



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

TESIS

**LA LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE
ALMACENES DE LA EMPRESA REDES Y PROYECTOS
DE ENERGÍA S.A. EMA SURCO. LIMA. PERÚ. 2017.**

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

AUTOR:

Bach. ORTIZ ALFARO JIMMY ELIAS

**LIMA - PERÚ
2019**

ASESOR DE TESIS

.....

Mg. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSE

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLÉN
PRESIDENTE

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
SECRETARIO

Mg. EDUARDO QUINTANILLA DE LA CRUZ
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios; a mi padre Elías Ortiz Lévano que desde el cielo me protege y a mi familia quienes son el motor que me impulsan seguir adelante.

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.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la influencia existente entre la Logística en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA.

El problema general refiere a la interrogante: ¿Cómo influye la Logística en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?, cuya hipótesis general es: La Logística si influye en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017. Las variables de estudio: Variable Independiente “La Logística” y la Variable Dependiente “Gestión de Almacenes”. 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 cuestionario fue aplicado a la población conformada por 35 colaboradores para medir La Logística y 35 colaboradores para medir la Gestión de Almacenes. El cuestionario consta de 40 preguntas en total estructuradas en 20 preguntas para la variable independiente y 20 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 91.00% en sus 40 elementos.

Por último se concluye que existe una relación positivamente alta entre el nivel de La Logística y la Gestión de Almacenes.

Palabras Claves: Aplicación, control, dirección, eficiencia, empaque, evaluación.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of determining the existing influence between the Logistics in the Warehouse Management of the company Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA.

The general problem refers to the question: How does Logistics influence the Warehouse Management of the company Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA Groove. Lime. Peru. 2017?, whose general hypothesis is: Logistics if it influences the Warehouse Management of the company Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Groove. Lime. Peru. 2017. The study variables: Independent Variable "Logistics" and the Dependent Variable "Warehouse Management". We used the non-experimental design of cross section, Explanatory type and Quantitative method.

As a data collection technique, the survey was used, whose questionnaire instrument was applied to the population consisting of 35 collaborators to measure La Logística and 35 collaborators to measure Warehouse Management. The questionnaire consists of 40 questions in total structured in 20 questions for the independent variable and 20 for the dependent variable. We used the Likert scale with 5 alternative answers: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes if sometimes not, 2: Almost never and 1: Never. The reliability of the Cronbach's Alpha coefficient questionnaire is 91.00% in its 40 elements.

Finally, it is concluded that there is a positively high relation between the level of Logistics and Warehouse Management.

Key words: Application, control, purchasing, management, efficiency, packaging, evaluation, inventories, obsolescence, organization, planning, rappel, stock.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Asesor de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Justificación del estudio.....	19
1.3.1 Justificación teórica.....	20
1.3.2 Justificación metodológica.....	21
1.3.3 Justificación práctica.....	21
1.3.4 Justificación social.....	21
1.4 Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	21
II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	29
2.2 Bases teóricas de las variables.....	38
2.2.1 Variable independiente.....	38

2.2.1.1	Definiciones de la logística.....	38
2.2.1.2	Definiciones de las dimensiones de la logística.....	39
2.2.1.3	Importancia de la logística.....	40
2.2.1.4	Objetivos de la logística.....	40
2.2.2	Variable dependiente.....	41
2.2.2.1	Definiciones de la gestión de almacenes.....	41
2.2.2.2	Definiciones de las dimensiones de la gestión de almacenes.	42
2.2.2.3	Tipos de la gestión almacenes.....	44
2.3	Definición de términos básicos.....	44
III.	MÉTODOS Y MATERIALES.....	47
3.1	Hipótesis de la investigación.....	47
3.1.1	Hipótesis general.....	47
3.1.2	Hipótesis específicos.....	47
3.2	Variables de estudio.....	47
3.2.1	Definición conceptual.....	47
3.2.2	Definición Operacional.....	48
3.3	Tipo y nivel de la Investigación.....	50
3.4	Diseño de la investigación.....	50
3.5	Población, Muestra y Muestreo.....	51
3.5.1	Población.....	51
3.5.2	Muestra.....	51
3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
3.6.1	Técnica de recolección de datos.....	52
3.6.2	Instrumento de recolección de datos.....	53
3.6.2.1	Confiabilidad del instrumento.....	53
3.6.2.2	Validez del instrumento.....	54
3.7	Métodos de Análisis de Datos.....	55
IV.	RESULTADOS.....	56
4.1	Resultados (Solución Estadística).....	56
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	76
V.	DISCUSIÓN.....	80
VI.	CONCLUSIONES.....	82

6.1 Conclusiones.....	82
VII. RECOMENDACIONES.....	83
7.1 Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	87
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	87
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	89
Anexo 3: Instrumentos.....	90
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	93
Anexo 5: Matriz de Datos.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Definición operacional.....</i>	49
Tabla 2	<i>Ficha técnica de recolección de datos.....</i>	52
Tabla 3	<i>Estadísticos de fiabilidad.....</i>	54
Tabla 4	<i>Validación de Expertos.....</i>	54
Tabla 5	<i>La empresa proporciona los recursos materiales al personal de producción.....</i>	56
Tabla 6	<i>La empresa brinda los recursos necesarios para las actividades de personal de producción.....</i>	56
Tabla 7	<i>La empresa proporciona las herramientas de trabajo necesario al personal de producción.....</i>	57
Tabla 8	<i>La empresa se preocupa que al personal de producción no le Falte materiales para sus actividades.....</i>	57
Tabla 9	<i>La empresa demuestra eficacia en el abastecimiento, para que el personal realice sus actividades.....</i>	58
Tabla 10	<i>La empresa previene la falta de materiales para el personal de producción.....</i>	58
Tabla 11	<i>La empresa realiza revisión constante a las herramientas de trabajo del personal de producción.....</i>	59
Tabla 12	<i>La empresa realiza mantenimiento adecuado a las herramientas de trabajo del personal de producción.....</i>	59
Tabla 13	<i>La empresa realiza renovación de las herramientas, para los trabajos del personal de producción.....</i>	60
Tabla 14	<i>La empresa realiza inspección del uso adecuado de las herramientas por parte del personal de producción.....</i>	60
Tabla 15	<i>La empresa recibe reportes del mal estado de las herramientas de trabajo, del personal de producción.....</i>	61
Tabla 16	<i>La empresa realiza capacitación constante, del uso adecuado de herramientas de trabajo al personal de producción.....</i>	61
Tabla 17	<i>La empresa recibe tipos de sugerencias para mejoras en las compras de herramientas por parte del personal de producción.....</i>	62

Tabla 18	<i>La empresa tiene comunicación constante con el personal de producción.....</i>	62
Tabla 19	<i>Los materiales llegan en el momento oportuno, para las actividades del personal de producción.....</i>	63
Tabla 20	<i>La empresa brinda información de llegada de material, para Realizar las actividades del personal de producción.....</i>	63
Tabla 21	<i>La empresa realiza la entrega de material de forma inmediata al personal de producción.....</i>	64
Tabla 22	<i>La empresa demuestra rapidez para la entrega de herramientas al personal de producción.....</i>	64
Tabla 23	<i>La empresa realiza normas de seguridad, para el uso adecuado de las herramientas del personal de producción.....</i>	65
Tabla 24	<i>La empresa realiza monitoreo de las actividades del personal de producción.....</i>	65
Tabla 25	<i>El almacén realiza verificación de salidas de herramientas, por parte del personal de producción.....</i>	66
Tabla 26	<i>La empresa realiza entrega, que el personal de producción Requiere.....</i>	66
Tabla 27	<i>Existe comunicación entre el personal del almacén y el personal de producción.....</i>	67
Tabla 28	<i>Existe rapidez en proporcionar los recursos necesarios al personal de producción.....</i>	67
Tabla 29	<i>El almacén, registra las salidas de materiales por parte del personal de producción.....</i>	68
Tabla 30	<i>El almacén registra sugerencias por parte del personal de Producción.....</i>	68
Tabla 31	<i>El almacén registra los equipos requeridos por el personal de producción.....</i>	69
Tabla 32	<i>El almacén registra las herramientas dañadas por parte del personal de producción.....</i>	69
Tabla 33	<i>El almacén entrega los materiales de forma ordenada al personal de producción.....</i>	70

Tabla 34	<i>El almacén tiene horarios de entrega de materiales al personal de producción.....</i>	70
Tabla 35	<i>El personal del almacén es la persona indicada para esa Función.....</i>	71
Tabla 36	<i>El almacén tiene orden en sus instalaciones.....</i>	71
Tabla 37	<i>El almacén realiza mantenimiento continuo a los equipos de trabajo para el personal de producción.....</i>	72
Tabla 38	<i>El almacén realiza selección de herramientas en mal estado para su cambio respectivo.....</i>	72
Tabla 39	<i>En el almacén existe control de stock.....</i>	73
Tabla 40	<i>El almacén realiza control de herramientas al personal de Producción.....</i>	73
Tabla 41	<i>El almacén tiene un control de inventarios.....</i>	74
Tabla 42	<i>El almacén previene que falte los requerimientos del personal de producción.....</i>	74
Tabla 43	<i>El almacén atiende de manera eficaz al personal de producción.....</i>	75
Tabla 44	<i>El almacén realiza inventarios de manera continua.....</i>	75
Tabla 45	<i>Gestión de almacén la logística.....</i>	76
Tabla 46	<i>Gestión de almacén abastecimiento.....</i>	77
Tabla 47	<i>Gestión de almacén mantenimiento.....</i>	78
Tabla 48	<i>Gestión de almacén transporte.....</i>	79

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se demuestra que si una empresa no tiene una buena gestión de logística, tendrá muchas dificultades en la gestión de almacenes.

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 de la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Encontraremos también la formulación general y específica donde se enfoca la influencia que existe entre la variable La Logística y Gestión de Almacenes, así como la justificación siendo el resultado de esta investigación fuente de información para los futuros investigadores 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 Logística” y la variable dependiente “Gestión de Almacenes”.

Capítulo III. Métodos y Materiales, presentamos la hipótesis general y específica 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 35 colaboradores de la empresa investigada (5 operarios, 15 oficiales y 15 ayudantes).

El instrumento consta de 40 preguntas, estructuradas en 20 para la variable independiente y 20 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 Logística y Gestión de Almacenes.

Capítulo V. Discusión, se muestra que las investigaciones desarrolladas por los tesisistas: Calsina W. (2003), Daffós F. (2010), Flores C. (2014), Francisco L. (2014), Guerrero I. (2012), Castellanos A. (2012), Rubio S. (2003), Tamez I. (2009), Londoño M. (2012), Sarria J. (2012), guardan similitud en sus conclusiones y se identifican con la investigación realizada, la logística y la gestión de almacenes obtuvo el mismo resultado, de las que muestra la empresa investigada. Asimismo se desarrolló una propuesta de valor.

Capítulo VI. Conclusiones, se detallan las conclusiones donde se demuestra que existe una influencia alta entre la Logística y Gestión de Almacenes.

Capítulo VII. Se describen las recomendaciones de cómo mejorar según los resultados obtenidos de esta investigación.

Este trabajo dejó a consideración de la comunidad de investigadores así como de las organizaciones de negocios familiares y pymes de producción, comercialización y de servicios.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La problemática de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA, es un problema local; se observó y se identificó que en el área de almacén de la organización, cuya empresa se hizo acreedor de la Buena Pro, para la ejecución de las instalaciones eléctricas del centro comercial más grande de la ciudad de Lima (Mall del Sur) presentó problemas dentro de su zona de trabajo.

El área de almacén tuvo dificultades en el abastecimiento de materiales, herramientas y equipos para el personal operativo y por ende para la realización y culminación de sus funciones y actividades.

El personal encargado del almacén no trabajó de manera eficiente, en la realización de inventarios, almacenamiento y stocks disponibles dentro del almacén.

Falta de capacitación constante para el desempeño de sus funciones en su zona de trabajo al personal encargado del almacén. A ello se sumó además la falta de comunicación y coordinación con el área de Logística.

Falta de mantenimiento y no reportes de las herramientas y equipos de trabajo en mal estado, malogrados y dañados. Esto interrumpía la operación con mucha frecuencia, alterando considerablemente los programas de producción y fallándole a los clientes. En muchas ocasiones provocando un incremento de la cantidad de material en proceso, lo que implicaba: Eficiencia, calidad de trabajo, confiabilidad, Inversión inmovilizada, personal desmotivado, costos entre otros factores.

Pérdida por hurto de materiales, herramientas y equipos de trabajo dentro y fuera del almacén por parte de los propios trabajadores, visitantes o personal de otras empresas contratistas, burlando no solamente al encargado y responsable del almacén sino también al encargado de la seguridad del local donde se ejecutaba el proyecto.

Los proveedores no entregaban los pedidos solicitados por la empresa, en el momento oportuno, ya sea por parte del área logística de la empresa que no realizaban los pedidos de manera eficiente según necesidad o por parte del mismo proveedor por motivo de gestiones de despacho, transporte entre otros. Generando de esta manera la baja productividad del personal operativo para la realización de sus actividades y poner en riesgo el cumplimiento de la fecha de entrega del proyecto.

Todos estos factores mencionados anteriormente, afectan a la empresa de manera significativa, los cuales causan altos costos financieros e inmovilizan capital, reducen el flujo de efectivo, pueden también ocasionar reclamos constantes de sus clientes y pérdida de mercado en general.

1.1.1. Antecedentes internacionales

La empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato - Ecuador, inició sus actividades como una ferretería en el año de 1997; con el transcurso de los años y por la visión de crecimiento de su dueño, la empresa ha logrado convertirse en un distribuidor ferretero a nivel nacional, lo que ha generado que su limitada logística se convierta en el principal problema de la empresa afectando los niveles de productividad y; a su vez, que existan inconvenientes en la entrega de mercadería a sus clientes e incurrir en altos costos al implementar medidas auxiliares diarias para poder abastecer la demanda.

Las principales causantes de la limitada gestión logística en la empresa es, la inadecuada distribución del espacio en bodega; lo que genera un reproceso en mucha de sus actividades, haciendo que se inviertan más recursos para poder conseguir los mismos objetivos. Además, el uso limitado de su capacidad instalada y la débil estandarización de los procesos de despacho de la mercadería son un limitante para que la empresa pueda crecer y atender a sus clientes con mayor rapidez de acuerdo a las necesidades del mismo.

1.1.2.

1.1.3. Antecedentes nacionales

En la región de Lambayeque – Perú la empresa importadora y distribuidora RALAMN S.A.C. actualmente tiene el modelo de gestión logística de la empresa,

que presenta deficiencias, creando muchas restricciones dentro del sistema de información. Las restricciones más relevantes que se han podido identificar son el incumplimiento con las fechas comprometidas de entrega a sus clientes por desabastecimiento de mercadería, con un atraso de 19 días después de dos reprogramaciones de entrega; generando retrasos en la entrega de los pedidos a los clientes.

Además, se ha podido encontrar exceso de inventarios en algunos productos, ya que los pedidos se cancelan, debido a que no se entregan a tiempo.

También, se encontró que el manejo de los inventarios es inadecuado, en la cual no se lleva un control de Kardex adecuado.

Todos estos problemas generan insatisfacción de los clientes en cuanto al servicio de la empresa originan reducción de ventas, pérdida de la imagen de la empresa, fortalecimiento de la competencia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la Logística en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo influye el Abastecimiento en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye el Mantenimiento en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye el Transporte en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?

1.3 Justificación del estudio

La presente investigación de estudio es relevante para la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA y para otras organizaciones relacionadas al rubro.

Es pertinente, porque existieron deficiencias en las actividades de la organización, con respecto al área de logística.

La logística es parte esencial para la gestión de almacenes, resulta de gran ayuda para que las organizaciones puedan planear, implementar y controlar de manera eficiente el flujo de materiales, herramientas equipos y de la información que esta genera desde el inicio hasta el final, es decir el punto de consumo.

La logística implantada de una manera eficiente y acorde a las necesidades de las empresas, presentan la posibilidad de proporcionar información válida, confiable y oportuna de datos, para adoptar decisiones adecuadas y contribuir al éxito de las operaciones.

La finalidad de la presente investigación es encontrar un modelo eficiente que intente solucionar parte de los problemas a los que se enfrentó la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA en su logística para la gestión de sus almacenes. Esta problemática surge a raíz de la falta de planeación y control de actividades ya que no cuentan con un modelo que le permita tener un mejor desempeño en este aspecto.

La falta de control que tiene la organización sobre sus procesos, obedece en gran parte al personal encargado y responsable del área de almacén, compras e inventarios. Por consiguiente, se incurren en errores de planeación que pueden traducirse en grandes pérdidas para la organización.

Por estas razones, surge la necesidad de realizar un proyecto por el cual se puedan identificar los factores de mayor trascendencia en el sistema logístico, y le

permita a la empresa obtener un modelo eficiente en el que se administren de manera adecuada los recursos y de esta forma dar más valor a la empresa.

Constituye un aporte significativo, para el enriquecimiento, desarrollo y consolidación de las investigaciones enmarcadas en las ciencias sociales, en virtud de la importancia que reviste la generación de conocimientos en el área que se evidencia y su relevancia para el desarrollo económico y social del país.

Actualmente la globalización genera una dinámica en las organizaciones, de tal forma que tienen que rediseñar la manera de hacer negocios. La logística surge como herramienta de apoyo fundamental generando mejorar la capacitación en toda cadena de suministro.

Los procesos y técnicas de logística, constituyen unos de los enfoques más importantes para gestionar en toda organización. La misión de la logística es garantizar el flujo de los materiales y productos en el lugar y momento preciso con los mínimos costos.

La logística aborda el estudio del flujo de materiales, productos e información asociada con los mismos, desde del proveedor hasta el cliente. Comprende el estudio integrado de funciones básicas de la organización.

Por estas razones, surge la necesidad de realizar la presente investigación el cual se puedan identificar los factores de mayor transcendencia en el sistema logístico y le permita a las organizaciones obtener un modelo eficiente en el que se administren de manera óptima y adecuada los recursos y de esta forma dar más valor a la organización.

1.3.1 Justificación teórica

Su aplicación es de utilidad para posteriores investigaciones de una adecuada logística para la gestión de almacenes, de una empresa que ejecuta proyectos en obra.

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la logística y la gestión de almacenes en la organización, donde la importancia de su eficiencia llevara a resultados con éxito.

1.3.2 Justificación metodológica

Este proyecto sirve de consulta para estudiantes interesados en conocer un buen sistema logístico para la gestión de almacenes de las empresas.

La elaboración y aplicación de la logística y la gestión de almacenes se indagan mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras organizaciones.

1.3.3 Justificación práctica

Este trabajo servirá para resolver un problema práctico, es decir, la implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico para tener menos costos, minimizar pérdidas y obtener mayor utilidad.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el área logística y la gestión de almacenes de la organización, para que pueda tener resultados con éxito.

1.3.4 Justificación social

La presente investigación servirá a otras empresas del sector de construcción a organizar sus procesos logísticos implementando métodos o procedimientos organizacionales y sistemáticos, para un adecuado y eficiente control.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer cómo influye **La Logística** en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

Establecer cómo influye el **Abastecimiento** en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

Establecer cómo influye el **Mantenimiento** en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

Establecer cómo influye el **Transporte** en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

I. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Usco W. (2014). *“Diagnóstico y mejora de la Logística en una distribuidora de materiales de construcción en la región Junín”*. Pontificia universidad Católica del Perú. Perú. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial.

Conclusiones: La empresa no tiene una organización clara ni mucho menos definida, si bien en teoría se dice que las personas están encargadas de determinadas funciones, en la práctica no se cumple a cabalidad, usurpando funciones en algunos casos, creando descoordinación entre algunos trabajadores.

No existe funciones ni procedimientos de “Control” plenamente definidos. Existe una carencia de planificación y gestión estratégica. Por lo que con la elaboración del flujograma y determinación de las operaciones así como de los procesos existirá una base de trabajo que con ayuda de herramientas de ingeniería éstas serán mejoradas.

Luego de la identificación de una serie de deficiencias y quejas. El Diagrama de Pareto ha podido clasificar los problemas potenciales de modo que nos enfoquemos en priorizar en la resolución de problemas que generen el mayor impacto y beneficio tangible e intangible reflejado en la satisfacción del cliente. Una herramienta muy importante que permite optimar recursos y esfuerzos a fin de lograr con la menor inversión el mayor beneficio.

La empresa hoy tiene nuevos retos, la insatisfacción de los clientes producto de la “Entrega impuntual”, “Desabastecimiento de los productos” y “Demora en la entrega de productos” son los principales problemas que hoy aquejan. Por tanto, si bien la Empresa ABC actualmente tiene una participación en el mercado bastante aceptable y un buen indicador que demuestra que ha estado haciendo las cosas relativamente bien. Pero a partir del estudio de mercado (Anexo 01) y con los resultados obtenidos podrá definir claramente los puntos a fortalecer y brindar mayor dedicación e implantar las propuestas de mejora, que ayudaran notablemente a reducir dicha insatisfacción.

Realizando una buena administración de inventarios se reduce costos y minimiza tiempo de reposición. Es así, que la clasificación ABC nos permite uniformizar un número de pedidos, la cantidad de lote y, analizando la “curva de intercambio” nos permite encontrar el número de pedido que necesitamos para realizar una inversión eficiente.

Hemos podido evidenciar que la política actual de pedidos manejada por la empresa, ha sido inadecuada; generando mayor esfuerzo e inversión de capital, además de realizar más pedido de lo debido incurriendo en gastos innecesarios. Ahora con la elección de una de las propuestas de políticas de inventarios planteadas ayudarán a la empresa a ser más eficiente y sobre todo reducir la inversión por mantenimiento de inventario, así como disminuir los gastos que se genera al ordenar pedidos. Desde luego evitando en todo momento el desabastecimiento de los productos.

La implementación de la tecnología y sistemas de comunicación permitirán a la empresa viabilizar las tareas y procedimientos, así como también contar con una base de datos muy preciada que ayudará a generar indicadores de gestión y medición de la productividad para la mejor toma de decisión.

La instalación de un RED LAN nos permitirá tener la información compartida en todos los ordenadores o computadoras en consecuencia en todas las áreas que sean necesarias como logística, ventas, contabilidad, almacenes y otros. Sin dejar pasar que con ayuda de estos avances se debe buscar la integración de la información y comunicación, evitando en todo momento trabajar de manera aislada como se venía haciendo.

La implementación y el uso del tablero kanBan ayudarán notablemente a realizar un control y seguimiento de las operaciones de atención y distribución de pedidos, así como también puede aplicarse a todo el proceso de compras y adquisiciones para el área de abastecimiento. Siendo una herramienta bastante útil que sin la menor duda traerá consigo para la empresa ABC un beneficio a través del orden y la aplicación de la mejora continua; política que en estas circunstancias donde el sector construcción sigue mostrando un crecimiento pero a la vez crece la competencia de negocios, debe mostrar para afrontar los retos de competitividad.

Távora C. (2014). *“Mejora del Sistema de Almacén para optimizar la Gestión Logística de la empresa comercial Piura”*. Universidad nacional de Piura. Perú. Para optar el título profesional de Ingeniero industrial.

Conclusiones: Se concluye que el almacén o espacio donde se almacenan los productos no cumple con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, paredes incombustibles, pesajes, etc.

La Empresa Comercial tiene una ubicación estratégica puesto que está en el mercado central de Piura, el cual es un lugar de alta comercialización de prendas de vestir.

No existe un equilibrio en la carga de trabajo, ya que unos días las tareas son más pesadas que otras, debido a la variación de la demanda.

No cuentan con una descripción operativa-administrativa idónea que contribuya a la efectividad de sus actividades ya que según la información obtenida de sus propietarios y empleados, no poseen ninguna descripción de procesos y estructura administrativa.

Se observó conocimientos muy limitados del personal, en las técnicas de logística.

No existen sistemas de información y hay poco uso de la tecnología de la información.

La propuesta de los niveles jerárquicos se convierte en una herramienta para mejorar las capacidades estratégicas, productivas y comerciales del negocio, elevando con ello su competitividad en el mercado.

En el proceso de recepción de la Empresa se requiere a presencia del usuario solicitante del material para la conformidad de los productos adquiridos llevando la distribución de los documentos de la Nota de Ingreso.

En la Empresa Comercial Piura se debe verificar que el usuario este autorizado por el área correspondiente y se debe revisar en el sistema para verificar su existencia de los artículos a solicitar.

Flores C. (2014). *“La Gestión Logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana”*. Universidad de San Martín de Porres. Perú. Para optar el título profesional de Contador Público.

Conclusiones: La gestión de compras y abastecimiento en un porcentaje razonable de empresas es deficiente porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica.

La gestión logística en un porcentaje razonable de empresas no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera.

El aprovechamiento de la gestión de transporte y distribución de la carga que es uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de las organizaciones en un porcentaje razonable de empresas es deficiente lo que hace que influya significativamente sobre el riesgo financiero.

La prestación de servicio al cliente que es el fundamento y fin último de la cadena logística en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente incidiendo directamente sobre el riesgo económico.

Francisco L. (2014). *“Análisis y propuestas de mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico”*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Para optar el Grado de Magister 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 e distribución, como en el control de inventarios, partiendo de una planeación desde la recepción hasta la entrega al cliente, cumpliendo el nivel de demanda.

Ramos L. (2018). *“Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C., para mejorar el servicio al cliente”*. Universidad de San Martín de Porres. Perú. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial.

Conclusiones: La empresa estuvo atendiendo a los clientes ciegamente, es decir, sin tener los datos suficientes y necesarios, que garantice un adecuado servicio al cliente, centrado en la atención oportuna de los productos que se solicitaban. De acuerdo a los datos recopilado en el diagnóstico se resalta, que los clientes, califican el servicio en un 60,81% de no conformidad (regular 37,84% y malo

22,97%), del mismo modo en cuanto a la entrega de los productos la no conformidad es del 50% (regular 27,70% y malo 22,30%), ya que demoran en entregar la mercadería en un promedio entre 6 y 10 días y en un 21% de los clientes dice que su mercadería llega después de 10 días. En cuanto a los reclamos y o devoluciones hay una no conformidad del 67,57% (regular 36,49% y malo 31,08%). La calidad del producto la no conformidad es de un 38.52% (regular 25.68% y malo 12.84%). También, podemos resaltar el estado de recepción de la mercadería la no conformidad es de un 37.84% (regular 26.35% y malo 11.49%) y por último el trato al cliente hubo una no conformidad de 34.46% (regular 25.68% y malo 8.78%). Lo que sustenta de alguna forma, las deficiencias de la gestión logística, que impactan en el servicio al cliente.

Los principales problemas identificados que influyen en la gestión logística y que impactan en el servicio al cliente, han sido la atención de los reclamos y o devoluciones que tiene una no conformidad 67.57%; la calificación de la oportunidad de entrega de los pedidos en un 50%. Así mismo, el tiempo de demora en entregar los pedidos que tiene una no conformidad de 59% y por último, se ha considerado las deficiencias de abastecimiento de pedidos en su sistema tradicional.

Se ha planteado elaborar los principales procesos para estandarizarlos, y los responsables se guíen de ellos para mejorar el servicio al cliente. En cuanto a la planificación y el control de inventarios, se implementó la planificación de requerimientos de distribución (DRP), como una herramienta para la toma de decisiones de los pedidos y el cumplimiento en las entregas de la mercadería.

Se implementó la planificación, el DRP, se aplicó para planificar los pedidos del primer semestre del 2017, facilitando la programación de los pedidos y la planificación de las entregas.

Con la aplicación del Planeamiento de Requerimientos de Distribución (DRP), se ha mejorado la atención de reclamos y o devoluciones reduciendo en un 52.03% de los clientes, también se obtuvo que la oportunidad de entrega de los pedidos se ha reducido en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera

más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos.

La propuesta ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Fabio M. (2016). "*Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución*". Universidad nacional del Sur. Argentina. Para optar al grado de Maestría en Administración.

Conclusiones: El propósito de la tesis fue abordar en el marco de las tecnologías de la información, el desarrollo y aplicación de una herramienta de gestión que mejore la eficiencia de la programación de operaciones en la planificación operativa de la distribución física de mercaderías (R&S: Routing and Scheduling) aplicado en el ámbito del transporte automotor de cargas refrigeradas en un entorno urbano.

En este sentido, primero se realizó una revisión del marco teórico conceptual en materia de gestión de sistemas logísticos de transporte y distribución desde el enfoque de la gestión de la cadena de suministros. Lográndose establecer la importancia y complejidad de la problemática que enfrentan las actividades relacionadas con la gestión de la distribución física de mercaderías en el contexto bajo estudio.

Se describieron diferentes aspectos relevantes de los sistemas de información y su importancia, en relación a la problemática logística que enfrentan los sistemas de transporte y distribución de mercaderías en el marco de la gestión de la cadena de suministros. Logrando identificar las relaciones entre los diferentes sistemas de información logística y sus procesos principales, dando un marco para la posible integración de la herramienta algorítmica desarrollada en esta tesis como módulo de soporte para la toma de decisiones de programación y ruteo de vehículos que use información en tiempo real del sistema de gestión de transporte y el resto de los sistemas de información logística relacionados.

Con el objeto de facilitar la caracterización y el modelado del problema específico bajo estudio, se presentó la relación entre los subsistemas logísticos de transporte y distribución, con los problemas de ruteo y programación de vehículos en el marco de la gestión de la cadena de suministros. Se realizó una revisión de las formulaciones más conocidas que se encuentran en la literatura de problemas de ruteo de vehículos y se presentó un criterio para su clasificación de acuerdo a los aspectos principales que se desprenden de las investigaciones más conocidas acerca del VRP. Concluyéndose con la identificación de una variante del CVRPTW como la que mejor se adapta a la problemática objeto de estudio.

Posteriormente se modeló formalmente la variante del problema de ruteo de vehículos con restricciones de capacidad sometidos a restricciones temporales de servicio en un entorno urbano, y se lo clasificó de acuerdo a la complejidad computacional de su resolución.

Luego se presentó la metodología de resolución para la problemática bajo estudio. Donde primero se realizó una revisión de los métodos de resolución de la problemática bajo estudio propuestos en la literatura. Después se profundizó en el marco teórico conceptual de los algoritmos evolutivos. Y finalmente se realizó la justificación de la metodología de resolución seleccionada.

Consecutivamente se presentó la herramienta algorítmica desarrollada para la resolución del problema modelado. Con el objeto de evaluar el desempeño y la calidad de sus soluciones, se testeó este procedimiento sobre el conjunto de 56 problemas de ruteo de vehículos con restricciones de capacidad y ventanas temporales de Solomon (1987). Se compararon los resultados obtenidos por el optimizador desarrollado con los mejores resultados conocidos, obtenidos por diferentes autores que han resuelto mediante diferentes herramientas algorítmicas las listas de problemas mencionada.

Concluyéndose que el optimizador presenta un buen desempeño en esta tipología de problemas en comparación con otros procedimientos conocidos y que se adapta mejor a problemas con vehículos de menor capacidad y ventanas temporales más estrechas como es el caso de la problemática de ruteo en un contexto urbano.

Finalmente se realizó la aplicación del modelo formulado y del optimizador desarrollado para resolverlo en un caso de aplicación de una empresa real. Primero se realiza la caracterización de la problemática que enfrenta el operador logístico a nivel distribución regional de la cadena de suministro, para luego realizar la caracterización detallada del problema de ruteo que enfrenta en un día de operatoria habitual. Se realiza la experimentación sobre el caso de aplicación y se evalúan las soluciones generadas comparándolas con los resultados que había obtenido la empresa en la realidad.

Finalmente se presentan los resultados obtenidos. Concluyéndose que la calidad de las soluciones obtenidas mediante la aplicación del algoritmo desarrollado superaban en todos los aspectos a las obtenidas por el procedimiento aplicado por la empresa en el caso real.

Como trabajo futuro se contempla abordar modelos que incorporen más características de la realidad que enfrentan los operadores logísticos, considerando mayores niveles de coordinación e integración en la toma de decisiones en los diferentes niveles de la cadena de suministros. Considerando la búsqueda de algoritmos eficientes que puedan resolver estos problemas de manera eficiente.

Finalmente, como aporte y base para trabajo futuro, debe destacarse que la herramienta algorítmica desarrollada en el presente trabajo es fácilmente adaptable como módulo de soporte para la toma de decisiones, que use información en tiempo real de la base de datos del Enterprise Resource Planning (ERP) o de otros sistemas logísticos de información como el Order Management System (OMS), el Warehouse Management System (WMS) y el Transportation Management System (TMS).

Valle G. (2014). *“Diseño de un modelo de Gestión Logística en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad”*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Para optar al grado Ingeniería Comercial.

Conclusiones: Megaprofer, tiene bien definidos sus objetivos y metas; por lo que todos los colaboradores saben los objetivos estratégicos que deben seguir, para alcanzar su visión de convertirse en líderes del mercado ferretero en el año 2015.

Dentro de las encuestas realizadas se puede determinar que existe la necesidad de mejorar los procesos del área de logística; puesto que, la alta rotación de personal hace que no se cuente con personal completamente capacitado; lo que ocasiona una pérdida de recursos y una desorganización en las funciones del personal de bodega, provocando que la duración de los despachos de mercadería tomen más tiempo que el programado normalmente.

El espacio físico con el que cuenta actualmente la empresa es limitado, puesto que los montos de compras que se realizan mensualmente son mayores, lo que ocasiona que la mercadería se perche de acuerdo al espacio físico disponible, sin considerar su nivel de rotación.

Con el presente trabajo de investigación se puede concluir que los procesos establecidos de: recepción, almacenamiento y despacho de mercadería son demasiado burocráticos y, están ocasionando reproceso, lo que genera una pérdida de tiempo, afectando la productividad de la empresa.

El diseño de un modelo de gestión logística, permitirá a la empresa a mejorar sus índices de gestión, adicional que se incrementará la productividad; mejorando sus procesos de manipulación de mercadería desde la recepción hasta el despacho de la misma; con una coordinación de los espacios físicos y una propuesta diferente de ubicación de materiales, permitirán el desarrollo eficiente de sus labores.

Morales E. (2015). *“La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la Distribuidora Dimar”*. Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Para obtener del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Conclusiones: A través de la aplicación de la ficha de observación se establece que existe un gran volumen de inventarios en stock, debido a que se han duplicado pedidos a proveedores, el tiempo de recepción de la mercadería ha sido superior ocasionando pérdida de clientes. Es así como se establecieron los factores de éxito y fracaso en el manejo de la gestión empresarial.

Así también al evaluar la rentabilidad de la Distribuidora Dimar, a través de indicadores financieros, se expone la inexistencia de asertividad del proceso productivo, puesto que existen un gran número de operaciones dentro de la

empresa, pero los resultados no son los esperados, y al relacionarlos con las ventas, activos, y patrimonio son poco representativos en relación al capital de trabajo invertido y utilizado.

Se determinó también la necesidad de proponer un esquema de logística empresarial basada en el Método Trúput para la Distribuidora Dimar, que le permita el eficaz cumplimiento de metas y objetivos, la efectividad en el uso de recursos y la calidad en los procesos.

Quintero A. (2018). *“Propuesta de mejora del proceso Logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del Cantón Durán”*. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Para optar el título de Ingeniero Comercial.

Conclusiones: Por medio de la investigación se concluye que los inconvenientes dentro del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda. genera insatisfacción del servicio brindado.

La percepción de la mayoría de los clientes del servicio no es buena, esto debido a que la mayor parte de las encomiendas llegan a su destino en retraso o en mal estado sin que el cliente tenga acceso a garantías.

A través de los indicadores de gestión se espera medir el desempeño de varios procesos que se llevan a cabo dentro del área logística con el fin de reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos con el fin de dar respuesta inmediata para los requerimientos del cliente.

A través de las capacitaciones se podrá reducir errores dentro del área logística y la correcta manipulación y zonificación de la carga. Es importante mantener en capacitación constante al personal en temas de atención al cliente, manipulación de la carga, control y calidad, trabajo en equipo.

Gallardo P. (2015). *“Diseño de una solución sistémica para la Gestión Logística de una empresa salmonera”*. Universidad Austral de Chile. Chile. Para optar el título de Ingeniero Civil Industrial.

Conclusiones: En el presente informe la logística de la empresa Multiexport Foods S.A. fue foco de un estudio de los procesos realizados en la bodega BC-100 y el

proceso del transporte, los cuales dentro de sus actividades presentan puntos críticos que contribuyen a generar dificultades de gestión. Es por esto que con el desarrollo de esta investigación, a través del análisis y las propuestas de mejora se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo específico se concluye que usar técnicas como las entrevistas no estructuradas como recomienda Valles (2014) y la observación participante la cual promueve Hellriegel y Slocum (2008), fueron fundamentales para tener información de primera fuente y así poder contrastar lo que se dice versus lo que realmente se hace. Es por esto que con entrevistas, revisión de antecedentes y observación, se logró establecer los procesos logísticos más relevantes en términos de dificultad de gestión: área de bodega y transporte de la empresa.

A la vez al realizar diagramas de procesos con la información recopilada fue de gran ayuda para el entendimiento global del funcionamiento de las áreas de estudio tanto para las jefaturas como los operarios.

De acuerdo al segundo objetivo específico se concluye que el uso de herramientas como el Brainstorming y diagrama de causa-efecto nombrado por Gutiérrez (2010), motivó la participación del personal, los cuales expresaron sus ideas y las posibles causas de los principales puntos críticos que se presentan. Esto fue fundamental para poder entender las reales causas que provocaban las dificultades de gestión tanto en bodega como en el transporte, resultando como los principales causantes de un constante incumplimiento hacia los pedidos, los quiebres de stock, duplicidad de tareas administrativas en bodega y eventualmente los reprocesos en las cargas. Adicionalmente el uso de un benchmarking contribuido por SPENDOLINI (1994), contribuyó especialmente a la hora de conocer buenas prácticas y mejoras que podrían elevar los niveles de eficiencia hacia a las áreas de estudio de esta investigación.

Para el tercer objetivo específico se concluye que para poder generar una propuesta de mejora siempre es necesario tener la visión de cada nivel jerárquico de la empresa, desde la gerencia hasta los operarios, ya que solo así se puede tener una visión ponderada de las reales necesidades de las áreas de estudio. Todo

esto incluido dentro la realización de un análisis hacia las causas de las problemáticas expuestas por la empresa. Lo mencionado anteriormente fue muy importante para poder diseñar de manera correcta las propuestas hacia los puntos críticos de las áreas de estudio de esta investigación. Dentro de esto es importante mencionar los indicadores de gestión propuestos hacia los procesos, ya que en la actualidad se carece de puntos de control en la logística, lo que hace que se tomen decisiones en base a suposiciones o intuiciones. Es por esto que la implementación de los indicadores de gestión es muy importante, ya que solo así se podrán tomar decisiones en base a datos reales cuando las variables se salen de los límites establecidos por la empresa.

De acuerdo al cuarto objetivo específico se concluye que la implementación de las propuestas de mejoras presentadas en esta investigación, traería beneficios tanto en costos, como en la eficiencia de los recursos en la logística de la empresa.

En primer lugar una automatización de los procesos administrativos de la bodega BC-100, en la cual se reduce un 60% el tiempo de confección de guías de despacho, reduce el registro de salidas de los productos en un 100% y finalmente reduce la realización de solicitudes de compra en un 95%.

En segundo lugar la reducción de los tiempos muertos del personal de bodega, ya que se reduce de un 28% a un 14%.

En tercer lugar y bajo el escenario propuesto por la empresa se tiene una reducción de costos en los recursos humanos de bodega de \$3.600.000, lo que significa un 24% anual.

En cuarto lugar bajo las propuestas presentadas se logra reducir costos eventuales por reproceso en el traslado de cargas, lo cual si se pone bajo un escenario propuesto de 5 reprocesos al año, se lograría reducir \$ 7.500.000 aproximadamente.

Finalmente tomando en cuenta todas las propuestas de mejora presentadas en este trabajo, se podría tener una reducción en los costos operativos que se traducen en un ahorro de \$ 11.100.000 al año. A la vez al hacer el análisis de costos de oportunidad bajo tres productos de alto costo, se obtuvo un monto igual a \$

33.584.400, lo que representa un gran costo de oportunidad para la empresa y una buena oportunidad de mejorar la rentabilidad y/o de invertir el dinero en la búsqueda de la innovación y actualización de sus procesos logísticos dentro del concepto de la mejora continua.

Cada una de las áreas que fueron foco de esta investigación, presentan un gran desafío por el rol fundamental que presentan al tener que satisfacer las necesidades de todos los centros de costos para la producción de salmones. Es por esto que cada mejora influye directamente en la producción de la empresa, por lo tanto, de acuerdo a lo estudiado en esta investigación, el correcto funcionamiento de la logística es un elemento clave para la cadena de abastecimiento no tan solo de Multiexport Foods, sino que de toda empresa.

Respondiendo las preguntas que se plantean al inicio de la investigación se puede concluir lo siguiente:

Con respecto a la retroalimentación del cliente interno, esta es fundamental para la continua mejora de la logística de la empresa, ya que a través de esto, se puede ir haciendo correcciones en el tiempo con el fin obtener siempre el más alto índice de satisfacción de nuestro cliente interno, lo cual bajo el contexto de esta investigación traería mejoras no solo hacia la producción de salmónidos, sino que también a la eficiente satisfacción de del cliente final.

Respecto al uso de las tecnologías de la información y comunicación, según la última encuesta longitudinal realizada en 2015, dice que el 81,2%, 97,8% y un 99,8% corresponde al uso de infraestructura tecnológica en microempresas, pymes y grandes empresas respectivamente, lo que hace pensar que hay un gran uso de este recurso, sin embargo el 74,9% hace un uso básico de estas y solo el 20,7% hace un uso más avanzado de estas herramientas. Es por esto que bajo este escenario Multiexport Foods a pesar de tener tecnología en sus procesos, presenta muchos puntos críticos los cuales pueden ser abordados y automatizados con las tecnologías de la información y comunicación, y aún más si se integran con herramientas de ingeniería industrial, como se presenta en esta investigación.

Lo presentado anteriormente abre un gran campo hacia el ingeniero industrial, en el sentido de saber reconocer las áreas donde se puede mejorar continuamente e

innovar en la forma de hacer las cosas. De acuerdo a esto, para cada una de las propuestas de mejoras presentadas para la empresa Multiexport Foods se concluye que estas pueden ser implementadas en cualquier industria de cualquier tipo, principalmente hacia las pequeñas y medianas empresas, las cuales carecen de herramientas de ingeniería, y es ahí donde se podría generar un mayor impacto sobre la eficiencia, crecimiento y rentabilidad.

Con respecto a las recomendaciones a la empresa, se puede decir lo siguiente:

En primer lugar se recomienda a la empresa que incentive a sus trabajadores a una constante búsqueda de mejoras en los procesos, ya que ellos son los que se enfrentan directamente con las diferentes problemáticas que se van presentando día a día. Es por esto que bajo este contexto se recomienda la implementación de alguna de las propuestas presentadas en esta investigación, ya que podría traer beneficios tanto en costos como en calidad de servicio hacia los clientes internos (centros de costos), tal como se muestra en la etapa de evaluación del presente informe.

También se recomienda la evaluación de implementación de otras tecnológicas principalmente hacia la trazabilidad de los productos en inventarios, ya que actualmente se puede encontrar en el mercado alternativas de etiquetado más automatizados y con mejores funciones logísticas, pero aun mayor costo. Es por esto que se recomienda realizar una factibilidad técnica económica.

Respecto a los indicadores de gestión propuestos, se recomienda a la empresa establecer metas realistas en plazos determinados, a la vez es muy importante que se definan responsables para los indicadores y que las metas sean conocidas por todos integrantes del área, con el fin que contribuyan en conjunto hacia la meta a lograr.

Finalmente el manejo de los inventarios es sin lugar a dudas un elemento crítico, para el buen desempeño de la logística de la empresa ya que, si este no se efectúa correctamente, la posibilidad de tener problemas de abastecimiento es muy alta. Es por esto que se recomienda que se haga especial énfasis en el mejoramiento

de este punto crítico, y de esta manera evitar al máximo el incumplimiento de pedidos hacia los centros de costos.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Variable Independiente

2.2.1.1 Definiciones de la Logística

Mora L. (2010) define la logística de la siguiente manera:

En síntesis, se puede definir la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos). (p. 8)

Campo A. (2013) define la logística de la siguiente manera:

La logística integral es la parte del proceso de gestión de la cadena de suministro encargada de planificar, poner en funcionamiento y controlar de forma eficiente tres elementos: el almacenaje, el flujo directo e inverso de los bienes y la información relacionada con los mismos, entre el punto de origen y el de consumo, con la finalidad de cumplir las exigencias del cliente. (p. 8)

Carreño A. (2016) define la logística de la siguiente manera:

La logística es una actividad realizada por el hombre desde que empezó a almacenar y transportar mercancías, es decir, desde tiempos inmemoriales; sin embargo, aunque parezca irónico, no encontramos una definición formal del término sino hasta 1985, año en el que National Council of Physical Distribution Management (NCPDM) – fundado inicialmente en 1963 en EE.UU. – cambia el nombre de Council of Logistic Management (CLM), hecho con el cual se define formalmente el término de logística. (p. 19)

Particularmente comparto las definiciones de los distintos autores, sin embargo la primera definición el autor Mora, parece la más acertada porque define la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento desde la materia prima

hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado. Y eso se aplica en toda organización.

2.2.1.2 Definiciones de las dimensiones de la Logística

Abastecimiento

Campo A. (2013) define el abastecimiento de la siguiente manera:

“Es el conjunto de actividades que llevan a cabo las empresas para garantizarse el suministro de bienes y servicios necesarios para la realización de sus actividades” (p. 17).

Mantenimiento

Campo A. (2013) define el mantenimiento de la siguiente manera:

Consiste en la guarda y conservación de la mercancía en perfecto estado desde su entrada en el almacén hasta su salida.

Para ello se debe aplicar la normativa vigente en lo que se refiere a seguridad e higiene, tanto de los almacenes como de los propios productos. (p. 27)

Transporte

Mora L. (2010) define el transporte de la siguiente manera:

De una forma breve y sencilla, diremos que la función de transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondiente, de acuerdo con unos condicionantes de seguridad, servicio y costo. (p. 135)

Carreño A. (2016) define el transporte de la siguiente manera:

El transporte permite el traslado físico de productos entre dos instalaciones de la cadena de suministro bajo los siguientes medios: el acuático, en sus modalidades marítima, fluvial y lacustre; el terrestre, en sus alternativas carretero y ferroviario; el medio aéreo; y, finalmente, los ductos.

La planificación del transporte tiene por objetivo garantizar la entrega del producto en perfecto estado de conservación, en el tiempo previsto y a un costo razonable. (p. 153)

Si bien es cierto las definiciones de los distintos autores son parecidas, sin embargo la más precisa y concisa es la del autor Mora que define que el transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondiente.

2.2.1.3 Importancia de la Logística

Carreño A. (2016) define la importancia de la logística de la siguiente manera:

Entender que el flujo de materiales en una empresa es un proceso que se debe gestionar de manera integrada ha facilitado la centralización de las actividades logísticas en una sola área o departamento de la empresa que gestiona dicho flujo.

Las relaciones costo - servicio que gestiona la logística con las demás áreas y su impacto en las operaciones de toda la empresa han llevado a que el área logística tenga un nivel gerencial a la par de las gerencias de producción, comercial, finanzas, etcétera, en la estructura de la organización de la empresa. (p. 25)

2.2.1.4 Objetivos de la Logística

Mora L. (2010) define el objetivo de la logística de la siguiente manera:

El objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios; mediante la interacción de las actividades enumeradas anteriormente: Distribución física, aprovisionamiento de materias primas, manejo de información, tiempos de respuesta, control del nivel de inventarios, estudio de la demanda, servicio al cliente. Todo ello se traduce en una tasa de retorno de la inversión más elevada, con aumento de la rentabilidad. (p. 11)

Campo A. (2013) define el objetivo de la logística de la siguiente manera:

El objetivo básico de la logística es tratar de garantizar que los productos lleguen a los clientes en las condiciones pactadas en el momento y el lugar adecuados y al mínimo coste posible. Se considera así que debe conseguir al mínimo coste las utilidades de forma, tiempo y lugar.

La logística debe tratar de equilibrar coste y nivel de servicio al cliente. Asegurar el nivel de servicio máximo, es decir, disponer del producto en el momento y el lugar adecuados y en las condiciones deseadas por los clientes, supone un coste muy elevado para las empresas. Por otro lado, tratar únicamente de minimizar los costes logísticos para enviar los productos a los clientes no garantiza un nivel de servicio apropiado. Por ello la logística debe tratar de equilibrar ambos objetivos aparentemente contrapuestos. (p. 15)

Comparto lo que define el autor Mora, él nos dice: el objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas captando y reteniendo clientes y generar un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios. Todo ello se traduce a un aumento de rentabilidad. El objetivo es reducir costos y contribuir sustancialmente a las utilidades de la compañía.

2.2.2 Variable dependiente

2.2.2.1 Definiciones de la gestión de almacenes

Campo A. (2013) define la gestión de almacenes de la siguiente manera:

La gestión de almacenes se centra en la recepción, el almacenamiento y el movimiento de los productos hasta los puntos de consumo, sin olvidar el debido tratamiento de la información que se genera como consecuencia de la actividad diaria del mismo. (p. 26)

Gajardo R. (2012) define la gestión de almacenes de la siguiente manera:

En general las personas desconocen la realidad que involucra administrar un almacén; y la importancia relevante de cada día está ejerciendo el almacén y su personal, en relación con los costos operativos del producto y con el servicio al cliente interno o externo.

El almacén desarrolla una labor que utiliza intensiva mano de obra, existiendo una gran oportunidad de mejorar la productividad de los trabajadores de los almacenes y la calidad correspondientes por medio de

una activa capacitación basada en un programa de entrenamiento y educación con un adecuado seguimiento. (p. 79)

Las definiciones de los distintos autores son similares con respecto a la gestión de almacenes, sin embargo la más precisa es la del autor Campo que nos indica que la gestión de almacenes se centra en la recepción, el almacenamiento y el movimiento de los productos hasta los puntos de consumo, sin olvidar el debido tratamiento de la información que se genera como consecuencia de la actividad diaria del mismo.

2.2.2.2 Definiciones de las dimensiones de la gestión de almacenes

Recepción u Obtención

Ferrín A. (2013) define la recepción de la siguiente manera:

Consiste en el conjunto de operaciones que tienen por finalidad el reconocimiento e identificación de los productos que suministra un proveedor al que le hemos efectuado un pedido. Cualquier material que llegue al almacén debe haber sido solicitado mediante un pedido formal en el que se especifiquen los productos a suministrar, debidamente identificados. (p. 94)

Carreño A. (2016) define la recepción de la siguiente manera:

Consiste en la descarga de los materiales de la unidad de transporte y su colocación en las zonas de recepción, también llamadas canales de recepción. La recepción finaliza cuando los productos son colocados en la zona de almacenamiento.

Los canales de recepción son espacios físicos en el almacén donde se realizan operaciones intermedias sobre las mercancías como, por ejemplo, desembalajes, inspecciones, clasificaciones y controles sobre las mismas. Estos canales pueden estar ubicados sobre los muelles del almacén. (p.118)

Las definiciones de los distintos autores son parecidas, sin embargo la más precisa es la definición del autor Ferrín, que nos dice que la recepción es el conjunto de operaciones que tiene por finalidad el reconocimiento e identificación de los productos que suministra un proveedor al que le hemos efectuado un pedido.

Almacenamiento

Ferrín A. (2013) define el almacenamiento de la siguiente manera:

Consiste en la ubicación de los productos recibidos en el lugar que les corresponde, de acuerdo con su módulo de almacenaje.

Conviene disponer, mediante señalización de los pasillos, de un código de ubicación. Un tipo muy utilizado es:

Pasillo.

Posición.

Altura.

De esta manera se identifica cualquier punto de almacenamiento con las tres dimensiones del código de ubicación. (p. 96)

Gajardo R. (2012) define el almacenamiento de la siguiente manera:

La administración de materiales tiene un área de acumulación, generalmente denominada el almacén, en el que se guarda el material clasificados y enumerados en estantes, compartimientos, o escaños.

Es preciso que todos los materiales al ser recibidos sean verificados.

El almacenamiento de las materias debe obedecer a normas técnicas, con el objeto de eliminar peligros de fuego, allanando el deterioro, la obsolescencia, la explosión, la pérdida, el hurto, el robo, etc.

El almacenamiento debe hacerse de conformidades con el tipo de material y con el tipo e recipiente apropiado. (p. 36)

Las definiciones de los distintos autores son válidas pero la más precisa, es la del autor Ferrín que define el almacenamiento como la ubicación de los productos recibidos en el lugar que les corresponde, de acuerdo con su módulo de almacenaje.

Distribución o despacho

Gajardo R. (2012) define la distribución de la siguiente manera:

El ciclo de almacenes se ve culminado por la entrega o despacho de las mercaderías depositadas en el recinto del almacén, función eminentemente práctica, ya que es deber del encargado verificar que la mercadería salga en óptimas condiciones de calidad y en la cantidad justa a la requerida, coincidente con la guía de despacho y el embarque en la unidad de transporte que garantice el arribo del producto a su destino final. (p. 39)

Carreño A. (2016) define la distribución de la siguiente manera “Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los transportistas, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada” (p. 122).

La definición que me parece la más precisa y acertada es la del autor Carreño, nos dice que la distribución Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a cambio de una orden, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada.

2.2.2.3 Tipos de la gestión de almacenes

García A. (2010) define los tipos de la gestión de almacenes de la siguiente manera:

La mercancía que resguarda, custodia, controla y abastece un almacén puede ser la siguiente:

Materias primas y partes componentes.

Materiales auxiliares.

Productos en proceso.

Productos terminados.

Herramientas.

Refacciones.

Material de desperdicio.

Materiales obsoletos.

Devoluciones.

El negocio puede ser una empresa manufacturera, distribuidora, almacenadora o una tienda de productos de consumo. (p. 23)

2.3 Definición de términos básicos

Aplicación.

No bastaría con una excelente planeación y una organización actualizada y bien definida en un manual de administración si todos sus componentes no han sido aplicados, es decir, si no funcionan con normas de eficiencia establecidas. (García, 2012:20)

Control.

El concepto de control ha cambiado: el antiguo consistía en controlar cosa y gente, el nuevo concepto controla resultados; es decir, corteja las metas deseadas en la planeación, organización, aplicación y dirección con los resultados obtenidos. (García, 2010:21)

Dirección.

Es de esperar que lo planeado, organizado y aplicado tenga variaciones en su desempeño. La dirección toma las decisiones oportunamente para corregir el rumbo de la ejecución cada vez que estas variaciones se presentan. Es responsabilidad del jefe dirigir las operaciones de su área hacia los resultados esperados. (García, 2010:20)

Eficiencia.

Consecución de un determinado objetivo al mínimo coste posible. (Campo, 2013:8)

Empaque.

Consiste en proteger, preservar y favorecer el producto mediante un sistema de protección. (Gajardo, 2012:21)

Evaluación.

A través del control de los resultados se evalúa el progreso, en porcentaje, de las metas y objetivos establecidos en las fases de planeación, organización, aplicación, dirección, control y evaluación. Al terminar el ciclo se vuelve a planear y seguir todas las demás fases hasta una nueva evaluación.

A este círculo se le llama proceso administrativo; mientras gire en su ciclo completo se dice que la empresa está viva, cuando se estanca, la empresa no puede sobrevivir en el mundo actual de los negocios, que avanza de forma continua. (García, 2012:21).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

La **Logística** si influye en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

3.1.2 Hipótesis específicos

El **Abastecimiento** si influye en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

El **Mantenimiento** si influye en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

El **Transporte** si influye en la **Gestión de Almacenes** de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.

3.2 Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

Variable independiente: La logística

Mora L. (2010) define la logística de la siguiente manera:

En síntesis, se puede definir la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos). (p. 8)

Variable dependiente: Gestión de Almacenes

Campo A. (2013) define la gestión de almacenes de la siguiente manera:

La gestión de almacenes se centra en la recepción, el almacenamiento y el movimiento de los productos hasta los puntos de consumo, sin olvidar el debido tratamiento de la información que se genera como consecuencia de la actividad diaria del mismo. (p. 26)

3.2.2 Definición Operacional

Hernández R. (2014) define la gestión de almacenes de la siguiente manera:

Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. (p. 120)

Tabla 1

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS / E. LIKERT	
V1 Independiente: LA LOGÍSTICA	D.1. ABASTECIMIENTO	I.1.1. COMPRAS	1 Recursos materiales	
			2 Equipos necesarios	
			3 Proporciona herramientas	
		I.1.2. SUMINISTRAR	4 Materiales para actividades	
			5 Eficacia en abastecimiento	
			6 Previene falta de materiales	
	D.2. MANTENIMIENTO	I.2.1. INSPECCIÓN	7 Revisión de herramientas	
			8 Mantenimiento herramientas	
			9 Renovación a herramientas	
		I.2.2. INFORMACIÓN	10 Inspección adecuada	
			11 Reportes de herramientas	
			12 Capacitación constante	
D.3. TRANSPORTE	I.3.1. DESTINO	13 Recibe sugerencias		
		14 Comunicación constante		
		15 Momento oportuno		
	I.3.2. SEGURIDAD	16 Información		
		17 Entrega inmediata		
		18 Rapidez		
V2 Dependiente: GESTIÓN DE ALMACENES	D.1. RECEPCIÓN	D.1.1. VERIFICACIÓN	19 Normas de seguridad	
			20 Monitoreo	
			21 Verificación	
		D.2. ALMACENAMIENTO	D.1.2. REGISTRAR	22 Entrega lo que se requiere
				23 Comunicación con personal
				24 Recursos necesarios
	D.2.1. ORGANIZAR		25 Registra	
			26 Recibe sugerencias	
			27 Equipos requeridos	
	D.3. DISTRIBUCIÓN	D.2.2. CONSERVAR	28 Registra herramientas	
			29 Entrega ordenada	
			30 Horarios de entrega	
D.3.1. CONTROL		31 Persona indicada		
		32 Orden en instalaciones		
		33 Mantenimiento continuo		
D.3.2. EFICACIA	34 Selección			
	35 Control			
	36 Control herramientas			
	37 Control de inventarios			
			38 Previene	
			39 Eficaz	
			40 Inventarios	

Fuente: Elaboración propia del autor

3.3 Tipo y nivel de la Investigación

Tipo de investigación: Aplicada

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón, que se utilizaron conocimientos de las ciencias administrativas, a fin de aplicarlas, en la Logística y su influencia en la Gestión de almacenes de una empresa competitiva.

Según Zorrilla S. (1993), conceptualiza el tipo de investigación aplicada de la siguiente manera:

La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

Nivel de investigación: Explicativa

Porque la presente investigación estudia hechos, fenómenos o situaciones, a estas se les denomina explicativas. En la investigación explicativa de la presente investigación, se analizan causas y efectos de la relación entre las variables La Logística y su influencia en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA Surco. Lima. Perú. 2017.

Hernández R. (2014) define el tipo de investigación de la siguiente manera:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de las relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. (p. 95)

Define en que se centra en explicar porque ocurre y las condiciones en que se manifiesta 2 o más variables.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño en la presente tesis es no experimental transversal.

Porque la presente investigación no se puede manipular la variable independiente La logística, si no se va medir en su estado natural.

Hernández R. (2014) define el diseño de la investigación de la siguiente manera:

Podrían definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (p. 152)

En conclusión define, que es observar tal como se da en su contexto natural.

3.5. Población, Muestra y Muestreo

3.5.1. Población

Para el desarrollo de esta investigación, se necesitó realizar un estudio de la población del área de producción de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA, para poder saber sobre La logística y su influencia en la Gestión de almacenes de la empresa. Por consiguiente, la población de la presente investigación está integrada por un grupo de 35 personas, conformadas por operarios, oficiales y ayudantes; quienes están ligadas directamente en la problemática del estudio.

Caballero A. (1987) define la población de la siguiente manera “Llamamos población a la totalidad de seres a investigarse, cuando todos ellos son personas”. (p.122)

3.5.2. Muestra

En este caso que la población no es muy grande se tomará a todos los integrantes que están ligados directamente en la problemática del estudio, que conforman la organización y esta se denomina muestreo censal.

Por ello la muestra es censal, porque se va a trabajar con toda la población por ser relativamente pequeña.

Hernández R. (2014) define la muestra de la siguiente manera “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de

elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p.175)

Tabla 2

Ficha Técnica de recolección de datos

Nombre del instrumento	Encuesta sobre La logística y su influencia en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.
Autor de la ficha	Ortiz Alfaro Jimmy Elías.
Año de la elaboración	2017.
Dirigido	Colaboradores la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.
Tiempo de aplicación	20 a 30 minutos.
Método de recolección	Encuesta.
Periodo de recolección	1 día calendario.
Procedimiento de selección	Toda la población del área de producción de la organización.
Método de muestreo	Muestra Censal.
Confianza	Alfa de Cron Bach 99.60%
Error muestral	No existe error muestral.

Fuente: Elaboración propia del autor

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizará será la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

Hernández (2014) indicó:

La encuesta es una técnica para la investigación cuantitativa. La encuesta es una técnica de recolección de datos e información, que se realiza a través de un conjunto de preguntas escritas que forman parte entre si de un sistema. Las preguntas responden a aquellas variables con las que habíamos operacionalizado

las variables. La encuesta debe apuntar a las respuestas que se adecuen a los objetivos planteados en la investigación. (p. 217)

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento elegido fue el cuestionario.

Hernández R. (2014) define el cuestionario de la siguiente manera “En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 20 preguntas, distribuido en tres dimensiones: Abastecimiento, mantenimiento y transporte.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

El Instrumento para medir Gestión de almacenes, está elaborado mediante un cuestionario de Gestión de almacenes.

Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 20 preguntas, distribuido en tres dimensiones: Recepción, almacenamiento y distribución.

3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento

Bernal (2006) define la confiabilidad del instrumento de la siguiente manera:

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios o como afirma Mc Daniel y Gates “Es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” es decir el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente. (p.214)

Tabla 03

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
91.00%	40

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=91.00\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 40 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.2.2 Validez del Instrumento

Tabla 04

Validación de Expertos

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José

Experto Metodólogo

Dra. Grisi Bernardo Santiago

Experta Temática

Fuente: Elaboración propia

Bernal (2006) define la validez del instrumento de la siguiente manera:

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado o como afirman Anastasi y Urbina, la validez “tiene que ver con lo que

mide el cuestionario y cuan bien lo hace”, la validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. (p. 214).

3.7. Métodos de Análisis de Datos

El análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente.

Las cuáles fueron procesadas de la siguiente manera:

Se elaboró una matriz de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.

El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente.

Para ello se hizo uso de las tablas de frecuencias, esquemas usando las frecuencias absolutas, absolutas acumuladas, frecuencias relativas, relativas acumuladas.

Se elaborarán diagramas de barras, debido a su fácil comprensión.

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Estadística inferencial: sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, y se basa en la distribución maestra.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados (Solución Estadística)

Variable Independiente: La Logística

Dimensión 1: Abastecimiento

Tabla 5

La empresa proporciona los recursos materiales al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	A VECES SI A VECES NO	16	45,7	45,7	62,9
	CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	94,3
	SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 45.7% de los encuestados considera que a veces si a veces no la empresa proporciona los recursos materiales al personal de producción.

Tabla 6

La empresa brinda los recursos necesarios para las actividades de personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	18	51,4	51,4	51,4
	A VECES SI A VECES NO	6	17,1	17,1	68,6
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 51.4% de los encuestados considera que casi nunca la empresa brinda los recursos necesarios para las actividades de personal de producción.

Tabla 7

La empresa proporciona las herramientas de trabajo necesario al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	5	14,3	14,3	17,1
	A VECES SI A VECES NO	17	48,6	48,6	65,7
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	85,7
	SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 48.6% de los encuestados considera que a veces si a veces no la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesario al personal de producción.

Tabla 8

La empresa se preocupa que al personal de producción no le falte materiales para sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	37,1
	A VECES SI A VECES NO	10	28,6	28,6	65,7
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 34.3% de los encuestados considera que casi nunca la empresa se preocupa que al personal de producción no le falte materiales para sus actividades.

Tabla 9

La empresa demuestra eficacia en el abastecimiento, para que el personal realice sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	34,3
	A VECES SI A VECES NO	10	28,6	28,6	62,9
	CASI SIEMPRE	10	28,6	28,6	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 34.3% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa demuestra eficacia en el abastecimiento, para que el personal realice sus actividades.

Tabla 10

La empresa previene la falta de materiales para el personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	48,6	48,6	48,6
	CASI NUNCA	7	20,0	20,0	68,6
	A VECES SI A VECES NO	7	20,0	20,0	88,6
	CASI SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 68.6% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa previene la falta de materiales para el personal de producción.

Dimensión 2: Mantenimiento

Tabla 11

La empresa realiza revisión constante a las herramientas de trabajo del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	34,3
	A VECES SI A VECES NO	15	42,9	42,9	77,1
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 42.9% de los encuestados considera que a veces si a veces no la empresa realiza revisión constante a las herramientas de trabajo del personal de producción.

Tabla 12

La empresa realiza mantenimiento adecuado a las herramientas de trabajo del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	A VECES SI A VECES NO	18	51,4	51,4	65,7
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	85,7
	SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 51.4% de los encuestados considera que a veces si a veces no la empresa realiza mantenimiento adecuado a las herramientas de trabajo del personal de producción.

Tabla 13

La empresa realiza renovación de las herramientas, para los trabajos del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	34,3
	A VECES SI A VECES NO	12	34,3	34,3	68,6
	CASI SIEMPRE	9	25,7	25,7	94,3
	SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 34.3% de los encuestados considera que a veces si a veces no la empresa realiza renovación de las herramientas, para los trabajos del personal de producción.

Tabla 14

La empresa realiza inspección del uso adecuado de las herramientas por parte del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	42,9
	A VECES SI A VECES NO	7	20,0	20,0	62,9
	CASI SIEMPRE	10	28,6	28,6	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 42.8% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa realiza inspección del uso adecuado de las herramientas por parte del personal de producción.

Tabla 15

La empresa recibe reportes del mal estado de las herramientas de trabajo, del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	15	42,9	42,9	51,4
	A VECES SI A VECES NO	8	22,9	22,9	74,3
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 51.5% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa recibe reportes del mal estado de las herramientas de trabajo, del personal de producción.

Tabla 16

La empresa realiza capacitación constante, del uso adecuado de herramientas de trabajo al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
	CASI NUNCA	15	42,9	42,9	68,6
	A VECES SI A VECES NO	6	17,1	17,1	85,7
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	91,4
	SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 68.6% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa realiza capacitación constante, del uso adecuado de herramientas de trabajo al personal de producción.

Tabla 17

La empresa recibe tipos de sugerencias para mejoras en las compras de herramientas por parte del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
	CASI NUNCA	9	25,7	25,7	51,4
	A VECES SI A VECES NO	14	40,0	40,0	91,4
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 51.4% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa recibe tipos de sugerencias para mejoras en las compras de herramientas por parte del personal de producción.

Tabla 18

La empresa tiene comunicación constante con el personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	31,4
	A VECES SI A VECES NO	12	34,3	34,3	65,7
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 34.3% de los encuestados considera que a veces si a veces no la empresa tiene comunicación constante con el personal de producción.

Dimensión 3: Transporte

Tabla 19

Los materiales llegan en el momento oportuno, para las actividades del personal de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
CASI NUNCA	13	37,1	37,1	45,7
A VECES SI A VECES NO	7	20,0	20,0	65,7
CASI SIEMPRE	12	34,3	34,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 45.7% de los encuestados considera que nunca o casi nunca los materiales llegan en el momento oportuno, para las actividades del personal de producción.

Tabla 20

La empresa brinda información de llegada de material, para realizar las actividades del personal de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	13	37,1	37,1	37,1
CASI NUNCA	7	20,0	20,0	57,1
A VECES SI A VECES NO	11	31,4	31,4	88,6
CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	91,4
SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 57.1% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa brinda información de llegada de material, para realizar las actividades del personal de producción.

Tabla 21

La empresa realiza la entrega de material de forma inmediata al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	28,6	28,6	28,6
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	62,9
	A VECES SI A VECES NO	10	28,6	28,6	91,4
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 62.9% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa realiza la entrega de material de forma inmediata al personal de producción.

Tabla 22

La empresa demuestra rapidez para la entrega de herramientas al personal de producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	37,1
	A VECES SI A VECES NO	15	42,9	42,9	80,0
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 42.9% de los encuestados considera que a veces si a veces no la empresa demuestra rapidez para la entrega de herramientas al personal de producción.

Tabla 23

La empresa realiza normas de seguridad, para el uso adecuado de las herramientas del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
	CASI NUNCA	17	48,6	48,6	74,3
	A VECES SI A VECES NO	4	11,4	11,4	85,7
	SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 74.3% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa realiza normas de seguridad, para el uso adecuado de las herramientas del personal de producción.

Tabla 24

La empresa realiza monitoreo de las actividades del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	28,6	28,6	28,6
	CASI NUNCA	15	42,9	42,9	71,4
	A VECES SI A VECES NO	5	14,3	14,3	85,7
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 71.5% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa realiza monitoreo de las actividades del personal de producción.

Variable Dependiente: Gestión de Almacenes

Dimensión 1: Recepción

Tabla 25

El almacén realiza verificación de salidas de herramientas, por parte del personal de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
CASI NUNCA	7	20,0	20,0	45,7
A VECES SI A VECES NO	13	37,1	37,1	82,9
CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	91,4
SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 45.7% de los encuestados considera que nunca o casi nunca la empresa realiza verificación de salidas de herramientas, por parte del personal de producción.

Tabla 26

La empresa realiza entrega, que el personal de producción requiere

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
CASI NUNCA	12	34,3	34,3	37,1
A VECES SI A VECES NO	8	22,9	22,9	60,0
CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	91,4
SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 40% de los encuestados considera que siempre o casi siempre la empresa realiza entrega, que el personal de producción requiere.

Tabla 27

Existe comunicación entre el personal del almacén y el personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	42,9
	A VECES SI A VECES NO	8	22,9	22,9	65,7
	CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 42.8% de los encuestados considera que nunca o casi nunca existe comunicación entre el personal del almacén y el personal de producción.

Tabla 28

Existe rapidez en proporcionar los recursos necesarios al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	42,9
	A VECES SI A VECES NO	10	28,6	28,6	71,4
	CASI SIEMPRE	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 42.8% de los encuestados considera que nunca o casi nunca existe rapidez en proporcionar los recursos necesarios al personal de producción.

Tabla 29

El almacén, registra las salidas de materiales por parte del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	14	40,0	40,0	48,6
	A VECES SI A VECES NO	9	25,7	25,7	74,3
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 48.6% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén, registra las salidas de materiales por parte del personal de producción.

Tabla 30

El almacén registra sugerencias por parte del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	22,9	22,9	22,9
	CASI NUNCA	15	42,9	42,9	65,7
	A VECES SI A VECES NO	11	31,4	31,4	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 65.8% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén registra sugerencias por parte del personal de producción.

Tabla 31

El almacén registra los equipos requeridos por el personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	22,9	22,9	22,9
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	54,3
	A VECES SI A VECES NO	12	34,3	34,3	88,6
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	94,3
	SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 54.3% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén registra los equipos requeridos por el personal de producción.

Tabla 32

El almacén registra las herramientas dañadas por parte del personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	28,6	28,6	28,6
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	62,9
	A VECES SI A VECES NO	8	22,9	22,9	85,7
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	94,3
	SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 62.9% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén registra las herramientas dañadas por parte del personal de producción.

Dimensión 2: Almacenamiento

Tabla 33

El almacén entrega los materiales de forma ordenada al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	57,1
	A VECES SI A VECES NO	11	31,4	31,4	88,6
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 57.1% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén entrega los materiales de forma ordenada al personal de producción.

Tabla 34

El almacén tiene horarios de entrega de materiales al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	25,7	25,7	25,7
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	62,9
	A VECES SI A VECES NO	8	22,9	22,9	85,7
	SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 62.8% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén tiene horarios de entrega de materiales al personal de producción.

Tabla 35

El personal del almacén es la persona indicada para esa función

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	7	20,0	20,0	20,0
CASI NUNCA	13	37,1	37,1	57,1
A VECES SI A VECES NO	11	31,4	31,4	88,6
CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	91,4
SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 57.1% de los encuestados considera que nunca o casi nunca *el personal del almacén es la persona indicada para esa función.*

Tabla 36

El almacén tiene orden en sus instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
CASI NUNCA	13	37,1	37,1	48,6
A VECES SI A VECES NO	10	28,6	28,6	77,1
CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	97,1
SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 48.5% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén tiene orden en sus instalaciones.

Tabla 37

El almacén realiza mantenimiento continuo a los equipos de trabajo para el personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	54,3
	A VECES SI A VECES NO	14	40,0	40,0	94,3
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 54.3% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén realiza mantenimiento continuo a los equipos de trabajo para el personal de producción.

Tabla 38

El almacén realiza selección de herramientas en mal estado para su cambio respectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	51,4
	A VECES SI A VECES NO	5	14,3	14,3	65,7
	CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 51.4% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén realiza selección de herramientas en mal estado para su cambio respectivo.

Dimensión 3: Distribución

Tabla 39

En el almacén existe control de stock

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
CASI NUNCA	11	31,4	31,4	40,0
A VECES SI A VECES NO	11	31,4	31,4	71,4
CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	88,6
SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 40% de los encuestados considera que nunca o casi nunca en el almacén existe control de stock.

Tabla 40

El almacén realiza control de herramientas al personal de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	12	34,3	34,3	34,3
CASI NUNCA	11	31,4	31,4	65,7
A VECES SI A VECES NO	7	20,0	20,0	85,7
CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	91,4
SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 65.7% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén realiza control de herramientas al personal de producción.

Tabla 41

El almacén tiene un control de inventarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
CASI NUNCA	16	45,7	45,7	54,3
A VECES SI A VECES NO	7	20,0	20,0	74,3
CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	94,3
SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 54.3% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén tiene un control de inventarios.

Tabla 42

El almacén previene que falte los requerimientos del personal de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	15	42,9	42,9	42,9
CASI NUNCA	8	22,9	22,9	65,7
A VECES SI A VECES NO	9	25,7	25,7	91,4
CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 65.8% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén tiene un control de inventarios.

Tabla 43

El almacén atiende de manera eficaz al personal de producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	28,6	28,6	28,6
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	57,1
	A VECES SI A VECES NO	13	37,1	37,1	94,3
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 57.2% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén atiende de manera eficaz al personal de producción.

Tabla 44

El almacén realiza inventarios de manera continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	54,3
	A VECES SI A VECES NO	13	37,1	37,1	91,4
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación.

El 54.3% de los encuestados considera que nunca o casi nunca el almacén realiza inventarios de manera continua.

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 logística influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : La logística no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

H_1 : La logística si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Tabla 45

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	GESTION DE ALMACEN - LA LOGISTICA
Z	-3,723 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Propia

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -3.723$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 La logística no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 La logística si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes

y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 es decir la logística si incide en la gestión de almacenes, lo que demuestra la hipótesis general.

Hipótesis específica

El abastecimiento influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Hipótesis de trabajo

Ho: El abastecimiento no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

H1: El abastecimiento si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Tabla 46

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	GESTION DE ALMACEN - ABASTECIMIENTO
Z	-5,163 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Propia

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -5.163$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho El abastecimiento no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 y se acepta la hipótesis alterna H1 El abastecimiento si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 es decir la logística si incide en la gestión de almacenes, lo que demuestra la hipótesis secundaria 1.

Hipótesis secundaria 2

El mantenimiento influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Hipótesis de trabajo

Ho: El mantenimiento no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

H1: El mantenimiento si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Tabla 47

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	GESTION DE ALMACEN - MANTENIMIENTO
Z	-5,161 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Propia

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -5.161$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho El mantenimiento no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 y se acepta la hipótesis alterna H1 El mantenimiento si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 es decir la logística si incide en la gestión de almacenes, lo que demuestra la hipótesis secundaria 2.

Hipótesis secundaria 3

El transporte influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Hipótesis de trabajo

Ho: El transporte no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

H1: El transporte si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017

Tabla 48

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba ^a	
	GESTION DE ALMACEN - TRANSPORTE
Z	-5,162 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Propia

Interpretación

Como en este caso la prueba $Z = -5.162$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho El transporte no influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 y se acepta la hipótesis alterna H1 El Transporte si influye en la gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017 es decir la logística si incide en la gestión de almacenes, lo que demuestra la hipótesis secundaria 3.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Esta investigación tiene como propósito presentar la relación de causa-efecto de la Logística sobre la Gestión de almacenes en el personal operativo que labora en la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA describiendo cada dimensión y su impacto en la productividad, para ello se compara los resultados obtenidos de esta investigación con las conclusiones de los antecedentes y teorías referenciados en el Capítulo II. A continuación se discute los principales hallazgos.

1.- En la tesis de Daffós F. (2010). "*Mejora de procesos logísticos en el almacén de insumos en tránsito de una siderúrgica*". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Perú. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial; concluye que la logística, determina claramente los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos críticos sean eficientes en el almacén de insumos en tránsito de una siderúrgica; de igual forma coincide con la empresa Redes y Proyectos S.A. EMA que la logística influye en la gestión de almacenes de la empresa mencionada, son los resultados obtenidos, donde el personal considera.

2.- Según la tesis de Guerrero I. (2012). "*Propuesta de mejora en la gestión del almacén central de repuestos y suministros de una empresa industrial concretera*". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Perú. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial; concluye que el mantenimiento es una de las dimensiones importantes que influye en la logística de la empresa industrial concretera; De igual forma coincide con la empresa Redes y Proyectos S.A. EMA que una de las dimensiones relevantes es el mantenimiento, son los resultados obtenidos

3.- Mora L. (2010) define la logística de la siguiente manera:

En síntesis, se puede definir la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio

es finalmente consumido o utilizado; con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información(trazabilidad) y capital de trabajo(costos). (p. 8)

Para que la empresa se amolde a lo que define Mora, la logística tiene que aplicarse y desarrollarse apropiadamente, sin embargo la empresa Redes y Proyectos S.A. EMA se encuentra en una etapa de desarrollo y adaptabilidad al cambio debido a exigencias de los mismos colaboradores quienes son los principales afectados. Falta potenciar la logística, por ende se obvian algunos procesos para encontrar un resultado que responda a la demanda del personal operativo. Es por ello que la percepción del personal considera que es más relevante trabajar en la logística para una buena gestión de almacenes.

4.- Para el autor Mora L. (2010) define el objetivo de la logística de la siguiente manera:

El objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios; mediante la interacción de las actividades enumeradas anteriormente: Distribución física, aprovisionamiento de materias primas, manejo de información, tiempos de respuesta, control del nivel de inventarios, estudio de la demanda, servicio al cliente. Todo ello se traduce en una tasa de retorno de la inversión más elevada, con un aumento de la rentabilidad.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Primera

La Logística si influye en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

Segunda

El Abastecimiento si influye en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

Tercera

El Mantenimiento si influye en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

Cuarta

El Transporte si influye en la Gestión de almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

Primera

Fortalecer la Logística de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A EMA, Surco, Lima-2017. A través de sus 3 dimensiones importantes como son: Abastecimiento, mantenimiento y transporte.

Realizar procedimientos de gestión encargadas de planificar, poner en funcionamiento y controlar de forma eficiente las dimensiones mencionadas con la finalidad de cumplir las exigencias del cliente.

Segunda

Eficacia y eficiencia en el abastecimiento, para poder satisfacer en el tiempo apropiado y de forma adecuada las necesidades de nuestros clientes internos y externos para la realización de sus actividades.

Debe prever la demanda de los consumidores y asegurar la entrega de los productos, herramientas, equipos y otros para evitar el agotamiento y que el personal de la empresa no tenga inconvenientes en realizar sus respectivas funciones.

Tercera

Capacitar constantemente al personal encargado del área de almacén. El Mantenimiento no involucra sólo la reparación de equipamientos y maquinaria, sino que es un factor primordial para lograr la competitividad y rentabilidad de la empresa.

El mantenimiento es especialmente importante en los bienes requeridos para la producción. Así, todos aquellos elementos necesarios como parte de un proceso de producción económica serán revisados con regularidad para llegar a una conclusión en lo que respecta a su mantenimiento. Así, por ejemplo, una maquinaria necesaria en una organización y de la que dependa la producción tendrá seguramente personal que vele día a día por su buen funcionamiento, realizando los mantenimientos necesarios para que esta circunstancia se dé con regularidad.

Cuarta

Planificar para desarrollar actividades y cumplir objetivos. El transporte forma parte importante de la logística para toda organización, porque está vinculada a la colocación de bienes en el lugar preciso, en el momento apropiado y bajo las condiciones adecuadas. Por tanto, el transporte de mercancías, se encuentra dentro ella. El objetivo de una empresa es garantizar la correcta distribución y comercialización de los productos al menor costo posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caballero A. (1987). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial Técnico Científica S.A.
- Campo A. (2013). *Operaciones de almacenaje*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Carreño A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Perú: Fondo Editorial PUCP.
- Castellanos A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*. El Salvador: Universidad Francisco Gavidia
- Daffós F. (2010). *Mejora de procesos logísticos en el almacén de insumos en tránsito de una siderúrgica*. Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.
- Fabio M. (2016). "*Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución*". Universidad nacional del Sur. Argentina.
- Ferrín A. (2013). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Flores C. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana*. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Francisco L. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gajardo R. (2012). *El almacén de excelencia y los centros de distribución. Los almacenes como arma estratégica en el servicio de atención al cliente*. Perú: Fondo Editorial USMP.
- Gallardo P. (2015). "*Diseño de una solución sistémica para la Gestión Logística de una empresa salmonera*". Universidad Austral de Chile. Chile.
- García A. (2010). *Almacenes: planeación, organización y control*. México: Editorial Trillas.
- Guerrero I. (2012). *Propuesta de mejora en la gestión del almacén central de repuestos y suministros de una empresa industrial concretera*. Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.

- Hernández R. (2014) Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Londoño M. (2012). *Propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para Betmon*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Colombia
- Mora L. (2010). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morales E. (2015). “*La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la Distribuidora Dimar*”. Universidad técnica de Ambato. Ecuador.
- Quintero A. (2018). “*Propuesta de mejora del proceso Logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del Cantón Durán*”. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Ramos L. (2018). “*Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C., para mejorar el servicio al cliente*”. Universidad de San Martín de Porres. Perú.
- Sarria J. (2012). *Plan estratégico del área logística, para una empresa que pertenece al sector de minerales industriales no metálicos en el municipio de jamundi – valle del cauca (2012-2015)*. Colombia: Universidad del Valle.
- Távora C. (2014). “*Mejora del Sistema de Almacén para optimizar la Gestión Logística de la empresa comercial Piura*”. Universidad nacional de Piura. Perú.
- Usco W. (2014). “*Diagnóstico y mejora de la Logística en una distribuidora de materiales de construcción en la región Junín*”. Pontificia universidad Católica del Perú. Perú.
- Valle G. (2014). “*Diseño de un modelo de Gestión Logística en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad*”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

Anexo 1: Matriz de Consistencia

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: LA LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA REDES Y PROYECTOS DE ENERGIA S.A. EMA SURCO. LIMA. PERU. 2017.

ORTIZ ALFARO JIMMY ELIAS
AUTOR (ES)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES														
<p>Problema general: ¿ Cómo influye La Logística en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?</p> <p>Problemas específicos: A. ¿Cómo influye el Abastecimiento en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?</p> <p>B. ¿Cómo influye el Mantenimiento en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?</p> <p>C. ¿ Cómo influye el Transporte en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo influye La Logística en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Objetivos específicos: A. Determinar cómo influye el Abastecimiento en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017. B. Determinar cómo influye el Mantenimiento en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017. C. Determinar cómo influye el Transporte en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Hipótesis general: La Logística si influye en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: H1. El Abastecimiento si influye en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017. H2. El Mantenimiento si influye en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017. H3. El Transporte si influye en la Gestión de Almacenes de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA. Surco. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: LA LOGÍSTICA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. ABASTECIMIENTO</td> <td>- COMPRAS - SUMINISTRAR</td> <td>1,2,3 4,5,6</td> </tr> <tr> <td>II. MANTENIMIENTO</td> <td>- INSPECCIÓN - INFORMACIÓN</td> <td>7,8,9,10 11,12,13,14</td> </tr> <tr> <td>III. TRANSPORTE</td> <td>- DESTINO - SEGURIDAD</td> <td>15,16,17,18 19,20</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Items / Índices	I. ABASTECIMIENTO	- COMPRAS - SUMINISTRAR	1,2,3 4,5,6	II. MANTENIMIENTO	- INSPECCIÓN - INFORMACIÓN	7,8,9,10 11,12,13,14	III. TRANSPORTE	- DESTINO - SEGURIDAD	15,16,17,18 19,20
			Dimensiones	Indicadores	Items / Índices												
I. ABASTECIMIENTO	- COMPRAS - SUMINISTRAR	1,2,3 4,5,6															
II. MANTENIMIENTO	- INSPECCIÓN - INFORMACIÓN	7,8,9,10 11,12,13,14															
III. TRANSPORTE	- DESTINO - SEGURIDAD	15,16,17,18 19,20															
<p>V. DEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACENES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. RECEPCIÓN</td> <td>- VERIFICACIÓN - REGISTRAR</td> <td>21,22,23,24 25,26,27,28</td> </tr> <tr> <td>II. ALMACENAMIENTO</td> <td>- ORGANIZAR - CONSERVAR</td> <td>29,30,31,32 33,34</td> </tr> <tr> <td>III. DISTRIBUCIÓN</td> <td>- CONTROL - EFICACIA</td> <td>35,36,37,38 39,40</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Items / Índices	I. RECEPCIÓN	- VERIFICACIÓN - REGISTRAR	21,22,23,24 25,26,27,28	II. ALMACENAMIENTO	- ORGANIZAR - CONSERVAR	29,30,31,32 33,34	III. DISTRIBUCIÓN	- CONTROL - EFICACIA	35,36,37,38 39,40			
Dimensiones	Indicadores	Items / Índices															
I. RECEPCIÓN	- VERIFICACIÓN - REGISTRAR	21,22,23,24 25,26,27,28															
II. ALMACENAMIENTO	- ORGANIZAR - CONSERVAR	29,30,31,32 33,34															
III. DISTRIBUCIÓN	- CONTROL - EFICACIA	35,36,37,38 39,40															

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA	PROPUESTA DE BASES TEÓRICAS
<p>1) El método de esta investigación es cuantitativa, ya que se asume que se expresan numéricamente.</p> <p>2) Porque a través de mediciones numéricas se busca cuantificar, reportar, medir que sucede, nos proporciona información específica de una realidad de la empresa que podemos explicar y predecir.</p> <p>3) Hernández (2014) indicó: En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas según contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis).</p> <p>DISEÑO</p> <p>1) El diseño en la presente tesis es no experimental transversal.</p> <p>2) Porque la presente investigación no se puede manipular la variable independiente La logística si no se va medir en su estado natural.</p> <p>3) Hernández (2014) indicó: Podrían definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.</p>	<p>Para el desarrollo de esta investigación, se necesitó realizar un estudio de la población del área de producción de la empresa Redes y Proyectos de Energía S.A. EMA, para poder saber sobre La logística y su influencia en la Gestión de almacenes de la empresa. Por consiguiente, la población de la presente investigación está integrada por un grupo de 35 personas, conformadas por operarios, oficiales y ayudantes; quienes están ligadas directamente en la problemática de estudio.</p> <p>Hernández R. (2014) define la muestra de la siguiente manera “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p.175)</p> <p>Caballero A. (1987) define la población de la siguiente manera “Llamamos población a la totalidad de seres a investigarse, cuando todos ellos son personas”. (p.122)</p>	<p>La técnica que se eligió para recoger datos de la población en dicha organización fue la encuesta.</p> <p>Hernández (2014) indicó: La encuesta es una técnica para la investigación cuantitativa. La encuesta es una técnica de recolección de datos e información, que se realiza a través de un conjunto de preguntas escritas que forman parte entre si de un sistema. Las preguntas responden a aquellas variables con las que habíamos operacionalizado las variables. La encuesta debe apuntar a las respuestas que se adecuen a los objetivos planteados en la investigación. (p. 217)</p> <p>El instrumento correspondiente a la técnica elegida fue el cuestionario.</p> <p>Hernández (2014) indicó: El cuestionario es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis</p>	<p>Luego de aplicar las encuestas, los datos fueron y se recogerán de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Corel i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrán las tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentadas y analizados.</p> <p>Se utilizará la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrastará la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que existen las variables “La logística” y “Gestión de almacenes”</p>	<p>SUB CAP I:</p> <p>BASES TEÓRICAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.</p> <ol style="list-style-type: none"> Definiciones de la gestión logística. Definiciones de las dimensiones de la gestión logística. Importancia de la gestión logística. Objetivos de la gestión logística. <p>SUB CAP. II:</p> <p>BASES TEÓRICAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.</p> <ol style="list-style-type: none"> Definiciones del control de almacenes. Definiciones de las dimensiones del control de almacenes. Importancia del control de almacenes. Tipos del control de almacenes.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS / E. LIKERT	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO O CATEGORÍAS
V1 I.: LA LOGÍSTICA	I.1. ABASTECIMIENTO	I.1.1. COMPRAS	1,2,3	LIKERT 5.- Siempre. 4.- Casi siempre. 3.- A veces sí a veces no. 2.- Casi nunca. 1.- Nunca	Buena (74-100) Regular (47-73) Mala (20-46)
		I.1.2. SUMINISTRAR	4,5,6		
	I.2. MANTENIMIENTO	I.2.1. INSPECCIÓN	7,8,9,10		
		I.2.2. INFORMACIÓN	11,12,13,14		
	I.3 TRANSPORTE	I.3.1 DESTINO	15,16,17,18		
		I.3.2 SEGURIDAD	19,20		
V2 D.: GESTIÓN DE ALMACENES	D.1 RECEPCIÓN	D.1.1. VERIFICACIÓN	21,22,23,24	LIKERT 5.- Siempre. 4.- Casi siempre. 3.- A veces sí a veces no. 2.- Casi nunca. 1.- Nunca	Buena (74-100) Regular (47-73) Mala (20-46)
		D. 1.2 REGISTRAR	25,26,27,28		
	D.2. ALMACENAMIENTO	D.2.1. ORGANIZAR	29,30,31,32		
		D.2.2. CONSERVAR	33,34		
	D.3. DISTRIBUCIÓN	D.3.1. CONTROL	35,36,37,38		
		D.3.2. EFICACIA	39,40		

Anexo 3: Instrumentos.

ENCUESTA SOBRE: LA LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA REDES Y PROYECTOS DE ENERGÍA S.A. EMA SURCO. LIMA. PERÚ. 2017.						
ESTIMADO COLABORADOR:						
La presente encuesta tiene por objetivo reunir información sobre la logística y su influencia en la gestión de almacenes de la empresa que usted pertenece; los resultados de esta investigación ayudarán a detectar, mejorar y establecer funciones de la manera correcta en la organización.						
EMPRESA: REDES Y PROYECTOS DE ENERGÍA S.A. EMA						
RECOMENDACIÓN:						
Lea las preguntas detenidamente y marque con una equis (X) un casillero por cada pregunta						
Cada número equivale a:						
5 = Siempre						
4 = Casi Siempre						
3 = A Veces sí a Veces no						
2 = Casi Nunca						
1 = Nunca						
V1 I. LA LOGÍSTICA						
D1 - I.1. ABASTECIMIENTO						
N°		5	4	3	2	1
I.1.1. COMPRAS						
1	¿La empresa proporciona los recursos materiales al personal de producción?					
2	¿La empresa brinda los equipos necesarios para las actividades de personal de producción?					
3	¿La empresa proporciona las herramientas de trabajo necesario al personal de producción?					
I.1.2. SUMINISTRAR						
4	¿La empresa se preocupa que al personal de producción no le falte materiales para sus actividades?					
5	¿La empresa demuestra eficacia en el abastecimiento, para que el personal realice sus actividades?					
6	¿La empresa previene la falta de materiales para el personal de producción?					
D2 - I.2. MANTENIMIENTO						
N°		5	4	3	2	1
I.2.1. INSPECCIÓN						
7	¿La empresa realiza revisión constante a las herramientas de trabajo del personal de producción?					
8	¿La empresa realiza mantenimiento adecuado, a las herramientas de trabajo del personal de producción?					
9	¿La empresa realiza renovación de las herramientas, para los trabajos del personal de producción?					
10	¿La empresa realiza inspección del uso adecuado de las herramientas por parte del personal de producción?					
I.2.2. INFORMACIÓN						
11	¿La empresa recibe reportes del mal estado de las herramientas de trabajo, del personal de producción?					
12	¿La empresa realiza capacitación constante, del uso adecuado de herramientas de trabajo al personal de producción?					
13	¿La empresa recibe tipos de sugerencias para mejoras en las compras de herramientas por parte del personal de producción?					
14	¿La empresa tiene comunicación constante con el personal de producción?					

D3 - I.3. TRANSPORTE										
N°		5	4	3	2	1				
I.3.1. DESTINO										
15	¿Los materiales llegan en el momento oportuno, para las actividades del personal de producción?									
16	¿La empresa brinda información de llegada de material, para realizar las actividades el personal de producción?									
17	¿La empresa realiza la entrega de material de forma inmediata al personal de producción?									
18	¿La empresa demuestra rapidez para la entrega de herramientas al personal de producción?									
I.3.2. SEGURIDAD										
19	¿La empresa realiza normas de seguridad, para el uso adecuado de las herramientas del personal de producción?									
20	¿La empresa realiza monitoreo de las actividades del personal de producción?									
V2 II. GESTION DE ALMACENES										
D1 - II.1. RECEPCION										
N°		5	4	3	2	1				
II.1.1. VERIFICACION										
21	¿El almacén realiza verificación de salidas de herramientas, por parte del personal de producción?									
22	¿La empresa realiza entrega, que el personal de producción requiere?									
23	¿Existe comunicación entre el personal del almacén y el personal de producción?									
24	¿Existe rapidez en proporcionar los recursos necesarios al personal de producción?									
II.1.2. REGISTRAR										
25	¿El almacén, registra las salidas de materiales por parte del personal de producción?									
26	¿El almacén registra sugerencias por parte del personal de producción?									
27	¿El almacén registra los equipos requeridos por el personal de producción?									
28	¿El almacén registra las herramientas dañadas por parte del personal de producción?									
D2 - II.2. ALMACENAMIENTO										
N°		5	4	3	2	1				
II.2.1. ORGANIZAR										
29	¿El almacén entrega los materiales de forma ordenada al personal de producción?									
30	¿El almacén tiene horarios de entrega de materiales, al personal de producción?									
31	¿El personal del almacén es la persona indicada para esa función?									
32	¿El almacén, tiene orden en sus instalaciones?									
II.2.2. CONSERVAR										
33	¿El almacén realiza mantenimiento continuo a los equipos de trabajo, para el personal de producción?									
34	¿El almacén realiza selección de herramientas en mal estado, para su cambio respectivo?									

Anexo 4: Validación de Instrumentos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA LOGÍSTICA								
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ABASTECIMIENTO								
1	¿La empresa proporciona los recursos materiales al personal de producción?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa brinda los equipos necesarios para las actividades de personal de producción?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa proporciona las herramientas de trabajo necesario al personal de producción?	✓		✓		✓		
4	¿La empresa se preocupa que al personal de producción no le falte materiales para sus actividades?	✓		✓		✓		
5	¿La empresa demuestra eficacia en el abastecimiento, para que el personal realice sus actividades?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa previene la falta de materiales para el personal de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: MANTENIMIENTO								
7	¿La empresa realiza revisión constante a las herramientas de trabajo del personal de producción?	✓		✓		✓		
8	¿La empresa realiza mantenimiento adecuado, a las herramientas de trabajo del personal de producción?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa realiza renovación de las herramientas, para los trabajos del personal de producción?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa realiza inspección del uso adecuado de las herramientas por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa recibe reportes del mal estado de las herramientas de trabajo, del personal de producción?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa realiza capacitación constante, del uso adecuado de herramientas de trabajo al personal de producción?	✓		✓		✓		
13	¿La empresa recibe tipos de sugerencias para mejoras en las compras de herramientas, por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
14	¿La empresa tiene comunicación constante con el personal de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: TRANSPORTE								
15	¿Los materiales llegan en el momento oportuno, para las actividades del personal de producción?	✓		✓		✓		
16	¿La empresa brinda información de llegada de material, para realizar las actividades el personal de producción?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa realiza la entrega de material de forma inmediata al personal de producción?	✓		✓		✓		
18	¿La empresa demuestra rapidez para la entrega de herramientas al personal de producción?	✓		✓		✓		
19	¿La empresa realiza normas de seguridad, para el uso adecuado de las herramientas del personal de producción?	✓		✓		✓		
20	¿La empresa realiza monitoreo de las actividades del personal de producción?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

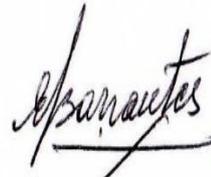
SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

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

28 de Septiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACENES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN								
21	¿El almacén realiza verificación de salidas de herramientas, por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
22	¿La empresa realiza entrega, que el personal de producción requiere?	✓		✓		✓		
23	¿Existe comunicación entre el personal del almacén y el personal de producción?	✓		✓		✓		
24	¿Existe rapidez en proporcionar los recursos necesarios al personal de producción?	✓		✓		✓		
25	¿El almacén, registra las salidas de materiales por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
26	¿El almacén registra sugerencias por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
27	¿El almacén registra los equipos requeridos por el personal de producción?	✓		✓		✓		
28	¿El almacén registra las herramientas dañadas por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO								
29	¿El almacén entrega los materiales de forma ordenada al personal de producción?	✓		✓		✓		
30	¿El almacén tiene horarios de entrega de materiales, al personal de producción?	✓		✓		✓		
31	¿El personal del almacén es la persona indicada para esa función?	✓		✓		✓		
32	¿El almacén, tiene orden en sus instalaciones?	✓		✓		✓		
33	¿El almacén realiza mantenimiento continuo a los equipos de trabajo, para el personal de producción?	✓		✓		✓		
34	¿El almacén realiza selección de herramientas en mal estado, para su cambio respectivo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN								
35	¿En el almacén existe control de stock?	✓		✓		✓		
36	¿El almacén realiza control de herramientas al personal de producción?	✓		✓		✓		
37	¿El almacén tiene un control de inventarios?	✓		✓		✓		
38	¿El almacén previene que falte los requerimientos del personal de producción?	✓		✓		✓		
39	¿El almacén atiende de manera eficaz al personal de producción?	✓		✓		✓		
40	¿El almacén realiza inventarios de manera continua?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO

Mg. Ing. Edmundo Barrantes

Ríos

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

28 de Septiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTEN.) DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ABASTECIMIENTO								
1	¿La empresa proporciona los recursos materiales al personal de producción?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa brinda los equipos necesarios para las actividades de personal de producción?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa proporciona las herramientas de trabajo necesario al personal de producción?	✓		✓		✓		
4	¿La empresa se preocupa que al personal de producción no le falte materiales para sus actividades?	✓		✓		✓		
5	¿La empresa demuestra eficacia en el abastecimiento, para que el personal realice sus actividades?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa previene la falta de materiales para el personal de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: MANTENIMIENTO								
7	¿La empresa realiza revisión constante a las herramientas de trabajo del personal de producción?	✓		✓		✓		
8	¿La empresa realiza mantenimiento adecuado, a las herramientas de trabajo del personal de producción?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa realiza renovación de las herramientas, para los trabajos del personal de producción?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa realiza inspección del uso adecuado de las herramientas por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa recibe reportes del mal estado de las herramientas de trabajo, del personal de producción?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa realiza capacitación constante, del uso adecuado de herramientas de trabajo al personal de producción?	✓		✓		✓		
13	¿La empresa recibe tipos de sugerencias para mejoras en las compras de herramientas, por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
14	¿La empresa tiene comunicación constante con el personal de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: TRANSPORTE								
15	¿Los materiales llegan en el momento oportuno, para las actividades del personal de producción?	✓		✓		✓		
16	¿La empresa brinda información de llegada de material, para realizar las actividades el personal de producción?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa realiza la entrega de material de forma inmediata al personal de producción?	✓		✓		✓		
18	¿La empresa demuestra rapidez para la entrega de herramientas al personal de producción?	✓		✓		✓		
19	¿La empresa realiza normas de seguridad, para el uso adecuado de las herramientas del personal de producción?	✓		✓		✓		
20	¿La empresa realiza monitoreo de las actividades del personal de producción?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Grisi Bernardo Santiago*

DNI: *10041465*

Especialidad del evaluador: **DOCENTE TEMÁTICO**



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

23 de Septiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACENES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN								
21	¿El almacén realiza verificación de salidas de herramientas, por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
22	¿La empresa realiza entrega, que el personal de producción requiere?	✓		✓		✓		
23	¿Existe comunicación entre el personal del almacén y el personal de producción?	✓		✓		✓		
24	¿Existe rapidez en proporcionar los recursos necesarios al personal de producción?	✓		✓		✓		
25	¿El almacén, registra las salidas de materiales por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
26	¿El almacén registra sugerencias por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
27	¿El almacén registra los equipos requeridos por el personal de producción?	✓		✓		✓		
28	¿El almacén registra las herramientas dañadas por parte del personal de producción?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO								
29	¿El almacén entrega los materiales de forma ordenada al personal de producción?	✓		✓		✓		
30	¿El almacén tiene horarios de entrega de materiales, al personal de producción?	✓		✓		✓		
31	¿El personal del almacén es la persona indicada para esa función?	✓		✓		✓		
32	¿El almacén, tiene orden en sus instalaciones?	✓		✓		✓		
33	¿El almacén realiza mantenimiento continuo a los equipos de trabajo, para el personal de producción?	✓		✓		✓		
34	¿El almacén realiza selección de herramientas en mal estado, para su cambio respectivo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN								
35	¿En el almacén existe control de stock?	✓		✓		✓		
36	¿El almacén realiza control de herramientas al personal de producción?	✓		✓		✓		
37	¿El almacén tiene un control de inventarios?	✓		✓		✓		
38	¿El almacén previene que falte los requerimientos del personal de producción?	✓		✓		✓		
39	¿El almacén atiende de manera eficaz al personal de producción?	✓		✓		✓		
40	¿El almacén realiza inventarios de manera continua?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Crisi Bernardo Santiago*

DNI: *10041465*

Especialidad del evaluador: **DOCENTE TEMÁTICO**



.....

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

23 de Septiembre del 2017

