos que deberán dar cumplimiento a los objetivos estratégicos del terminal, definiendo los procesos y responsabilidades de las áreas involucradas en los diferentes procesos.

Garantizar la toma de decisiones de forma concreta y oportuna, las mismas que mencionarán los procesos que evitarán los cuellos de botella, considerando nuestra mejora continua y calidad en el servicio.

Desarrollar los procedimientos de control con el fin de evidenciar y corregir los errores presentados en forma inmediata.

Fortalecer las áreas críticas del proceso operativo y administrativo, para disminuir los reclamos por parte de los clientes respecto a los requerimientos y entrega de sus mercaderías.

Precisar los perfiles que se requieren para todo el personal del almacén, involucrándolos con los objetivos de la empresa mediante roles, capacidades, responsabilidades y toma de decisiones cuando se crea conveniente.

Implementar una plataforma con fácil acceso, mediante módulos especificados y compartidos con información actualizada de forma oportuna con el fin de garantizar procesos óptimos en la calidad del servicio ofrecido.

Contar con el número adecuado de personal para las diferentes áreas, involucradas en los diferentes procesos concernientes al desarrollo de actividades dentro fuera del almacén para el cumplimiento de los objetivos.

Intensificar la demostración de actitudes y aptitudes necesarias por parte del personal para atender a los clientes en todo el proceso del servicio ofrecido.

Realizar de forma oportuna los reconocimientos al personal con la incorporación de actualizaciones útiles para su crecimiento y tener acceso a mayores oportunidades laborales.

Reconocer las capacidades y competencias del personal a fin de reforzar sus conocimientos y desarrollo personal para el logro de sus perspectivas o metas trazadas.

Ofrecer mecanismos para diferenciarnos: actualizar y mejorar el servicio ofrecido, desarrollar un buen servicio durante y posterior a cada negociación, mejorar la calidad del servicio ofrecido, conocer a los competidores y mejorar lo que ellos

plantean en los sistemas de venta a los clientes sin perjudicar el margen de utilidad, ofrecer un trato excelente, innovar nuevas perspectivas de negocio con respecto a la actualización constante de precios según el mercado, garantizando diferentes propuestas de valor.

Adecuar una cultura en la calidad del servicio que comience con un cambio interno por parte de todos los colaboradores como primer paso para la consecución del trato de ellos hacia los clientes y viceversa.

3.9 Aspectos Deontológicos. (Éticos)

La población de esta investigación fue informada de la aplicación de la encuesta con 15 días antes de su ejecución.

Como parte de los criterios éticos, debimos contar con la aceptación en forma consciente y voluntaria por parte de los clientes (agentes de carga) a fin de brindar su respuesta en base a su percepción personal, previa aprobación de los mismos mediante la vía que cada uno crea conveniente y más factible.

La encuesta se realizó con normalidad, En el proceso se esperó que la población encuestada colabore con amabilidad. No se manipularon los resultados de las encuestas, se actuó con ética a pesar de que pudieran salir inválidos los resultados.

Lo importante fue llegar al objetivo principal y para ello aceptamos y validamos todas las opiniones recopiladas de los clientes.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción y análisis estadístico

Variable Independiente: Gestión de Almacén

Dimensión 1: Proceso de almacenaje

Tabla 05

Los costos que ofrece Talma son atractivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	16	28,6	28,6	28,6
	A VECES SI, A VECES NO	24	42,9	42,9	71,4
	CASI SIEMPRE	14	25,0	25,0	96,4
	SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 42.9% de los encuestados consideró que a veces los costos que ofrece Talma son atractivos y el 28.6% consideró que casi nunca.

Tabla 06

La facturación por almacenaje en Talma es la más baja del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	16,1
	A VECES SI, A VECES NO	30	53,6	53,6	69,6
	CASI SIEMPRE	17	30,4	30,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 53.6% de los encuestados consideró que a veces la facturación por almacenaje en Talma es la más baja del mercado y el 30.4% consideró que casi siempre.

Tabla 07

En Talma se ofrecen descuentos o tarifas preferenciales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
CASI NUNCA	1	1,8	1,8	3,6
A VECES SI, A VECES NO	28	50,0	50,0	53,6
CASI SIEMPRE	26	46,4	46,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 50.0% de los encuestados consideró que a veces En Talma se ofrecen descuentos o tarifas preferenciales y el 46.6% consideró que casi siempre.

Tabla 08

Es razonable el precio por el manipuleo de mercadería en Talma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	21	37,5	37,5	37,5
CASI NUNCA	35	62,5	62,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 62.5% de los encuestados consideró que casi nunca es razonable el precio por el manipuleo de mercadería en Talma.

Tabla 09

Considera que Talma cumple con la satisfacción del cliente con el servicio que ofrece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	3,6	3,6	3,6
CASI NUNCA	26	46,4	46,4	50,0
A VECES SI, A VECES NO	27	48,2	48,2	98,2
CASI SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 48.2% de los encuestados consideró que a veces Talma cumple con la satisfacción del cliente con el servicio que ofrece y el 1.8% consideró que casi siempre.

Tabla 10

El servicio brindado por Talma es recomendable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	8,9	8,9	8,9
CASI NUNCA	27	48,2	48,2	57,1
A VECES SI, A VECES NO	24	42,9	42,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 48.2% de los encuestados consideró que casi nunca el servicio brindado por Talma es recomendable y el 42.9% consideró que a veces.

Tabla 11

En Talma se aplican estrategias para el cumplimiento del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	21,4	21,4	21,4
	CASI NUNCA	29	51,8	51,8	73,2
	A VECES SI, A VECES NO	14	25,0	25,0	98,2
	CASI SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 51.8% de los encuestados consideró que casi nunca en Talma se aplican estrategias para el cumplimiento del servicio y el 1.8% consideró que casi siempre.

Tabla 12

Talma tiene decisiones rápidas para la solución de problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	19,6	19,6	19,6
	CASI NUNCA	26	46,4	46,4	66,1
	A VECES SI, A VECES NO	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 46.4% de los encuestados consideró que casi nunca Talma tiene decisiones rápidas para la solución de problemas y el 33.9% consideró que a veces.

Dimensión 2: Control y revisión

Tabla 13

Talma tiene la capacidad para monitorear la carga del almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	19,6	19,6	19,6
	A VECES SI, A VECES NO	41	73,2	73,2	92,9
	CASI SIEMPRE	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 73.2% de los encuestados consideró que a veces Talma tiene la capacidad para monitorear la carga del almacén y el 7.1% consideró que casi siempre.

Tabla 14

La vigilancia satelital de Talma es eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	17,9
	A VECES SI, A VECES NO	44	78,6	78,6	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 78.6% de los encuestados consideró que a veces la vigilancia satelital de Talma es eficiente y el 3.6% consideró que casi siempre.

Tabla 15

Los seguimientos en los procesos de Talma son efectuados correctamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	22	39,3	39,3	39,3
	A VECES SI, A VECES NO	32	57,1	57,1	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 57.1% de los encuestados consideró que a veces los seguimientos en los procesos de Talma son efectuados correctamente y el 3.6% consideró que casi siempre.

Tabla 16

Talma es supervisado por entes superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	25	44,6	44,6	44,6
	CASI SIEMPRE	30	53,6	53,6	98,2
	SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 53.6% de los encuestados consideró que casi siempre Talma es supervisado por entes superiores y el 1.8% consideró que siempre.

Tabla 17

La revisión de mercadería en Talma es realizada de forma segura para los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
CASI NUNCA	17	30,4	30,4	32,1
A VECES SI, A VECES NO	38	67,9	67,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 67.9% de los encuestados consideró que a veces la revisión de mercadería en Talma es realizada de forma segura para los clientes y el 32.1% consideró que nunca o casi nunca.

Tabla 18

Todas las mercaderías que ingresan a Talma pasan por un control de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	3,6	3,6	3,6
CASI NUNCA	37	66,1	66,1	69,6
A VECES SI, A VECES NO	17	30,4	30,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 66.1% de los encuestados consideró que casi nunca todas las mercaderías que ingresan a Talma pasan por un control de calidad y el 30.4% consideró que a veces.

Tabla 19

La plataforma informativa de Talma esta activa las 24 horas del día.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	11	19,6	19,6	19,6
	CASI SIEMPRE	37	66,1	66,1	85,7
	SIEMPRE	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 66.1% de los encuestados consideró que casi siempre la plataforma informativa de Talma esta activa las 24 horas del día y el 14.3% consideró que siempre.

Tabla 20

El control de calidad de Talma se ejecuta en presencia del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	15	26,8	26,8	28,6
	A VECES SI, A VECES NO	38	67,9	67,9	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 67.9% de los encuestados consideró que a veces el control de calidad de Talma se ejecuta en presencia del cliente y el 3.6% consideró que casi siempre.

Tabla 21

Talma registra la información mediante el control documentario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	6	10,7	10,7	10,7
	CASI SIEMPRE	45	80,4	80,4	91,1
	SIEMPRE	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 80.4% de los encuestados consideró que casi siempre Talma registra la información mediante el control documentario y el 8.9% consideró que siempre.

Tabla 22

Talma logra cumplir el control diario según fecha de ingreso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,6	3,6	3,6
	A VECES SI, A VECES NO	39	69,6	69,6	73,2
	CASI SIEMPRE	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 69.6% de los encuestados consideró que a veces Talma logra cumplir el control diario según fecha de ingreso y el 26.8% consideró que casi siempre.

Tabla 23

La eficiencia del sistema de Talma es demostrada en la web.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	20	35,7	35,7	35,7
	CASI SIEMPRE	36	64,3	64,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 64.3% de los encuestados consideró que a veces la eficiencia del sistema de Talma es demostrada en la web y el 35.7% consideró que a veces.

Dimensión 3: Proceso Operativo

Tabla 24

La zona de recepción de Talma es la apropiada para poder ingresar la mercadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	35,7	35,7	35,7
	CASI NUNCA	36	64,3	64,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 64.3% de los encuestados consideró que casi nunca la zona de recepción de Talma es la apropiada para poder ingresar la mercadería y el 35.7% consideró que nunca.

Tabla 25

El rotulado que coloca Talma a las mercaderías indica información apropiada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	17	30,4	30,4	30,4
	A VECES SI, A VECES NO	36	64,3	64,3	94,6
	CASI SIEMPRE	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 64.3% de los encuestados consideró que a veces el rotulado que coloca Talma a las mercaderías indica información apropiada y el 5.4% consideró que casi siempre.

Tabla 26

Se demuestra concordancia en el peso manifestado por Talma a los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	24	42,9	42,9	42,9
	CASI SIEMPRE	32	57,1	57,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 57.1% de los encuestados consideró que casi siempre se demuestra concordancia en el peso manifestado por Talma a los clientes y el 42.9% consideró que a veces.

Tabla 27

La tarja que se aplica en Talma conlleva a un almacenamiento de forma rápida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	20	35,7	35,7	35,7
	A VECES SI, A VECES NO	34	60,7	60,7	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 60.7% de los encuestados consideró que a veces la tarja que se aplica en Talma conlleva a un almacenamiento de forma rápida y el 3.6% consideró que casi siempre.

Tabla 28

La entrega de mercadería en Talma se realiza de forma rápida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	29	51,8	51,8	66,1
	A VECES SI, A VECES NO	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 51.8% de los encuestados consideró casi nunca la entrega de mercadería en Talma se realiza de forma rápida y el 33.9% consideró que a veces.

VARIABLE DEPENDIENTE: Abastecimiento de las Importaciones

Dimensión 1: Recepción

Tabla 29

Es factible comprobar información en el Talma net.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	3,6	3,6	3,6
	A VECES SI, A VECES NO	29	51,8	51,8	55,4
	CASI SIEMPRE	25	44,6	44,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 51.8% de los encuestados consideró que a veces es factible comprobar información en el Talma net y el 44.6% consideró que casi siempre.

Tabla 30

El área de desconsolidaciones de Talma ejecuta la transmisión de datos correctamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	5,4	5,4	5,4
	A VECES SI, A VECES NO	35	62,5	62,5	67,9
	CASI SIEMPRE	15	26,8	26,8	94,6
	SIEMPRE	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 62.5% de los encuestados consideró que a veces el área de desconsolidaciones de Talma ejecuta la transmisión de datos correctamente y el 5.4% consideró que siempre.

Tabla 31

Las aerolíneas intervienen en la aceptación de la mercadería en Talma.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	14	25,0	25,0	25,0
	A VECES SI, A VECES NO	40	71,4	71,4	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 71.4% de los encuestados consideró casi que a veces las aerolíneas intervienen en la aceptación de la mercadería en Talma y el 3.6% consideró que casi siempre.

Tabla 32

Talma se apoya en la intervención de agentes externos para el control documentario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	34	60,7	60,7	60,7
	A VECES SI, A VECES NO	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 60.7% de los encuestados consideró que casi nunca Talma se apoya en la intervención de agentes externos para el control documentario y el 39.3% consideró que a veces.

Tabla 33

En Talma se aplica la inspección física de su mercadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	CASI NUNCA	32	57,1	57,1	58,9
	A VECES SI, A VECES NO	23	41,1	41,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 57.1% de los encuestados consideró que casi nunca en Talma se aplica la inspección física de su mercadería y el 41.1% consideró que a veces.

Tabla 34

En el proceso de tarja de Talma, la carga es llevada a un espacio previo al almacenaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	14	25,0	25,0	25,0
	A VECES SI, A VECES NO	36	64,3	64,3	89,3
	CASI SIEMPRE	5	8,9	8,9	98,2
	SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 64.3% de los encuestados consideró que a veces en el proceso de tarja de Talma, la carga es llevada a un espacio previo al almacenaje y el 1.8% consideró que siempre.

Tabla 35

Talma apoya con personal cuando el cliente revisa su carga antes de retirarla del almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	30,4	30,4	30,4
	CASI NUNCA	27	48,2	48,2	78,6
	A VECES SI, A VECES NO	11	19,6	19,6	98,2
	CASI SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 48.2% de los encuestados consideró casi nunca Talma apoya con personal cuando el cliente revisa su carga antes de retirarla del almacén y el 1.8% consideró que casi siempre.

Tabla 36

Talma aplica la tarja al detalle de forma correcta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	35,7	35,7	35,7
	CASI NUNCA	31	55,4	55,4	91,1
	A VECES SI, A VECES NO	4	7,1	7,1	98,2
	CASI SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 55.4% de los encuestados consideró casi nunca Talma aplica la tarja al detalle de forma correcta y el 1.8% consideró que casi siempre.

Tabla 37

Los balanceros de Talma cumplen con manifestar el peso recibido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	28,6	28,6	28,6
	CASI NUNCA	28	50,0	50,0	78,6
	A VECES SI, A VECES NO	8	14,3	14,3	92,9
	CASI SIEMPRE	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 50.0% de los encuestados consideró que casi nunca los balanceros de Talma cumplen con manifestar el peso recibido y el 7.1% consideró que casi siempre.

Tabla 38

Talma implementa un sistema numérico para las Ufas de recepción con datos relacionados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	37	66,1	66,1	66,1
	CASI NUNCA	18	32,1	32,1	98,2
	A VECES SI, A VECES NO	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 66.1% de los encuestados consideró que nunca Talma implementa un sistema numérico para las Ufas de recepción con datos relacionados y el 1.8% consideró que a veces.

Tabla 39

El reconocimiento de mercadería de Talma indica cuando llega en mal estado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	7,1	7,1	7,1
	A VECES SI, A VECES NO	45	80,4	80,4	87,5
	CASI SIEMPRE	6	10,7	10,7	98,2
	SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 80.4% de los encuestados consideró que a veces el reconocimiento de mercadería de Talma indica cuando llega en mal estado y el 1.8% consideró que siempre.

Tabla 40

La información que emite Talma al cliente es detallada según el estado de su mercadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	16,1	16,1	16,1
	A VECES SI, A VECES NO	41	73,2	73,2	89,3
	CASI SIEMPRE	6	10,7	10,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 73.2% de los encuestados consideró que a veces la información que emite Talma al cliente es detallada según el estado de su mercadería y el 10.7% consideró que casi siempre.

Tabla 41

Talma indica mediante la web las actualizaciones del estado de su mercadería.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	9	16,1	16,1	16,1
A VECES SI, A VECES NO	44	78,6	78,6	94,6
CASI SIEMPRE	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 78.6% de los encuestados consideró que a veces Talma indica mediante la web las actualizaciones del estado de su mercadería y el 5.4% consideró que casi siempre.

Dimensión 2: Almacenaje

Tabla 42

El espacio para desarrollar reconocimientos previos en Talma es el apropiado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	49	87,5	87,5	87,5
CASI NUNCA	7	12,5	12,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 87.5% de los encuestados consideró que el espacio para desarrollar reconocimientos previos en Talma nunca es el apropiado y el 12.5% consideró que casi nunca.

Tabla 43

La zona de recepción de Talma es suficientemente apta para desarrollar procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	50	89,3	89,3	89,3
	CASI NUNCA	6	10,7	10,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 89.3% de los encuestados consideró que nunca la zona de recepción de Talma es suficientemente apta para desarrollar procesos y el 10.7% consideró que casi nunca.

Tabla 44

Talma aplica de manera efectiva la ubicación de la carga según las Ufas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	45	80,4	80,4	80,4
	CASI SIEMPRE	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 80.4% de los encuestados consideró que a veces Talma aplica de manera efectiva la ubicación de la carga según las Ufas y el 19.6% consideró que casi siempre.

Tabla 45

Las cámaras de frío de Talma tienen el control sobre la temperatura adecuada a los productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	38	67,9	67,9	67,9
	CASI SIEMPRE	15	26,8	26,8	94,6
	SIEMPRE	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 67.9% de los encuestados consideró que a veces las cámaras de frío de Talma tienen el control sobre la temperatura adecuada a los productos y el 5.4% consideró que siempre.

Tabla 46

Talma cumple los parámetros acorde a regulaciones según tipos de carga.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	24	42,9	42,9	42,9
	CASI SIEMPRE	32	57,1	57,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 57.1% de los encuestados consideró casi siempre Talma cumple los parámetros acorde a regulaciones según tipos de carga y el 42.9% consideró que a veces.

Tabla 47

La zona de carga general de Talma es suficiente para clasificar todas las importaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	37,5	37,5	37,5
	CASI NUNCA	24	42,9	42,9	80,4
	A VECES SI, A VECES NO	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 42.9% de los encuestados consideró que casi nunca la zona de carga general de Talma es suficiente para clasificar todas las importaciones y el 19.6% consideró que a veces.

Tabla 48

La zona de carga perecible de Talma tiene cámaras como las de frío aéreo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	40	71,4	71,4	71,4
	CASI NUNCA	15	26,8	26,8	98,2
	A VECES SI, A VECES NO	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 71.4% de los encuestados consideró que nunca la zona de carga perecible de Talma tiene cámaras como las de frío aéreo y el 1.8 % consideró que a veces.

Tabla 49

La zona de mercaderías peligrosas de Talma cumple con los requerimientos IATA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES SI, A VECES NO	2	3,6	3,6	3,6
	CASI SIEMPRE	52	92,9	92,9	96,4
	SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 92.9% de los encuestados consideró que casi siempre la zona de mercaderías peligrosas de Talma cumple con los requerimientos IATA y el 3.6% consideró que siempre.

Dimensión 3: Distribución

Tabla 50

Los retiros de carga en Talma son informados al personal operativo en forma rápida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	27	48,2	48,2	48,2
	CASI NUNCA	24	42,9	42,9	91,1
	A VECES SI, A VECES NO	4	7,1	7,1	98,2
	CASI SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 48.2% de los encuestados consideró que nunca los retiros de carga en Talma son informados al personal operativo en forma rápida y el 1.8% consideró que casi siempre.

Tabla 51

En Talma revisan al detalle la mercadería antes de ser entregada al cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
	A VECES SI, A VECES NO	47	83,9	83,9	85,7
	CASI SIEMPRE	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 83.9% de los encuestados consideró que a veces en Talma revisan al detalle la mercadería antes de ser entregada al cliente y el 14.3% consideró que casi siempre.

Tabla 52

El servicio al cliente de Talma se realiza de forma correcta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	35	62,5	62,5	62,5
	A VECES SI, A VECES NO	19	33,9	33,9	96,4
	CASI SIEMPRE	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 62.5% de los encuestados consideró que casi nunca el servicio al cliente de Talma se realiza de forma correcta y el 3.6% consideró que casi siempre.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Para la contrastación se ha utilizado la prueba de rangos de Wilcoxon porque la investigación tiene variables ordinales. Para ello se ha planteado las hipótesis de trabajo:

Regla de decisión

En la prueba de Wilcoxon, si el valor de la prueba es menor que $p= 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Hipótesis general

La gestión de almacén incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : La gestión de almacén no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

H_1 : La gestión de almacén si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Tabla 53

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES - GESTIÓN DE ALMACÉN
Z	-6,512 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -6.512$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 La gestión de almacén no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 La gestión de almacén si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017, lo que demuestra la hipótesis general.

Hipótesis secundaria 1

El proceso de almacenamiento incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : El proceso de almacenamiento no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

H_1 : El proceso de almacenamiento si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Tabla 54

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES - PROCESO DE ALMACENAJE
Z	-6,518 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -6.518$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 El proceso de almacenamiento no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 El proceso de almacenamiento si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017, lo que demuestra la hipótesis secundaria 1.

Hipótesis secundaria 2

El proceso de control y revisión incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : El proceso de control y revisión no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

H_1 : El proceso de control y revisión si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Tabla 55

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES - CONTROL Y REVISIÓN
Z	-6,517 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -6.517$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 El proceso de control y revisión no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 El proceso de control y revisión si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017, lo que demuestra la hipótesis secundaria 2.

Hipótesis secundaria 3

El proceso operativo incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : El proceso operativo no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

H_1 : El proceso operativo si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017

Tabla 56

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES - PROCESO OPERATIVO
Z	-6,518 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -6.517$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 El proceso operativo no incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 El proceso operativo si incide en el abastecimiento para las importaciones en el Terminal de Talma, Callao. Perú. 2017 lo que demuestra la hipótesis secundaria 3.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como finalidad presentar la relación de causa-efecto de la Gestión de almacén sobre el abastecimiento para las importaciones del terminal Talma, describiendo cada dimensión y su impacto en los objetivos planteados para mejorar sus procesos, para ello se compara los resultados obtenidos de esta investigación con las conclusiones de los antecedentes nacionales e internacionales en el Capítulo II. A continuación se discute los principales hallazgos.

1.- En la tesis de Francisco, Lorena (2014). “Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico”. Pontificia Universidad Católica del Perú – Escuela de Postgrado. Perú, para lograr el Grado de Magister en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones; concluye que a través de una adecuada catalogación de los productos se facilita la identificación de los mismos y con ello se reducen los tiempos de operación debido a que los operarios identifican fácilmente los productos optimizando las operaciones en la gestión de almacenes interna de un operador logístico, mientras que en el terminal Talma la dimensión más relevante es el proceso operativo donde el personal del área de importaciones considera que existe una buena predisposición por parte de ellos en ejercer sus funciones pero que no cuentan con las instrucciones claras al empezar y muchas veces tienen que dejar el trabajo que están realizando debido a una orden del jefe superior además de no contar con el espacio adecuado para desarrollar la atención requerida hacia los clientes del terminal Talma.

Como punto crítico del proceso operativo, es en el almacenamiento rápido donde se muestra aún que se puede mejorar, basado en los tiempos de efectividad al concluir con la tarja de los vuelos respectivos.

2.- Según la tesis de Gómez (2006). “Propuesta de un modelo de Gestión Logística de Abastecimiento Internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima, caso Manizales”. Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales. Colombia, para lograr el título de Magister en Administración; considera

que no se tienen estructuradas las formas de gestión de este tipo de abastecimiento, ya que por un lado se encuentran separadas las diversas funciones y por el otro, no se tiene modelos de gestión explícitos y se trabaja según el ritmo necesario del momento. Mientras que en el terminal Talma se encuentran procesos establecidos pero cuando se aprecia un congestionamiento excesivo ya sea en el ingreso o salida de mercadería, claramente notamos que la situación se maneja al igual que en el caso Manizales, consiguiendo salvar el momento y cumplir con los requisitos de sus clientes.

3.- Según la tesis de Patroni (2010). “Propuesta para elevar la satisfacción del cliente a través de la mejora de calidad del servicio de almacenamiento refrigerado de exportación de una empresa de servicios aeroportuarios”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú, para lograr el título de Ingeniero Industrial; considera que el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo no es acorde para el buen desempeño del personal encargado de la recepción y paletizado de carga, ya que se cometen muchos errores en los procesos y bajas en la calidad del servicio. El caso es similar con el terminal Talma, la cual busca mantener la confianza y credibilidad de sus clientes a pesar de las demoras en los procesos del nivel de cumplimiento de los servicios ofrecidos.

4.- Según la tesis de Solari (2013). “Mejora de la Competitividad de una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones”. Pontificia Universidad Católica del Perú – Escuela de Postgrado. Perú, para lograr el grado de Magister en Gestión y políticas de la innovación y la tecnología; considera que se ha demostrado que la apuesta por la innovación en la empresa se traduce en buenos resultados en el control de la operación y una mejor programación de recursos en base a los servicios ofrecidos, mejora los tiempos de atención, debido a que se programan en función del número de tareas pendientes que se monitorean en tiempo real mediante el tablero de control. En comparación con el terminal Talma, en la cual el control de la operación es algo que algunas veces no se puede controlar en horas pico, incumpliendo con las programaciones establecidas, traducidas muchas veces en el pago de multas o penalidades lo cual también se ve reflejado en los tiempos de atención al cliente.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

La Gestión de almacén si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente mediante la prueba de rangos de Wilcoxon, ya que la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

El proceso de almacenamiento si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente mediante la prueba de rangos de Wilcoxon, porque la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

El proceso de control y revisión si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente mediante la prueba de rangos de Wilcoxon, porque la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

El proceso operativo si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente mediante la prueba de rangos de Wilcoxon, porque la investigación tiene variables ordinales, quedando rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

1.- Mejorar la gestión de almacén del terminal Talma. Callao. Perú 2017, a través del cambio del almacén de exportaciones hacia la av. Elmer Faucett 4800, dejando solamente el almacén de importaciones en Lima Cargo City; esto conllevará a lograr un mejor abastecimiento y atender a los clientes de forma rápida, con un fácil manejo de la entrega y retiro de mercancías, obteniendo la capacidad adecuada para desarrollar los diferentes requerimientos, evitando el congestionamiento y demora en las actividades. Además de conseguir un mejor acceso para los transportistas externos, evitando largas colas de espera.

2.- Mantener y desarrollar un correcto proceso de almacenaje por ser una de las dimensiones más relevantes y que influyen directamente con el abastecimiento a través de la orientación y capacitación adecuada con un manual de funciones actualizado para las diversas áreas involucradas en el trato directo con los clientes, definiendo de forma explícita el tipo de método de trabajo que conlleve a realizar las funciones en el menor tiempo posible cumpliendo con los plazos establecidos.

3.- Describir funciones que permitan controlar y revisar mediante un constante monitoreo los propósitos a seguir, que limiten donde termina un proceso y empieza otro y así el personal pueda optimizar el trabajo teniendo claro los objetivos trazados que busca la empresa al cumplir los requisitos de los entes reguladores ya que supervisan constantemente a todos los terminales de almacenamiento y lograr así una mejor productividad y mejorar la satisfacción al cliente con la eficiencia del servicio brindado.

4.- Realizar y cumplir los diferentes procesos operativos manteniendo siempre presente la comunicación y la línea del seguimiento en las operaciones a desarrollar por parte de los supervisores hacia las personas a su cargo; ejecutar los planteamientos iniciales al empezar el turno, respetando lo acordado en cada reunión diaria que se realiza donde se forman los grupos asignados para las diversas labores diarias en las diferentes áreas.

5.- Talma debe repotenciar las estrategias, cultura y organización para que el servicio brindado sea el más óptimo. Teniendo de aliados a las aerolíneas, agentes de carga y agentes de aduana; quienes son los principales involucrados ante los clientes finales y así cumplir con el objetivo trazado sea en el proceso que sea, puesto que el resultado se mide de forma integral. El personal operativo y de la parte documentaria, debe encontrar y recibir una retroalimentación de la información para el cumplimiento de sus funciones, apoyándose para agilizar los procesos, se recomienda realizar capacitaciones y reuniones de forma periódica para tener una guía de cómo proceder para que así se convierta en costumbre y se desarrolle una cultura de trabajo y consolidación en ambas áreas.

6.- Lograr el compromiso de la alta gerencia del terminal Talma resulta fundamental para conseguir el desempeño efectivo de la implementación de la propuesta. Junto con esto la capacitación del equipo de trabajo, el entrenamiento y compromiso personal de los trabajadores de las diferentes áreas involucradas, son factores decisivos en los procesos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Anaya, Julio. (2007) Logística Integral: la gestión operativa de la empresa. 3ra edición. Madrid, España. Esic Editorial.
2. Arce, Santiago. (2009). Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras Bogotanas y propuesta de mejoras. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
3. Bernal, César (2010) Metodología de la investigación. 3ra edición. Colombia.
4. Ballou, Ronald. (2004). Administración de la cadena de suministro. 5ta edición. México. Pearson Educación.
5. De la Cruz, Carlos. (2014). Propuestas de Mejora en la Gestión de Almacenes e Inventarios en la Empresa Molinera Tropical. Universidad del Pacífico – Escuela de Postgrado. Perú.
6. Fortaleza, Carmen. (2008). Aprovechamiento y control de productos y materiales. publicación de la Escuela Nacional de Hotelería, Dentro del proyecto NIC/018, financiado conjuntamente por los gobiernos de la República de Nicaragua y el Gran Ducado de Luxemburgo.
7. Francisco, Lorena. (2014). Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico. Pontificia Universidad Católica del Perú.
8. Gómez, Cristian. (2006). Propuesta de un modelo de Gestión Logística de Abastecimiento Internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima, caso Manizales. Universidad Nacional de Colombia.
9. Haro, Víctor. (2012). Estudio e implementación de un sistema de gestión de almacén y logística en una PYME Española. Universidad Politécnica de Cartagena. Colombia.
10. Hernández, Roberto. (2014) Metodología de la investigación. (6ta edición).

11. Iglesias, Antonio (2012) Manual de Gestión de almacenes (Balanced Life S.L.).
12. Kotler, Philip (2012) La distribución
13. Mauleón, Mikel (2003) Preparación de pedidos. Sistemas de almacenaje y picking. Madrid, España.
14. Monterroso, Elda. (2002) Gestión de Abastecimiento. (Inbound Logistics).
15. Ñaupas, Humberto (2013) Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis. (3ra edición). Perú.
16. Patroni, Renato. (2010). Propuesta para elevar la satisfacción del cliente a través de la mejora de calidad del servicio de almacenamiento refrigerado de exportación de una empresa de servicios aeroportuarios. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.
17. Pérez, Antonio. (2014). Gestión de almacenes, España. Meet Logistics.
18. Proceso de abastecimiento. Sistema de compras y contratación pública <http://portales.mineduc.cl/usuarios/pcompras/File/2011/ACREDITACION/GulaPrActica1Introduccion.pdf>
19. Retos en Supply Chain (España, 2016) <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/funcion-de-abastecimiento-los-profesionales-mas-buscados/>
20. Ríos Giraldo, Jorge. (2014). Análisis del abastecimiento nacional e internacional de acero inoxidable para la empresa Complementos Industriales. Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico. Medellín. Colombia.
21. Ríos Gómez, Luis. (2006). Sistema Logístico de Abastecimiento de Materia Prima para la Empresa Protsa S.A. de C.V. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería, Ciencias Sociales y Administrativas. México.
22. Rubio Ferrer José. (2012). Gestión de pedidos y stock. España. Aula Mentor.

23. Sabino Carlos (1996). El proceso de investigación. Caracas, Venezuela.
24. Salazar, Bryan (2016) Gestión de almacenes. Colombia.
<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
25. Schifino Geovanny (2009) El despacho de mercaderías.
26. Sierra, Jorge (2015) Administración de almacenes y control de inventarios. México.
27. Silva, Alvaro (2006) Logística del almacenamiento. Caracas. Venezuela
28. Solari, Luis. (2013). Mejora de la Competitividad de una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones. Pontificia Universidad Católica del Perú.
29. Talma (2017). Boletín Institucional1: Info Talma (1er trimestre)
30. Talma (2017). Boletín Institucional1: Info Talma (2do trimestre)
31. Ulloa, Karem (2009) Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento. Pontificia Universidad Católica del Perú.
32. Velásquez, Germán (2017) La posverdad y la cadena de abastecimientos: un problema bidireccional / ¿Cómo verificar las fuentes de información en la cadena de abastecimientos?
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/01/27/posverdad-cadena-abastecimientos-problema-bidireccional/>

V. REFERENCIAS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP / FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

MATRIZ DE CONSISTENCIA: TEMA: "LA GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN EL ABASTECIMIENTO PARA LAS IMPORTACIONES EN EL TERMINAL TALMA, CALLAO. PERÚ. 2017"

AUTOR: López Chávez, Juan Carlos

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																								
<p>Problema general: ¿Cómo incide la gestión de almacén en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A. ¿Cómo incide el proceso de almacenamiento en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?</p> <p>B. ¿Cómo incide el proceso de control y revisión en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?</p> <p>C. ¿Cómo incide el proceso operativo en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo general: Establecer cómo incide la gestión de almacén en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Establecer cómo incide el proceso de almacenamiento en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.</p> <p>B. Establecer cómo incide el proceso de control y revisión en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.</p> <p>C. Establecer cómo incide el proceso operativo en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.</p>	<p>Hipótesis principal: La gestión de almacén si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017</p> <p>Hipótesis Secundarias:</p> <p>H1. El proceso de almacenamiento si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.</p> <p>H2. El proceso de control y revisión si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.</p> <p>H3. El proceso operativo si incide en el abastecimiento para las importaciones en el terminal de Talma, Callao. Perú. 2017.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (X): Gestión de almacén</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I.Proceso de almacenaje</td> <td>Costo de almacenamiento Nivel de cumplimiento</td> <td>1,2,3,4 5,6,7,8</td> </tr> <tr> <td>II.Control y Revisión</td> <td>Supervisión Inventarios</td> <td>9,10,11,12,13,14 15,16,17,18,19</td> </tr> <tr> <td>III.Proceso Operativo</td> <td>Entrada Salida</td> <td>20,21,22,23, 24</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. DEPENDIENTE: (Y): Abastecimiento para las importaciones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. Recepción</td> <td>Control Documentario Revisión Pesado y Etiquetado Control de Calidad</td> <td>25,26,27,28 29,30,31 32,33,34 35,36,37</td> </tr> <tr> <td>II.Almacenaje</td> <td>Lugar Temperatura Clasificación</td> <td>38,39,40 41,42 43,44,45</td> </tr> <tr> <td>III.Distribución</td> <td>Procesamiento de Salidas Servicio al Cliente</td> <td>46,47 48</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I.Proceso de almacenaje	Costo de almacenamiento Nivel de cumplimiento	1,2,3,4 5,6,7,8	II.Control y Revisión	Supervisión Inventarios	9,10,11,12,13,14 15,16,17,18,19	III.Proceso Operativo	Entrada Salida	20,21,22,23, 24	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I. Recepción	Control Documentario Revisión Pesado y Etiquetado Control de Calidad	25,26,27,28 29,30,31 32,33,34 35,36,37	II.Almacenaje	Lugar Temperatura Clasificación	38,39,40 41,42 43,44,45	III.Distribución	Procesamiento de Salidas Servicio al Cliente	46,47 48
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																									
I.Proceso de almacenaje	Costo de almacenamiento Nivel de cumplimiento	1,2,3,4 5,6,7,8																									
II.Control y Revisión	Supervisión Inventarios	9,10,11,12,13,14 15,16,17,18,19																									
III.Proceso Operativo	Entrada Salida	20,21,22,23, 24																									
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																									
I. Recepción	Control Documentario Revisión Pesado y Etiquetado Control de Calidad	25,26,27,28 29,30,31 32,33,34 35,36,37																									
II.Almacenaje	Lugar Temperatura Clasificación	38,39,40 41,42 43,44,45																									
III.Distribución	Procesamiento de Salidas Servicio al Cliente	46,47 48																									

METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA	PROPUESTA DE BASES TEÓRICAS
<p>El diseño de investigación es no experimental transversal.</p> <p>De acuerdo al tema y las variables, porque no se pueden manipular las dimensiones de la variable independiente ni tampoco de la variable dependiente, solo fueron medidas tal y como están en su realidad, su contexto o estado natural.</p>	<p>La población en la presente investigación fue representada por los principales agentes de carga (56) que en la actualidad realizan servicios de importación con el almacén Talma.</p>	<p><u>Método</u> El método de investigación es cuantitativo, porque se trata de demostrar la validez de la hipótesis "Existe relación directa entre la Gestión de almacén y el abastecimiento de la empresa Talma".</p> <p><u>Técnica</u> La Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> El Cuestionario.</p>	<p>El análisis de la información se recogió de forma manual y fue trasladado a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtuvo las tablas estadísticas.</p> <p>Se utilizaron todos los datos para su influencia pertinente, para la contratación se ha utilizado la prueba de rangos de Wilcoxon porque la investigación tiene variables ordinales, para ello se ha planteado las hipótesis de trabajo donde si el valor de la prueba es menor que: $p = 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1, contrastando la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que existen las variables "La Gestión de Almacén" y "Abastecimiento".</p>	<p>Francisco (2014). "Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico". Pontificia Universidad Católica del Perú – Escuela de Postgrado. Perú, para lograr el Grado de Magister en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones.</p> <p>Gómez (2006). "Propuesta de un modelo de Gestión Logística de Abastecimiento Internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima, caso Manizales". Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales. Colombia, para lograr el título de Magister en Administración.</p> <p>Patroni (2010). "Propuesta para elevar la satisfacción del cliente a través de la mejora de calidad del servicio de almacenamiento refrigerado de exportación de una empresa de servicios aeroportuarios". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú, para lograr el título de Ingeniero Industrial.</p> <p>Solari (2013). "Mejora de la Competitividad de una empresa de servicios aeroportuarios a partir de la innovación de procesos en sus operaciones. Pontificia Universidad Católica del Perú – Escuela de Postgrado. Perú, para lograr el grado de Magister en Gestión y políticas de la innovación y la tecnología".</p>

ANEXO 2: Matriz de operacionalidad

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO O CATEGORÍAS
INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	I.1. PROCESO DE ALMACENAJE	I.1.1. COSTO DE ALMACENAMIENTO	1,2,3,4	LIKERT 5.- Siempre 4.- Casi siempre 3.- A veces si a veces no 2.- Casi nunca 1.- Nunca	Alta (88-120) Media (56-87) Baja (24-55)
		I.1.2. NIVEL DE CUMPLIMIENTO	5,6,7,8		
	I.2. CONTROL Y REVISIÓN	I.2.1. SUPERVISIÓN	9,10,11,12,13,14		
		I.2.2. INVENTARIOS	15,16,17,18,19		
	I.3 PROCESO OPERATIVO	I.3.1 ENTRADA	20,21,22,23		
		I.3.2 SALIDA	24		
DEPENDIENTE: ABASTECIMIENTO PARA LAS IMPORTACIONES	D.1 RECEPCIÓN	D.1.1. CONTROL DOCUMENTARIO	25,26,27,28	LIKERT 5.- Siempre 4.- Casi siempre 3.- A veces si a veces no 2.- Casi nunca 1.- Nunca	Bueno (88-120) Regular (56-87) Malo (24-55)
		D.1.2. REVISIÓN	29,30,31		
		D.1.3. PESADO Y ETIQUETADO	32,33,34		
		D.1.4. CONTROL DE CALIDAD	35,36,37		
	D.2 ALMACENAJE	D.2.1. LUGAR	38,39,40		
		D.2.2. TEMPERATURA	41,42		
		D.2.3. CLASIFICACION	43,44,45		
	D.3 DISTRIBUCIÓN	D.3.1. PROCESAMIENTO DE SALIDAS	46,47		
		D.3.2. SERVICIO AL CLIENTE	48		

ANEXO 3: Instrumentos

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN EL ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES EN EL TERMINAL TALMA. CALLAO. PERÚ. 2017

ESTIMADO CLIENTE:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre la Gestión de Almacén y su incidencia en el abastecimiento de las importaciones dentro del terminal de almacenamiento Talma; los resultados de esta investigación ayudarán a brindar un mejor servicio de atención a los clientes, logrando la fidelización y crecimiento de nuestra empresa.

RECOMENDACIÓN:

Lea las siguientes preguntas detenidamente y marque con una equis (X) en un casillero por cada una de ellas.

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A Veces sí a Veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

I. GESTIÓN DE ALMACÉN

I.1. PROCESO DE ALMACENAJE

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.1.1. COSTO DE ALMACENAMIENTO

1	Los costos que ofrece Talma son atractivos?					
2	La facturación por almacenaje en Talma es la más baja del mercado?					
3	En Talma se ofrecen descuentos o tarifas preferenciales?					
4	Es razonable el precio por el manipuleo de mercadería en Talma?					

I.1.2. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

5	Considera que Talma cumple con la satisfacción del cliente con el servicio que ofrece?					
6	El servicio brindado por Talma es recomendable?					
7	En Talma se aplican estrategias para el cumplimiento del servicio?					
8	Talma tiene decisiones rápidas para la solución de problemas?					

I.2. CONTROL Y REVISIÓN

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.2.1. SUPERVISIÓN

9	Talma tiene la capacidad para monitorear la carga del almacén?					
10	La vigilancia satelital de Talma es eficiente?					
11	Los seguimientos en los procesos de Talma son efectuados correctamente?					
12	Talma es supervisado por entes superiores?					
13	La revisión de mercadería en Talma es realizada de forma segura para los clientes?					
14	Todas las mercaderías que ingresan a Talma pasan por un control de calidad?					

I.2.2. INVENTARIOS

15	La plataforma informativa de Talma esta activa las 24 horas del día?					
16	El control de calidad de Talma se ejecuta en presencia del cliente?					
17	Talma registra la información mediante el control documentario?					
18	Talma logra cumplir el control diario según fecha de ingreso?					
19	La eficiencia del sistema de Talma es demostrado en la web?					

I.3. PROCESO OPERATIVO

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.3.1. ENTRADA

20	La zona de recepción de Talma es la apropiada para poder ingresar la mercadería?					
21	El rotulado que coloca Talma a las mercaderías indica información apropiada?					
22	Se demuestra concordancia en el peso manifestado por Talma a los clientes?					
23	La tarja que se aplica en Talma conlleva a un almacenamiento de forma rápida?					

I.3.2. SALIDA

24	La entrega de mercadería en Talma se realiza de forma rápida?					
----	---	--	--	--	--	--

II. ABASTECIMIENTO PARA LAS IMPORTACIONES

II.1. RECEPCIÓN

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.1.1. CONTROL DOCUMENTARIO

25	Es factible comprobar información en el Talma net?					
26	El área de desconsolidaciones de Talma ejecuta la transmisión de datos correctamente?					
27	Las aerolíneas intervienen en la aceptación de la mercadería en Talma?					
28	Talma se apoya en la intervención de agentes externos para el control documentario?					

II.1.2. REVISIÓN

29	En Talma se aplica la inspección física de su mercadería?					
30	En el proceso de tarja de Talma, la carga es llevada a un espacio previo al almacenaje?					
31	Talma apoya con personal cuando el cliente revisa su carga antes de retirarla del almacén?					

II.1.3. PESADO Y ETIQUETADO

32	Talma aplica la tarja al detalle de forma correcta?					
33	Los balanceros de Talma cumplen con manifestar el peso recibido?					
34	Talma implementa un sistema numérico para las Ufas de recepción con datos relacionados?					

II.1.4. CONTROL DE CALIDAD

35	El reconocimiento de mercadería de Talma indica cuando llega en mal estado?					
36	La información que emite Talma al cliente es detallada según el estado de su mercadería?					
37	Talma indica mediante la web las actualizaciones del estado de su mercadería?					

II.2. ALMACENAJE

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.2.1. LUGAR

38	El espacio para desarrollar reconocimientos previos en Talma es el apropiado?					
39	La zona de recepción de Talma es suficientemente apta para desarrollar procesos?					
40	Talma aplica de manera efectiva la ubicación de la carga según las Ufas?					

II.2.2. TEMPERATURA

41	Las cámaras de frío de Talma tienen control sobre la temperatura adecuada a los productos?					
42	Talma cumple los parámetros acorde a regulaciones según tipos de carga?					

II.2.3. CLASIFICACIÓN

43	La zona de carga general de Talma es suficiente para clasificar todas las importaciones?					
44	La zona de carga perecible de Talma tiene cámaras como las de Frío Aéreo?					
45	La zona de mercancías peligrosas de Talma cumple con los requerimientos IATA?					

II.3. DISTRIBUCIÓN

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.3.1. PROCESAMIENTO DE SALIDAS

46	Los retiros de carga en Talma son informados al personal operativo de forma rápida?					
47	En Talma revisan al detalle la mercadería antes de ser entregada al cliente?					

II.3.2. SERVICIO AL CLIENTE

48	El servicio al cliente de Talma se realiza de forma correcta?					
----	---	--	--	--	--	--

MUCHAS GRACIAS

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESO DE ALMACENAJE								
1	Los costos que ofrece Talma son atractivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	La facturación por almacenaje en Talma es la más baja del mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	En Talma se ofrecen descuentos o tarifas preferenciales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Es razonable el precio por el manipuleo de mercadería en Talma?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considera que Talma cumple con la satisfacción del cliente con el servicio que ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	El servicio brindado por Talma es recomendable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	En Talma se aplican estrategias para el cumplimiento del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Talma tiene decisiones rápidas para la solución de problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: CONTROL Y REVISIÓN								
9	Talma tiene la capacidad para monitorear la carga del almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	La vigilancia satelital de Talma es eficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Los seguimientos en los procesos de Talma son efectuados correctamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Talma es supervisado por entes superiores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	La revisión de mercadería en Talma es realizada de forma segura para los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Todas las mercaderías que ingresan a Talma pasan por un control de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	La plataforma informativa de Talma esta activa las 24 horas del día?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	El control de calidad de Talma se ejecuta en presencia del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Talma registra la información mediante el control documentario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Talma logra cumplir el control diario según fecha de ingreso?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	La eficiencia del sistema de Talma es demostrado en la web?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: PROCESO OPERATIVO								
20	La zona de recepción de Talma es la apropiada para poder ingresar la mercadería?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	El rotulado que coloca Talma a las mercaderías indica información apropiada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Se demuestra concordancia en el peso manifestado por Talma a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	La tarja que se aplica en Talma conlleva a un almacenamiento de forma rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	La entrega de mercadería en Talma se realiza de forma rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Gaisi Bernardo Santiago

DNI: 10041765

Especialidad del evaluador: Docente Zoológica



.....

08 de OCTUBRE del 2017

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN								
25	Es factible comprobar información en el Talma net?	✓		✓		✓		
26	El área de desconsolidaciones de Talma ejecuta la transmisión de datos correctamente?	✓		✓		✓		
27	Las aerolíneas intervienen en la aceptación de la mercadería en Talma?	✓		✓		✓		
28	Talma se apoya en la intervención de agentes externos para el control documentario?	✓		✓		✓		
29	En Talma se aplica la inspección física de su mercadería?	✓		✓		✓		
30	En el proceso de tarja en Talma, la carga es llevada a un espacio previo al almacenaje.	✓		✓		✓		
31	Talma apoya con personal cuando el cliente revisa su carga antes de retirarla del almacén?	✓		✓		✓		
32	Talma aplica la tarja al detalle de forma correcta?	✓		✓		✓		
33	Los balanceros de Talma cumplen con manifestar el peso recibido?	✓		✓		✓		
34	Talma implementa un sistema numérico para las Ufas de recepción con datos relacionados?	✓		✓		✓		
35	El reconocimiento de mercadería de Talma indica cuando llega en mal estado?	✓		✓		✓		
36	La información que emite Talma al cliente es detallada según el estado de su mercadería?	✓		✓		✓		
37	Talma indica mediante la web las actualizaciones del estado de su mercadería?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAJE		Si	No	Si	No	Si	No	
38	El espacio para desarrollar reconocimientos previos en Talma es el apropiado?	✓		✓		✓		
39	La zona de recepción de Talma es suficientemente apta para desarrollar procesos?	✓		✓		✓		
40	Talma aplica de manera efectiva la ubicación de la carga según las Ufas?	✓		✓		✓		
41	Las cámaras de frío de Talma tienen control sobre la temperatura adecuada a los productos?	✓		✓		✓		
42	Talma cumple los parámetros acorde a regulaciones según tipos de carga?	✓		✓		✓		
43	La zona de carga general de Talma es suficiente para clasificar todas las importaciones?	✓		✓		✓		
44	La zona de carga perecible de Talma tiene cámaras como las de Frío Aéreo?	✓		✓		✓		
45	La zona de mercancías peligrosas de Talma cumple con los requerimientos IATA?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
46	Los retiros de carga en Talma son informados al personal operativo de forma rápida?	✓		✓		✓		
47	En Talma revisan al detalle la mercadería antes de ser entregada al cliente?	✓		✓		✓		
48	El servicio al cliente de Talma se realiza de forma correcta?	✓		✓		✓		

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Quiri Bernardo*

DNI: *100 41765*

Especialidad del evaluador: *Docente Bauvaca,*



.....
08 de OCTUBRE del 2017

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESO DE ALMACENAJE								
1	Los costos que ofrece Talma son atractivos?	✓		✓		✓		
2	La facturación por almacenaje en Talma es la más baja del mercado?	✓		✓		✓		
3	En Talma se ofrecen descuentos o tarifas preferenciales?	✓		✓		✓		
4	Es razonable el precio por el manipuleo de mercadería en Talma?	✓		✓		✓		
5	Considera que Talma cumple con la satisfacción del cliente con el servicio que ofrece?	✓		✓		✓		
6	El servicio brindado por Talma es recomendable?	✓		✓		✓		
7	En Talma se aplican estrategias para el cumplimiento del servicio?	✓		✓		✓		
8	Talma tiene decisiones rápidas para la solución de problemas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONTROL Y REVISIÓN								
9	Talma tiene la capacidad para monitorear la carga del almacén?	✓		✓		✓		
10	La vigilancia satelital de Talma es eficiente?	✓		✓		✓		
11	Los seguimientos en los procesos de Talma son efectuados correctamente?	✓		✓		✓		
12	Talma es supervisado por entes superiores?	✓		✓		✓		
13	La revisión de mercadería en Talma es realizada de forma segura para los clientes?	✓		✓		✓		
14	Todas las mercaderías que ingresan a Talma pasan por un control de calidad?	✓		✓		✓		
15	La plataforma informativa de Talma esta activa las 24 horas del día?	✓		✓		✓		
16	El control de calidad de Talma se ejecuta en presencia del cliente?	✓		✓		✓		
17	Talma registra la información mediante el control documentario?	✓		✓		✓		
18	Talma logra cumplir el control diario según fecha de ingreso?	✓		✓		✓		
19	La eficiencia del sistema de Talma es demostrado en la web?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: PROCESO OPERATIVO								
20	La zona de recepción de Talma es la apropiada para poder ingresar la mercadería?	✓		✓		✓		
21	El rotulado que coloca Talma a las mercaderías indica información apropiada?	✓		✓		✓		
22	Se demuestra concordancia en el peso manifestado por Talma a los clientes?	✓		✓		✓		
23	La tarja que se aplica en Talma conlleva a un almacenamiento de forma rápida?	✓		✓		✓		
24	La entrega de mercadería en Talma se realiza de forma rápida?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Mate. Barrautes Rios, Edmundo José*

DNI: *25651955*

Especialidad del evaluador: *Docente Metodología*

E Barrautes

..... *09* de *OCTUBRE* del *2017*

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSION 1: RECEPCIÓN									
25	Es factible comprobar información en el Talma net?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
26	El área de desconsolidaciones de Talma ejecuta la transmisión de datos correctamente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
27	Las aerolíneas intervienen en la aceptación de la mercadería en Talma?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
28	Talma se apoya en la intervención de agentes externos para el control documentario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
29	En Talma se aplica la inspección física de su mercadería?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
30	En el proceso de tarja en Talma , la carga es llevada a un espacio previo al almacenaje.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
31	Talma apoya con personal cuando el cliente revisa su carga antes de retirarla del almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
32	Talma aplica la tarja al detalle de forma correcta?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
33	Los balanceros de Talma cumplen con manifestar el peso recibido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
34	Talma implementa un sistema numérico para las Ufas de recepción con datos relacionados?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
35	El reconocimiento de mercadería de Talma indica cuando llega en mal estado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
36	La información que emite Talma al cliente es detallada según el estado de su mercadería?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
37	Talma indica mediante la web las actualizaciones del estado de su mercadería?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
DIMENSION 2: ALMACENAJE									
38	El espacio para desarrollar reconocimientos previos en Talma es el apropiado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
39	La zona de recepción de Talma es suficientemente apta para desarrollar procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
40	Talma aplica de manera efectiva la ubicación de la carga según las Ufas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
41	Las cámaras de frío de Talma tienen control sobre la temperatura adecuada a los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
42	Talma cumple los parámetros acorde a regulaciones según tipos de carga?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
43	La zona de carga general de Talma es suficiente para clasificar todas las importaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
44	La zona de carga perecible de Talma tiene cámaras como las de Frío Aéreo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
45	La zona de mercancías peligrosas de Talma cumple con los requerimientos IATA?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
DIMENSION 3: DISTRIBUCIÓN									
46	Los retiros de carga en Talma son informados al personal operativo de forma rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
47	En Talma revisan al detalle la mercadería antes de ser entregada al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
48	El servicio al cliente de Talma se realiza de forma correcta?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mgtr. Benavides Luis Edmundo José

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador:

Docente Metodólogo

.....

Benavides

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

09 de OCTUBRE del 2017

ANEXO 5: Matriz de Datos

MATRIZ DE DATOS																																																					
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE ALMACÉN																			VARIABLE DEPENDIENTE ABASTECIMIENTO DE LAS IMPORTACIONES																													Sumatoria					
PROCESO DE ALMACENAJE						CONTROL Y REVISIÓN						PROCESO OPERATIVO							RECEPCIÓN											ALMACENAJE						DISTRIBUCIÓN						VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE										
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48					
1	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	3	4	2	5	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	79	83		
2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	1	4	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	4	3	3	1	1	3	4	3	3	1	4	2	3	3	60	62			
3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	5	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	4	2	2	4	5	4	3	3	5	3	3	4	76	83		
4	5	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	2	2	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	5	2	3	2	3	4	2	4	4	3	1	1	3	5	4	2	2	4	3	3	3	74	73	
5	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	5	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	2	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	2	1	3	4	4	3	2	4	3	4	3	78	73				
6	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	5	4	3	1	4	3	4	71	79
7	2	3	3	1	2	1	1	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	4	2	3	3	61	60			
8	3	4	4	2	3	2	2	2	4	3	3	5	2	2	4	3	5	3	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	2	3	2	72	58					
9	3	4	4	2	3	2	2	1	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	4	2	3	2	69	58			
10	3	4	4	2	3	2	2	1	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	1	1	3	4	3	3	1	4	1	3	2	71	58		
11	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	1	3	3	4	2	1	4	1	3	2	61	57
12	4	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	1	1	3	3	4	3	2	4	1	4	3	64	60	
13	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	1	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	4	3	4	2	1	4	1	3	2	61	56		
14	2	3	4	2	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2	5	2	4	3	4	1	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	4	3	4	2	2	4	2	4	3	62	62			
15	2	2	4	2	1	3	2	3	3	1	2	4	3	2	4	3	4	3	3	1	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	3	1	1	4	4	4	2	2	4	2	3	2	64	63		
16	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	4	3	3	2	2	4	1	3	2	72	56	
17	3	4	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	5	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	1	1	1	4	3	2	1	1	3	3	4	3	2	4	1	3	2	67	59			
18	4	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	4	2	2	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	4	1	3	2	70	57		
19	4	3	4	1	3	2	2	1	2	2	2	4	3	2	4	2	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1	4	1	3	2	64	54		
20	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	4	3	1	1	4	1	3	2	64	54		
21	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	4	3	1	1	4	1	3	2	69	56	
22	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	4	3	4	1	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	1	1	3	4	3	1	1	4	1	3	2	65	57			
23	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	4	1	3	4	2	1	4	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	1	3	4	3	1	1	4	1	3	3	68	59		
24	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	4	2	1	4	1	3	3	68	60		
25	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	1	4	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	4	2	1	4	1	3	3	66	60			
26	3	3	4	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	3	3	4	2	1	4	1	3	3	65	58				
27	4	2	4	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	4	3	4	2	2	4	2	2	66	57				
28	2	4	4	2	3	2	1	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	4	2	3	2	68	60				
29	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	3	5	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	1	3	4	3	2	2	4	2	3	2	71	58			
30	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	5	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	4	1	3	2	66	59			
31	3	2	4	2	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	1	2	4	2	3	2	65	55				
32	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	4	3	1	1	4	1	4	2	61	55			
33	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	1	2	4	3	2	3	4	2	2	2	4	2	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	3	1	1	4	2	3	2	68	55			
34	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	5	2	4	3	4	1	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	1	1	3	3	4	1	1	4	2	3	2	67	57				
35	2	3	4	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	4	2	3	2	69	59			
36	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	4	2	1	5	2	4	2	67	62				
37	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	2	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2	1	1	3	4	3	1	1	4	2	3	2	73	61					
38	3	4	3	2	2	2	2																																														