



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero,

Callao 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Isabel Andrea Ferrari Llosa

ASESOR:

Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

(2018)

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
ISABEL ANDREA FERRARI LLOSA

Cuyo título es:

**GESTIÓN DE ALMACEN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD
TOTAL EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLO 2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número)dieciseís..... (letras).

Los Olivos, 4 de diciembre del 2018


.....
Presidente


.....
Secretario


.....
Vocal

DEDICATORIA:

A mi madre.

A mi esposo.

A mi hija.

AGRADECIMIENTO:

A Dios.

A mi madre.

A los docentes.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Isabel Andrea Ferrari Llosa con DNI N° 46134010, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Isabel Andrea Ferrari Llosa Lima, junio del 2018

DNI: 46134010

INTRODUCCIÓN

En la actualidad y en nuestro país se va viendo un crecimiento sostenible, puesto que en los últimos años la Gestión de Almacén se ha convertido en elemento clave para el desarrollo de varias empresas, ya sea se forma propia o de forma terciaria en la cadena logística, puesto que busca procesos operativos a un menor tiempo, menor costo para un mercado que pretende una productividad y calidad al mismo tiempo, es donde se muestra a la Administración de la Calidad Total (TQM) como una herramienta relacionada para la aseveración de una meta en conjunto, empleando los instrumentos adecuados de mejora, planificación, desarrollo y excelencia en el mercado.

En el mundo globalizado y tecnológico en que nos encontramos, viene de la mano de la cultura, tendencias sociales ha hecho surgir desafíos cada vez más competitivos en las organizaciones, ya que el que no surge emergente de todos los cambios, se queda sumergido y como consecuencia desaparece del mundo empresarial. Es por ello que este proyecto de investigación pretende brindar alcances con respecto a la Gestión de Almacén y la Administración de la Calidad Total y lo hace mediante una investigación de tipo Correlacional.

Para lo cual se ha desarrollado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I – Se explica la realidad problemática, los trabajos previos los cuales describen de la relación directa o indirectamente que tiene con el proyecto de investigación, las teorías relacionadas expuestas en planteamientos teóricos relacionados a las variables expuestas: Gestión de Almacén y Administración de la Calidad Total, la formulación del problema, la justificación del estudio, hipótesis y objetivos tanto general como específicos.

CAPÍTULO II – Está comprendido por el diseño de la investigación suscitada las variables y su operacionalización, la población y muestra seleccionada, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se pretende dar, la validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos para el presente proyecto de investigación.

CAPÍTULO III – En esta sección se presenta los resultados obtenidos al aplicar la encuesta, para ello se analizará la estadística descriptiva e inferencial de los resultados.

CAPÍTULO IV – En esta parte del trabajo de investigación se hace comparaciones con los trabajos previos expuestos anteriormente generando discusión de ideas.

CAPÍTULO V – Esta comprendido por las conclusiones a la que llevo al presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO VI – Se basa en las recomendaciones dadas para la realidad problemática encontrada.

CAPÍTULO VII – Esta comprendido de las referencias bibliográficas que se tomaron para enriquecer el presente trabajo de investigación.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Introducción	vi
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	19
1.2.1. Internacionales	19
1.2.2. Nacionales	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Gestión de almacén	24
1.3.1.1. Características de los productos	25
1.3.1.2. Técnicas de manutención y almacenaje	27
1.3.1.2.1. Sistema de transporte interno	27
1.3.1.2.2. Sistemas convencionales de almacenaje	28
1.3.1.3. Estructura y capacidad de almacenaje	30
1.3.1.4. Procesos operativos	30
1.3.1.4.1. Flujos de entrada de productos	30
1.3.1.4.2. Flujos de salida de productos	30
1.3.1.4.3. Procesos documentarios	31
1.3.1.4.4. Control de inventarios	31
1.3.2. Administración de la Calidad Total	31
1.3.2.1. Mejora continua	33
1.3.2.2. DMAIC	33
1.3.2.3. Benchmarking	34
1.3.2.4. Justo a tiempo	35
1.4. Formulación del problema	35
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. Justificación del estudio	36
1.5.1. Justificación teórica	36

1.5.2.	Justificación práctica	37
1.5.3.	Justificación metodológica	37
1.6.	Objetivos	38
1.6.1.	Objetivo principal	38
1.6.2.	Objetivos específicos	38
1.7.	Hipótesis	38
1.7.1.	Hipótesis general	39
1.7.2.	Hipótesis específicas	39
II.	MÉTODO	40
2.1.	Diseño de investigación	41
2.1.1.	Tipo de investigación	41
2.1.2.	Método	43
2.2.	Variables y operacionalización	43
2.2.1.	Variables	43
2.2.2.	Operacionalización de variables	44
2.3.	Población y muestra	47
2.3.1.	Población	47
2.3.2.	Muestra	47
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.4.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.4.2.	Validez del instrumento	48
2.4.3.	Confiabilidad del instrumento	49
2.5.	Métodos de análisis de datos	51
2.6.	Aspectos éticos	51
III.	RESULTADOS	52
3.1.	Estadística aplicada	53
3.1.1.	Variable 1: Gestión de almacén	53
3.2.	Estadística inferencial	63
3.2.1.	Prueba de normalidad de las hipótesis	63
3.2.2.	Prueba de normalidad de la hipótesis general	64
3.2.3.	Prueba de normalidad de las hipótesis específicas	65
IV.	DISCUSIÓN	69
V.	CONCLUSIONES	72
VI.	RECOMENDACIONES	74
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VIII.	ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1 – Operacionalización de la variable gestión de almacén	45
TABLA 2 – Operacionalización de la variable administración de la calidad total	46
TABLA 3: Resumen de procesamiento de casos – prueba piloto	49
TABLA 4: Estadística de fiabilidad – prueba piloto	49
TABLA 5: Rangos y magnitudes	50
TABLA 6: Resumen de procesamiento de casos – muestra	50
TABLA 7: Estadística de fiabilidad – muestra	50
TABLA 8: Resultado hallados en la variable Gestión de almacén	53
TABLA 9: Resultados hallados en la dimensión 1	54
TABLA 10: Resultados hallados en la dimensión 2	55
TABLA 11: Resultados hallados en la dimensión 3	56
TABLA 12: Resultados hallados en la dimensión 4	57
TABLA 13: Resultados hallados en la variable Administración de la Calidad Total	58
TABLA 14: Resultados hallados en la dimensión 1	59
TABLA 15: Resultados hallados en la dimensión 2	60
TABLA 16: Resultados hallados en la dimensión 3	61
TABLA 17: Resultados hallados en la dimensión 4	62
TABLA 18: Prueba de normalidad	63
TABLA 19: Correlaciones de la hipótesis general	64
TABLA 20: Correlación entre la dimensión 1 y la variable 2	65
TABLA 21: Correlación entre la dimensión 2 y la variable 2	66
TABLA 22: Correlación entre la dimensión 3 y la variable 2	67
TABLA 23: Correlación entre la dimensión 4 y la variable 2	68

ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
FIGURA 1: Resultados hallados en la variable Gestión de almacén	53
FIGURA 2: Resultados hallados en la dimensión 1	54
FIGURA 3: Resultados hallados en la dimensión 2	55
FIGURA 4: Resultados hallados en la dimensión 3	56
FIGURA 5: Resultados hallados en la dimensión 4	57
FIGURA 6: Resultados hallados en la variable Administración de la Calidad Total	58
FIGURA 7: Resultados hallados en la dimensión 1	59
FIGURA 8: Resultados hallados en la dimensión 2	60
FIGURA 9: Resultados hallados en la dimensión 3	61
FIGURA 10: Resultados hallados en la dimensión 4	62

RESUMEN

El presente trabajo titulado de Gestión de almacén y Administración de la Calidad Total en un depósito aduanero, Callao 2018, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de Almacén y la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero del Callao. Se tuvo como referencia a las teorías de Julio Anaya (2011) con su libro Almacenes: Análisis desarrollando la Gestión de almacén desarrollando las características, las técnicas de manutención, estructura y capacidad de almacenaje y los procesos operativos; se tomó las bases teóricas de Render y Heizer (2014) con su libro Principios de Administración de operaciones, diseño y organización, para lo cual desarrollo la mejora continua, el six sigma (DMAIC), benchmarking y el justo a tiempo.

La investigación tiene un nivel de tipo correlacional y por su temporalidad transversal, de diseño no experimental porque solo se recogerán opiniones o se usara la percepción sin manipular. El trabajo de investigación uso como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que ha pasado el proceso de fiabilidad con el juicio de expertos y la prueba de confiabilidad usando SPSS como herramienta.

La investigación luego de obtener los datos concluyo que existe relación entre la variable Gestión de almacén y Administración de la Calidad total en un Depósito Aduanero del Callao. De igual forma se determinó la relación positiva con cada una de las dimensiones para cada variable.

Palabras claves: Gestión de almacén y administración de la calidad total

ABSTRACT

The objective of this work, Warehouse Management and Total Quality Management in a customs warehouse, Callao 2018, was to determine the relationship between warehouse management and total quality management in a Callao customs warehouse. It was necessary to refer to the theories of Julio Anaya (2011) with his book *Warehouses: Analysis of the storage capacity and the characteristics of maintenance, structure and storage capacity and operational processes*; He took the theoretical basis of Render and Heizer (2014) with his book *Principles of Operations Management, design and organization*, for which I develop continuous improvement, Six Sigma (DMAIC), benchmarking and time to time.

The investigation has a level of correlational type and its transverse temporality, of non-experimental design because only opinions will be collected or the perception will be used without manipulation. The research work used as a technique the survey and as an instrument the questionnaire, the same one that has passed the process of reliability with the expert judgment and the reliability test using SPSS as a tool.

The investigation after obtaining the data concluded that there is a relationship between the variable Warehouse Management and Total Quality Management in a Customs Warehouse of Callao. In the same way, the positive relationship with each of the dimensions for each variable was determined.

Keywords: Warehouse management and total quality management

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Cuando se refiere a La Gestión de Almacén se empezara hablar con lo que engloba el término “almacenar”, por ello no se puede decir con certeza cuando fue que se empezó a almacenar, ya que se puede enunciar pueblos antiguos que empezaron a hacerlo desde que guardaron semillas, frutas, maíz; como los egipcios que tenían por proceso almacenar cantidades grandes de alimentos para ser utilizados en los tiempos de sequías, es decir este sistema se produjo por una necesidad colectiva de la época.

En 1985 en Estados Unidos recién se empieza a darse definiciones formales a los temimos que relacionan a la logística y su interrelación con la gestión de almacenes y la función con el transporte, en este mismo año cambia de nombre la National Council of Physical Distribution Management (NCPDM - Consejo Nacional de Gestión de la Distribución Física) por Council of Logistic Management (CLM – Consejo de Gestión Logística), inicialmente fundada en 1963.

Las actividades que fueron consideradas para el núcleo de la Gestión de la Distribución física son: gestión de inventario, transporte, almacenaje y comunicación. Peter Drucker, considerado el padre de la administración, en su artículo llamado “El continente negro de la economía,”:

Sabemos ahora un poco más sobre distribución que lo que sabían los contemporáneos de Napoleón sobre el interior de África. Sabemos que está ahí, y que es grandes, eso es todo. Hay muchos expertos en las fases individuales: transporte y almacenamiento, venta y hábitos de compra de los consumidores, etiquetado y empaque, factoraje y seguros. Drucker P. (1962, p. 103)

Se pone en evidencia el gran desarrollo que ha tomado desde aquella época hasta la actualidad, desde ver a los almacenes como parte de la función de una empresa, en donde la mercadería reposaba, hasta la actualidad debido a las nuevas exigencias de los mercados, incremento de la competencia, obligando a una mejora continua del servicio, aumento de la productividad, lo que aumenta el costo industrial; a ser considerados como punto estratégico para el funcionamiento de la empresa.

Todos estos cambios han obligado a replantear el diseño de los almacenes, es decir que no solamente sean para almacenar sino para servir, estando ligado estrechamente a una atención con rapidez, reducción de costos operativos, rotación del stock y aumentar la calidad del servicio hacia el cliente final.

Cuando se refiere a la Administración de la Calidad Total (TQM), se sabe que esta estrategia de gestión fue promovida por Edwards Deming considerado como el máximo experto en gestión de calidad, fue en la década de 1950 y 1960 en las industrias japonesas, cuya aportación ayudado a enriquecer el conocimiento que poco se tenía en este punto, con sus aportes conocidos como el círculo de Deming y sus 14 principios de Deming los cuales fueron pilares para el desarrollo de la calidad. Las aportaciones que brindó Deming recién fueron acogidas por empresas estadounidenses en 1983.

La importancia que pueden tener estos conceptos en la actualidad como herramientas en las organizaciones es indispensables puesto que se traducen en beneficios a corto y largo plazo, como por presencia y permanencia en el mercado, reducción de costos, generación de empleos, etc.

En los últimos meses se ha podido evidenciar por medio de diferentes fuentes periodísticas que las importaciones han aumentado 4,7%, con esta información se afirma la amplia demanda que está teniendo una buena gestión de almacenes y lo que conlleva una calidad percibida por los clientes, se observa que muchas empresas no cuentan con un almacén propio o no es lo suficientemente amplio para poder cubrir la demanda de sus clientes y en muchas ocasiones se terceriza, de esta manera reduciendo costos, ya sea de infraestructura, costos de personal, etc. Es ahí en donde la calidad de servicio va ligada a los conceptos modernos de Gestión de almacén ya que se pretende dar la satisfacción plena al cliente, puesto que ellos esperaran que el servicio cumpla con lo esperado y así mismo el valor agregado que se le pueda brindar.

Del mismo modo la figura de responsable del almacén ha cambia ya se dice que algo más que el “custodio” de la mercancía almacenada, sino que estaremos hablando de un gestor de recursos ya sea materiales como humanos, para cumplir con los objetivos dispuestos por el departamento de la empresa, motivo por el cual la importancia de la gestión de almacén como parte importante de la empresa así como la imagen de servicio que pueda percibir el cliente, utilizando herramientas de TQM para una óptima gestión.

El almacén en el estudio de la administración moderna se ha convertido en un medio para lograr economías potenciales y a la vez aumentar utilidades de la empresa. Hoy en día se le da al almacén la jerarquía que debe tener dentro de las empresas para la selección del personal idóneo y capacitado para la administración del mismo, desde el jefe de almacén hasta el cargo más bajo en la escala deben tener los conocimientos necesarios para contribuir en la administración del almacén, así como también las delegaciones de las mismas.

En la actualidad se evidencia un mundo que va avanzando con ayuda de la globalización y la tecnología, y asombra la velocidad con que avanzan hoy en día los negocios, en técnicas de ventas, administración, producción, distribución, etc., es este aumento y cambio que ha dado origen a la demanda del conocimiento en la gestión de almacenes y TQM como herramienta para obtener las metas esperadas para la organización.

Somos un país que no tiene cultura de investigación en donde la tendencia es copia de lo que hace otro país, generando debilidades en la teoría. En el Perú existe una carencia de elementos para los estudios e investigaciones que se han hecho con relación a Gestión de almacén y la Administración de la Calidad Total en conjunto, cuando se observa que van de la mano para obtener una organización mejor posicionada en el mercado; generando esto a una investigación en conjunto.

Este trabajo de investigación se ha realizado en un Depósito Aduanero del Callao la cual es una unidad de negocio en el rubro logístico. Teniendo como misión brindar un servicio con valor agregado, ventajas competitivas y un mejoramiento continuo de los procesos, orientados a establecer relaciones a largo plazo con los clientes y como visión ser reconocida en el Perú como un OPERADOR LOGÍSTICO líder que cubre todos los eslabones de la Cadena Logística. Contando con un capital humano orientado a satisfacer las necesidades de los clientes.

El depósito aduanero es un almacén de zona primaria en donde el importador tiene la modalidad de almacenar mercadería derivada de la importación sin pagar impuesto por un

periodo de 12 meses, el cliente puede ir nacionalizando por partes o en su totalidad y seguir almacenado por el periodo que crea conveniente.

Debido al incremento en la demanda en el rubro y en las importaciones no se está desarrollando un proceso continuo de gestión en el almacén, es decir se está almacenando por almacenar sin tener en cuenta los procesos y elementos que se dan dentro de la gestión, motivo por el cual el cliente está percibiendo una desaceleración en la calidad caracterizada por lo empresa.

El depósito aduanero recibe cargas con diferentes características y volúmenes, puede recibir desde vinos hasta carga sobredimensionada (maquinaria), y esta no es debidamente almacenada por las características que posee, fragilidad o resistencia que con lleva para una apilación futura, el almacén no cuenta con zonas de clasificación por su naturaleza. Estos obstáculos dificultan los procesos de picking, los flujos regulares de ingresos y salidas, ya que requiere un mayor tiempo del que se necesita. Al mismo tiempo genera un tránsito nulo en el almacén que en suma disminuye la capacidad de almacenaje, falta de fluidez, perdida de procesos operativos, generando pérdida de tiempo para el cliente, ya que cuentan con parámetros al igual que rutas establecidas para la distribución de la mercadería, obteniendo tiempo muerto y sobre tiempos en las entregas.

Esto también se ve reflejado al ingreso de mercadería, ya que genera congestión para la respectiva distribución en el almacenaje, perjudicando los demás procesos operativos.

Al recepcionar mercadería esta no es debidamente codificada o clasificada, se puede recibir mercadería de similar descripción y esta debe ser rotulada con las características específicas, al romper este proceso genera en ocasiones que una mercadería sea despacha por otra similar, y a veces quien nota este desperfecto es el cliente cuando la mercadería ya llevo al punto de llegada, siendo perjudicial; generando sobre costos de flete, sobre tiempo, desequilibrio en las operaciones y sobre todo una percepción de mala calidad en el servicio brindado.

Estos incidentes son corregidos, porque la situación lo amerita; pero se deja en evidencia que no se cumple con un proceso de mejora continua, puesto que se obvia los dos

últimos pasos del ciclo PDCA, los cuales serían revisar y actuar, muchas veces por la sobre carga y presión, ya que se envuelve en un círculo vicioso ya que no se hace la comparación de un proceso de con otras empresas relacionadas al rubro para optar por la perfección que se desea lograr.

Los inconvenientes en la calidad del servicio de ha puesto en evidencia por la ruptura de procesos, a pesar que el personal con que se cuenta tiene la predisposición para el trabajo requerido, pero este sería más idóneo si se involucrara más en los procesos operativos, se produciría la calidad esperada, puesto que tendrían mayor disciplina en los desarrollos operativos que implica, abriendo redes de comunicación entre el personal operativo y administrativo, delegación de responsabilidades y reuniones más frecuentes de los incidentes que hubieran ocurrido para una mejora del proceso (encontrar la falla y resolverlo).

En la empresa se muestra como misión brindar un servicio de valor agregado, pero si no se tiene los conocimientos adecuados sobre Gestión Almacén y lo que con lleva esto, como se busca obtener una mejor rentabilidad a nivel organizacional puesto que las pérdidas se verán reflejadas y esto creara una percepción errónea del cliente con relación a la calidad brindada por la empresa.

Obteniendo los conocimientos que implica una Gestión de almacén y una buena utilización de las herramientas de TQM se podrá adquirir mayor ventaja sobre los demás operadores logísticos, caracterizándose por brindar un servicio de calidad y de respuestas oportunas para el cliente.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

En la investigación que ha suscitado este proyecto, se ha encontrado trabajos en las diferentes fuentes de investigación con rigor y disciplina cronológica así como también similitud en el perfil del investigador y objetos de estudio.

1.2.1. Internacionales

Bohorquez y Puello (2013), en su trabajo de investigación “*Diseño de un modelo de Gestión Logística para la mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A en el Municipio de Turbaco, Bolívar*”, para optar por el grado de Administrador de Empresas, de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias – Colombia.

Tuvo como **objetivo general** diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. Con un **diseño** no experimental, **tipo de Investigación** Descriptivo, el trabajo uso como método de investigación empírico y teórico. La población sobre la cual realizó los autores fue que está constituida como la empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. Los autores utilizaron como instrumento la entrevista para recopilar información.

Los autores **concluyeron** que la recolección de datos sobre la empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. y la transformación de los mismos en información permitió diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual. El desarrollo del presente trabajo permitió poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas para la solución de problemas empresariales; también aportó el entendimiento de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.

El trabajo expuesto nos da como premisa que el orden en el almacenamiento es fundamental para el manejo de un almacén, con un sistema, teniendo como conocimientos el tipo de mercadería para generar el espacio suficiente para el buen almacenamiento, que el transporte juega un papel muy importante para en la cadena. Mediante un desarrollo se hace posible en gran parte con un ajuste óptimo en los procesos logísticos, obteniendo reducción de costos.

Reyes (2014), en su trabajo de investigación *“Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”*, para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango – Guatemala.

El autor tuvo como **objetivo general** verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Su **tipo de investigación** fue Correlacional y diseño experimental, uso como instrumento la encuesta, la población usada fue el total de trabajadores del área (12 personas).

El autor **concluyó** que es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

El autor nos demuestra con su investigación que la calidad del servicio brindado en demasiado importante en una empresa que comprende desde las instalaciones, procedimientos hasta la limpieza en general ya que es la imagen que se pretende vender a los clientes.

Monzón (2013), en la tesis: *“El control de calidad en la administración de inventarios en empresas de ventas al detalle –supermercado”*, para obtener el título de Licenciada en administración de Empresas de la facultad de Ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El autor tuvo como **objetivo principal** mantener una adecuada administración y control de los inventarios, considerando que el supermercado funge como intermediario o canal de distribución entre mayoristas y consumidores finales, desde la requisición, compra, almacenamiento, y posterior colocación en góndolas a disposición del cliente. Tuvo un tipo

de investigación Correlacional y diseño no experimental, usando como instrumento una encuesta.

El autor concluyo que, para mantener el éxito del supermercado y continuar satisfaciendo las necesidades del cliente a través del canal de distribución que representa la organización, se hace necesaria la elaboración de una propuesta para implementar un “Sistema de Control de Calidad en la Administración de Inventarios en una Empresa de Ventas al Detalle –Supermercado-“

1.2.2. Nacionales

Espinoza (2014) en su tesis “*Gestión de Almacén y calidad de servicio al cliente en la empresa Ransa S.A. del distrito de Ventanilla, Callao – 2014*”, para obtener el título profesional de Licenciado en administración de la facultad de Ciencias Empresariales de la escuela académica de Administración, de la universidad Cesar Vallejo lima – Perú.

Dicho trabajo de investigación tuvo como **objetivo general** determinar la relación de la Gestión de Almacén y la Calidad de Servicio al Cliente en la empresa Ransa S.A. del distrito de Ventanilla, Callao – 2014, su investigación tubo un **diseño** no experimental, el **tipo de investigación** fue descriptivo – Correlacional y Correlacional – transaccional, utilizando como instrumento una encuesta.

La conclusión principal fue que en la investigación se encontró una correlación significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio al cliente en la empresa Ransa S.A. del distrito de Ventanilla, confirmando la hipótesis general y el objetivo general del estudio.

La presente tesis muestra un valor esencial para el proyecto de investigación a realizar ya que realza la relación entre la variable Gestión de almacenes (variable en estudio) con la variable calidad de servicio al cliente, existiendo una relación Correlacional, ayudando a tener mayor incidencia en el proyecto de investigación ya que se evidencia la relación entre ambas variables.

Ramos (2014), en su tesis “*Gestión de Almacén y Sistema de Codificación en el área de distribución de Corporación Lindley S.A Rimac – Lima*”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la escuela académica profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Cuyo **objetivo general** fue establecer la relación directa entre la gestión de almacén y el sistema de codificación en el área de distribución de Corporación Lindley S.A Rímac Lima 2014. El **tipo de investigación** fue Descriptivo – Correlacional, con un **diseño** no experimental, siendo su población un total de 40 personas y su muestra fue por el total de la población. Utilizo como instrumento al cuestionario.

El autor **concluyo** que se logró establecer la relación directa entre la gestión de almacén y el sistema de codificación en el área de distribución de Corporación Lindley S.A Rímac Lima 2014. Ello en virtud a que los resultados evidenciaron en un porcentaje alto los errores en la gestión de almacén como la verificación del envío, la zona, la comprobación, la verificación y los inventarios. También se dan los errores en el sistema de codificación como la estadística y la ubicación del producto. Lo que permite expresar que la gestión de almacén tiene falencias y esto trae que repercuta en el sistema de codificación ya que es dependiente de la primera.

Alvarado (2014), en su estudio “*Productividad y Calidad Total en la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación – RENIEC – Lima Cercado, 2014*”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la escuela académica profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

El **objetivo general** de la tesis fue identificar la relación directa y significativa entre la productividad y la calidad total en la sub gerencia de Procesamiento de Identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014. El **diseño** utilizado fue no experimental, **tipo de investigación** descriptivo –Correlacional e Hipotético – deductivo, siendo su población de 40 colaboradores y la muestra se consideró toda la población existente. El autor expresa que

utilizo como técnica de recolección de datos la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, la cual fue aplicada a los analistas calificadores de la RENIEC.

La **conclusión primaria** fue sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general, se aprecia que, si existe relación significativa entre la productividad y la calidad total, hallándose un valor calculado donde $p= 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,730; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se concluye que existe relación directa y significativa entre la productividad y la calidad total en la sub gerencia de procesamiento de identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014.

Los antecedentes mostrados muestran la importancia y la estrecha relación que puede involucrar la Administración de la Calidad total en una empresa para una mejora continua, para un cambio, y esta a su vez utiliza herramientas para lograrlo.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. GESTIÓN DE ALMACÉN:

Anaya (2011), señala y aclara la definición etimológica de almacén como:

De acuerdo con el enfoque que pretendo dar a esta publicación, nos vamos a referir básicamente a almacenes que tiene como misión el albergar y distribuir materiales y/o productos objeto de fabricación o comercialización de acuerdo con los conceptos modernos de logística de distribución.[...] Los avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales como de las técnicas de almacenaje propiamente dichas, junto con la aplicación extensiva de la informática o incluso robótica, han creado un campo de cultivo suficientemente sustancioso como para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más tecnificadas dentro de la llamada cadena logística de distribución. (p. 20 y 21)

La gestión de almacén en injerencia con el autor se tomará los conceptos modernos de logística, es decir parte de un proceso logístico que amerita una recepción, almacenamientos y movimientos dentro de un lugar donde se alberga productos terminados, materia prima o

productos semi-terminados, que al estar dentro de un proceso logístico requieren generar información.

Dentro de lo que señala el autor en su libro, nos indica que la gestión de almacén busca conseguir la excelencia en el servicio al cliente a través de la logística, asimismo la tecnología ya se en las técnicas de almacenaje, infraestructura o en el campo de la manipulación han ayudado sustancialmente para que los almacenes se consideren como áreas tecnificadas dentro de la cadena logística. Motivo por el cual se debe manejar los términos, así como la práctica dentro de la gestión de almacén para llevar el buen funcionamiento del mismo.

Carreño (2016) señala: “Almacén es un sistema que combina infraestructura, recurso humano, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos que requieren las empresas participantes de la cadena de suministros. (p. 95)

Roux (2009) indica que “la gestión de almacenes tiene la función de dirigir la administración del almacén y de cualquier otra división de la empresa, así como de poner en práctica lo que se haya decidido en la gestión de producción.” (p. 157). La Gestión de Almacén en la actualidad está logrando cobran gran importancia en los resultados de la empresa y en la competitividad que esta desarrolla, esto se debe en gran parte a las exigencias de los clientes, a un aumento en los costos logísticos, un costo más elevado al espacio en el almacén, a lo que otras empresas optan por tercerizar y así reducir costos como el de mano de obra calificada; todos esos factores han logrado cobrar mayor injerencia en la gestión de almacén y a su vez que se le dé la importancia correspondiente, es por eso que vemos en actualmente empresas que se dedican a esta unidad de negocio como lo son los operadores logísticos.

1.3.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS

Anaya (2011), nos indica que: uno de los primeros conocimientos que se debe tener en cuenta para la organización de un almacén son las características físicas las cuales son aquellas que podemos percibir físicamente por nuestros sentidos, dentro de las cuales se destacan 8 característica: 1) Volumen y peso del producto (empaquetado): Cuando se desea cargar camiones o estanterías, así como también la resistencia de ellas, este dato es de mucha

importancia para poder hacer un pre cálculo el espacio requerido para la carga de dichos camiones o para proceder con alguna manipulación. 2) Unidad de empaquetado: Es necesario clasificar las unidades que contiene cada bulto para el cálculo de procesos, de tiempos y de capacidad. 3) Fragilidad y resistencia de apilación: En este aspecto se debe tomar en cuenta todas las limitaciones debido a la resistencia o fragilidad al peso. Ejemplo: indicar si se puede apilar y de cuanto es posible o la posición en que se debe apilar debido a las características que posee el producto. 4) Identificación física del producto: En este aspecto se debe tener en cuenta si el personal operario puede reconocer el producto a simple vista o si necesita otras especificaciones para evitar erros en la selección del mismo ya que de esta manera se evitará contratiempos en los futuros picking. 5) Peligrosidad: Es de vital importancia indicar si los productos presentas características peligrosas como inflamables, explosivas, etc. y así mantener las normas de seguridad para evitar accidentes, además este tipo de productos necesitan ambientes adecuados (temperatura, espacio, etc.). 6) Conservación: Cada producto tiene una especificación diferente, como los son los productos que necesitan condiciones ambientales, como los productos perecederos que necesitan mantener una cadena de frio. 7) Seguridad: Los productos pueden presentar condiciones de seguridad ante un robo o cualquier manipulación negligente. 8) Caducidad u obsolescencia: Es decir los productos que puedan caer en desuso, como por ejemplo productos en campaña o de moda, productos electrónicos (se descontinúan). (pag. 34)

En un almacén es necesario saber las características de los productos que se va albergar para un correcto almacenamiento, ya que algunos productos pueden ser frágiles ya sea el embalaje o contenido, como también pueden ser peligrosos por su naturaleza y necesita otro tipo de almacenamiento, con el fin de optimizar todos los espacios posibles.

Según Errasti (2011), nos señaló cuatro principios para ubicación de productos, permitiendo la minimización del trabajo, costos y simplificar el flujo de materiales: 1) Ubicación directa: El material es ubicado en huecos de almacenaje, según disponibilidad. 2) Ubicación dirigida: Utiliza un sistema de gestión de almacén, en donde este le indica según los criterios ingresados a dicho sistema y disponibilidad los espacios en hueco para el almacenaje. 3) Ubicación agrupada: Para esto los productos necesitan una clasificación para luego una agrupación, estos criterios también pueden ser ingresados al sistema y permitir minimizar los

recorridos de ubicación (algoritmos). 4) Intercalado – nivelación de productos: Combina el flujo de recepción y expedición de materiales en un almacén, permitiendo la reducción de viajes y la nivelación de carga de trabajo. (p.199)

Es primordial que un almacén tenga su lay – out bien constituido para una mejor gestión, reduciendo tiempos ya sea para ingreso de mercadería, para despachos, preparación de pedidos o en el caso de un deposito aduanero una zona de aforo físico; reducción de costos para brindar un buen servicio al cliente.

Existe por las dimensiones de su naturaleza dos tipos de pallets, las cuales son las más usadas: 1) Pallet universal o standar: 1000x1200 mm. 2) Pallet europeo o europallet: 800x1200 mm

Anaya (2011), señala las ventajas de la paletización como medios de contención, siendo sus principales ventajas la reducción de costos en el proceso logístico, menor costo de almacenaje, menor margen de mercadería dañada, así como también mayor facilidad para los inventarios y un mejor servicio al cliente. (p.40).

En la actualidad en la forma más usada de manipular, almacenar y movilizar carga en la cadena logística, ya que lo que busca es mover de una vez la mercadería, alcanzando optimizar recursos y tiempo para los procesos operativos dentro de la cadena logística.

1.3.1.2. TÉCNICAS DE MANUTENCIÓN Y ALMACENAJE

Según Anaya (2011), describe los diferentes elementos usados para la manipulación y para el transporte interno los cuales se expone a continuación:

1.3.1.2.1. Sistemas de transporte interno:

Es el movimiento físico dentro de las áreas de carga y descarga, zonas en donde se prepara la mercadería, carga de camiones u otras operaciones de movilización de la mercadería. A este tipo de transporte también se le conoce como “transporte horizontal”.

- Transporte Horizontal: Se le da esta connotación ya que la mercadería no necesita ser elevada para su ubicación dentro del almacén, para ello puede utilizarse los transpallet, caminos de rodillos, cadenas transportadoras o carretillas. (Anaya, 2011, p. 48 y 49)
- Transporte vertical: Se denomina de esta forma porque permite trasladar el producto y a su vez elevarlo a varios metros para darle una ubicación. Para este tipo de transporte se puede utilizar elevadores convencionales, elevadores retráctiles, máquinas trilaterales, maquinas apiladoras entre otras máquinas especializadas. (Anaya, 2011, p. 51 y 52)

En gran parte de almacenes cuenta con diferentes hangares cada uno diseñado para albergar productos con diferentes características y se puede emplear el transporte horizontal o vertical así mismo también se pueden combinar ambos transportes; por ejemplo puede ser que un almacén albergue mercadería apilada en el cual el primer nivel se podrá emplear los transpallet pero a partir del segundo nivel tendrá que ser operado por un apilador u otro tipo de máquina para poder realizar el picking.

1.3.1.2.2. Sistemas convencionales de almacenaje

- Almacenamiento en bloque: Consiste en apilar (colocar uno encima de otro) los productos paletizados o no paletizados, formado de esta manera bloques, de esta manera se reduce espacio y por ende costos de almacenaje, ya que se puede manipular fácilmente con las “carretillas”. Este sistema es usado frecuentemente en un almacenamiento temporal (productos pendientes de clasificar, o empaquetar). Este tipo de almacenamiento tiene como inconveniente la posibilidad que el producto se dañe, no es posible una rotación de stock, no se puede llevar un control físico y conteo de la mercadería, se tendría que usar toda la altura posible para aprovechar la capacidad del almacén, pero esto puede ocasionar accidentes. (Anaya, 2011, p. 55)

El autor nos indica que es usual usar el almacenamiento en bloque en almacenes temporales ya que emplea cuando los productos cuentan con la misma unidad de medida y la carga lo permita, que sea constante la rotación de los productos; esta forma de almacenar es la más barata por que no necesita una gran infraestructura para albergar los productos.

- Estanterías fijas: Es uno de los elementos más usuales dentro de un almacén, en donde se puede almacenar productos paletizados y no paletizados. Para ello también se debe utilizar el máximo de altura del almacén, así como también la mercadería que se desea almacenar para cubrir la resistencia de la misma, las dimensiones que debe tener, la cantidad de alvéolo (huecos) para aprovechar al máximo este elemento, para ello se debe de contar con un Lay – out para su instalación, con esta forma de almacenamiento se puede localizar de una mejor manera los productos, existe las posibilidades se usar maquinas más sofisticadas, se aprovecha el volumen para pasillos estrechos. (Anaya, 2011, p. 56 y 58)

Este sistema es el más usado ya que se busca almacenar productos paletizados como unidad de medida, se pretende aprovechar al máximo la altura y capacidad de un almacén con pasadillos estrechos por donde entre el apilador o maquinas especializadas.

La gestión de almacén se ha ido implementando sistemas más sofisticados como sistemas drive – in y drive through o sistemas compactos que permitirían una mejora operativa y optimización de recursos, pero a la vez también demanda un mayor costo por la implementación que ameritaría.

En países desarrollados existen almacenes robotizados los cuales están creados para reducir tiempo y espacio. Estos tipos de almacén operan a través de órdenes que emite un ordenador, también se ingresa el Lay out al sistema y ya no es necesario la intervención humana, pero este tipo de almacén requiere un elevado costo de inversión.

Este tipo de almacén permite ahorrar espacio, tiempo, optimización de la gestión de almacenes ya que sus movimientos son producidos desde un ordenador obteniendo versatilidad y fiabilidad. Pero como todo cuenta con algunas desventajas, ya que requiere que las paletas estén perfectamente estandarizadas generando costos en un corto plazo para lo cual la recuperación de lo invertido es un periodo largo, al estar todo bajo un ordenador y sistemas esto necesita mantenimiento a los equipos al igual que una prueba piloto antes de ponerlo en práctica, y así evaluar la operatividad del sistema. (Anaya, 2011, p. 62 y 63)

1.3.1.3. ESTRUCTURA Y CAPACIDAD DE ALMACENAJE

El almacén debe contara con un Lay Out en donde se identifique las áreas de trabajo, es decir que se encuentre distribuido el almacén según sea su operacionalidad, puede contar con áreas destinadas a almacenar en estanterías o zona de apilamiento, áreas de preparación de pedido, áreas en donde se manipula la carga, área de carga y descarga, áreas administrativas o del ser el caso de un deposito aduanero una zona de reconocimiento físico.

1.3.1.4 PROCESOS OPERATIVOS

1.3.1.4.1. Flujos de entrada de productos

Se precisa a todas las actividades operativas con relación a los procesos de recepción de mercadería, también se incluye a devoluciones o procesos de retorno de materiales. Muchas veces no se le toma la debida importancia, pero cabe resaltar que la omisión o el retraso de este flujo perjudica o repercute en el proceso de salida y por ende en la calidad de servicio que brinda la empresa.

Recepción de camiones, control de la recepción, emisión del documento de entrada al almacén, control de la calidad del producto, se señala las cantidades rechazadas, el reacondicionamiento del producto, ubicación física de los productos en donde le corresponde y la comunicación de la entrada al área administrativa, para los procesos que competa. (p. 79 y 80)

1.3.1.4.2. Flujos de salida de productos

Según Anaya (2011), comprende básicamente a las operaciones de venta de productos a clientes, devoluciones, entrega a fábricas para producción, consumo entre otras. Todas las operaciones deben tener un documento debidamente sustentado y con las firmas correspondientes que autoricen la operación y la referencia del documento origen del ingreso de la mercadería. En este proceso existen tres fases importantes que son el picking del producto, la preparación del pedido y la expedición.

1.3.1.4.3. Procesos documentarios

Está constituido por todos aquellos formularios emitidos por el almacén, respectivamente acreditados por los diferentes procesos realizados dentro de este. Dentro de los más usados tenemos a los Albaranes de entrada o salida, hojas de picking, hojas de ruta entre otros documentos de carácter administrativo. (Anaya, 2011, p. 86)

- S. pre – facturación: Es la actualización de registros previos al movimiento físico de los productos, permitiendo una mejor toma de decisiones para la optimización de procedimientos operativos. (Anaya, 2011, p. 90)
- S. post – facturación: Son aquellos sistemas en donde se actualiza la gestión de stock, después de haber sido retirada físicamente la mercadería del almacén. Siendo por su naturaleza los más elementales por su grado de injerencia en el stock. Tiene por desventaja que existe un margen de error entre el stock real disponible en el almacén y el stock registrado en la administración de los mismos, debido que a que la actualización se hace posteriormente, creando la necesidad de hacer inventarios periódicamente. (Anaya, 2011, p. 92)

1.3.1.4.4. El control de inventarios

Anaya (2011), señala que dentro del almacén se cuenta con un jefe quien es el custodio de la mercadería, y por ende es quien garantiza la integridad, la disposición, y la seguridad de los productos, partiendo de esto el control interno se apoya en el principio de la documentación y el principio de la necesidad de auditar los inventarios, para este último se puede dar de forma periódica o cíclica. (p.92 y 93)

1.3.2. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

Render y Heizer (2014) nos indican que:

Se refiere al énfasis que toda organización pone en la calidad, desde el proveedor hasta el cliente. La TQM enfatiza el compromiso de la administración para dirigir

continuamente a toda la compañía hacia la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente. (pág. 212)

A esta estrategia es importante desglosar la definición de la calidad como parte de la misma, así de conceptualizara en un bien o servicio que busca satisfacer las necesidades de los clientes. “La totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que respaldan su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”. Carro y Gonzáles (2013) p.3

En base a lo expuesto se puede decir que la Administración de la Calidad Total (TQM) es una estrategia que busca un compromiso para mejorar el desempeño de los trabajadores y la calidad brindada, de tal manera que no solo cubra las necesidades de los clientes, sino que supera sus expectativas, para ello los administradores deben definirlas.

Render y Heizer (2014) se refieren como “El objetivo del administrador de operaciones es construir un sistema de administración de la calidad total que identifique y satisfaga las necesidades del cliente”. (p. 209)

Para poder competir un líder en el mercado nacional e internacional debe tener claro los conceptos que implica TQM.

En la actualidad, el mundo empresarial se muestra competitivo y todas las organizaciones tienen conciencia de la gran importancia que cobra la calidad total para un mejor servicio para el cliente. Debido a la globalización y la tecnología se toma a la calidad total como una herramienta estratégica para lograr una meta organizacional.

Es por ese motivo que hoy en día las organizaciones tienen el reto de adquirir un nivel competitivo por medio de un buen producto o servicio catalogado como de alta calidad, se ha demostrado que utilizando las herramientas de TQM se pueden reducir costos en grandes medidas y una respuesta acertada por parte del cliente.

Mientras que Tarí (2000) nos señala acerca de la Administración de la Calidad Total que:

En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la *calidad total*. [...] Según esta

nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una *organización de calidad*, refiriéndose a una empresa avanzada en calidad porque ha implantado la dirección de la calidad. (pág. 21)

Asimismo, Sosa (2003), nos brinda un concepto organizacional de la Administración de la Calidad:

Logar que todos y cada uno de los que formamos la empresa conozcamos y entendamos claramente nuestro trabajo, para llegar a hacerlo bien siempre desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción, en donde cada día tengamos un reto al iniciar y un logro al terminar. (pág. 29)

1.3.2.1. MEJORA CONTINUA

TQM requiere un proceso ilimitado de mejora continua que entiende a personas, proveedores, equipo, procedimientos, etc. Esta filosofía tiene como origen que cada aspecto de una operación puede ser modificado para luego ser mejorado, buscando como finalidad la perfección, la cual no se logra, pero siempre se busca alcanzar.

Walter Shewhart, considerado uno de los pioneros en administración de la calidad, desarrollo un modelo circular PDCA (en español es planear, hacer, revisar, actuar), pero es Deming quien llevo este concepto a Japón durante su trabajo en ese país después de la segunda guerra mundial. (Render y Heizer, 2014, p. 212)

1.3.2.2. DMAIC

También conocido como seis sigmas en español, es una herramienta la cual la hicieron popular Motorola, Honeywell y General Electric. Dicha herramienta tiene un sentido estadístico de precisión y un sentido que trata de un programa diseñado para reducir defectos, con el fin de disminuir costos, mejorar la satisfacción del cliente y ahorrar tiempo.

En consecuencia, se especificará que DMAIC es un sistema integral por tener enfoques como estrategia y como disciplina

- Define (D): En este primer paso se define el propósito, a donde se quiere llegar y los resultados del proyecto, luego identifica la información del proceso, sin dejar de lado la calidad del cliente.
- Mide (M): En el segundo paso mide el proceso y luego consigue los datos, es decir entender cómo funciona.
- Analiza (A): Como tercer paso analiza los datos (averiguar las causas), dichos datos pueden duplicarse, los datos a analizar son los actuales e históricos. Se analiza las posibles causas – efecto.
- Mejora (I): En el cuarto paso se trata de buscar una relación entre causa – efecto para poder predecir, modificar, rediseñar y optimizar el funcionamiento del proceso y los procedimientos existente.
- Controla (C): Como quinto paso consiste en una vez que se haya implementado los cambios en el nuevo proceso se controle el respectivo funcionamiento del mismo, para asegurar que se mantenga los niveles de desempeño.

A todo lo expuesto se puede decir que la implementación de esta herramienta requiere de un gran compromiso en el tiempo, especialmente de la alta administración, ya que ellos en un plano más visible son el ejemplo, puesto que el éxito se relaciona claramente con la dirección estratégica. (Render y Heizer, 2014, p. 213)

De lo expuesto de acuerdo con el autor que DMAIC es una herramienta porque cuenta con procesos que ayudan a la mejora de procesos consiguiendo reducir costos al eliminar los defectos del producto para generar una satisfacción al cliente.

1.3.2.3. BENCHMARKING

Es uno de los ingredientes de una organización para TQM, también se le conoce como el punto de comparación, seleccionando un estándar de diseño (productos, servicios, costos o prácticas) para luego desarrollar una meta que parte de la comparación para luego medir el propio desempeño. Para desarrollar dicha comparación se necesita determinar que se quiere comparar, es decir, con quien me voy a comparar, formar un equipo de benchmarking, identificar a los compañeros de benchmarking, recopilar y analizar la información del punto de comparación. Actuar para igualar o superar el punto de comparación.

Se encontrará una o varias organizaciones líderes en el mercado, las cuales contará con las áreas que se desea estudiar cómo ha logrado posicionarse en el mercado, que tipos de procesos usa para una buena calidad del servicio, y así lograr un punto de comparación para luego mejorarlo. Cuando una organización es muy grande se puede lograr el Benchmarking interno, ya que puede darse el caso que una unidad de negocio funcione mejor su proceso que la otra entonces se desarrollaría un punto de comparación interno, en donde los datos son mucho más accesibles de conseguir. (Render y Heizer, 2014, p. 215)

1.3.2.4. JUSTO A TIEMPO (JIT)

Esta herramienta enlaza una filosofía de mejora continua y el reforzamiento de la solución de problemas. Se trata de producir y entregar bienes o servicios en el momento que fue requerido, sin descuidar la calidad hacia el cliente.

JIT se relaciona con la calidad reduciendo el costo de la calidad, mejorando la calidad, menos costos relacionados al inventario puesto que se realiza por inercia cada proceso. (Render y Heizer, 2014, p. 216)

Para llevar a cabo la Administración de la Calidad Total es necesario saber herramientas que puede emplear como diagramas de dispersión, grafica de Pareto, diagrama de flujo, histogramas, etc. Para una mejor gestión y análisis de resultados. Así ayudaran a la organización a alcanzar de forma óptima sus procesos, metas u objetivos trazados en un corto, mediano o largo plazo para lograr obtener la satisfacción al cliente a través de la calidad del servicio o producto brindado.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Se define como problema de investigación según Bernal C. (2010):

El **problema** es todo aquello que se convierte en objeto de reflexión y sobre el cual se percibe la necesidad de conocer y, por tanto, de estudiar. En este sentido, problema no es algo disfuncional, molesto o negativo, sino todo aquello que incite a ser conocido, pero teniendo en cuenta que su solución sea útil, es decir, buscando una respuesta que resuelva algo practico o teórico. (p. 88)

1.4.1. Problema General:

¿Cómo se relaciona la Gestión de almacén con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018?

1.4.2. Problemas específicos:

- a. ¿Cómo se relaciona las características de productos de los almacenes con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018?
- b. ¿Cómo se relaciona las técnicas de mantenimiento y almacenaje con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018?
- c. ¿Cómo se relaciona la estructura y capacidad de almacenaje con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018?
- d. ¿Cómo se relaciona los procesos operativos de los almacenes con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A continuación, se definirá los conceptos para un mejor entendimiento, así mismo se justificará el presente proyecto de investigación:

1.5.1. Justificación Teórica: Es cuando busca mostrar soluciones con respecto a una teoría presentada, generando debate y cuestionamiento, por tanto, Bernal (2010) asevera que la justificación teórica “Es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.” (p.106)

El trabajo presentado presenta una justificación teórica ya que se busca sobre la teoría expuesta generar debate, generar ideas alternar y la reflexión con el fin de iniciar competencias hacia el lector.

El presente proyecto de investigación buscara, mediante la aplicación de la teoría evocar en analizar la relación que existe entre gestión de almacén y la administración de la calidad total, que en la actualidad cobran gran importancia en las organizaciones como lo son la Gestión de Almacén y la Administración de la calidad total, con este proyecto se busca brindar los elementos necesarios para una gestión de almacén con el objetivo de obtener resultados en la calidad del servicio brindado para una mejor optimización de los procesos y una reducción en los coste. En base a lo investigado se consideró que los autores escogidos recopilan la información necesaria y compatible con la problemática del presente proyecto de investigación, con el fin de contratar los resultados obtenidos con la teoría prestada.

1.5.2. Justificación Práctica: En este tipo de justificación se analiza y a la vez de describe una problemática para luego buscar soluciones y mejoras. Bernal (2010) nos señala: “Se considera que una investigación tiene *justificación práctica* cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.” (p. 106)

Considerando la investigación presentada se podría poner en práctica los conocimientos obtenidos para lograr cambios que reflejen la optimización de procesos y sistemas en el almacén con el fin de lograr mejoras que se evidenciarían en los costos de la organización, en el aumento de la cartera de clientes y en la calidad percibida

1.5.3. Justificación Metodológica: Este tipo de justificación propone una nueva estrategia, lo puede generar con base al instrumento utilizado para demostrar que se necesita un nuevo método para una mejora. Bernal (2010) señala que: “En investigación científica, la *justificación metodológica* del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable.” (p. 107)

La metodología aplicada al presente proyecto de investigación es una herramienta que se aplicará para desarrollar conocimientos sólidos en la recopilación de datos para obtener y garantizar un criterio básico, por tal motivo para lograr los objetivos propuestos se empleará un cuestionario como instrumento para un futuro análisis. El instrumento puede ser usado en diferentes escenarios relacionados a las variables expuestas.

1.6. OBJETIVOS

Siendo aquellos el propósito del estudio según Bernal (2010) “Los *objetivos* son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientara a lograr estos objetivos.” (p.97)

1.6.1. Objetivo Principal:

Determinar la relación entre la Gestión de Almacén y la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

1.6.2. Objetivos específicos:

- a. Determinar la relación entre las características de productos de los almacenes y la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.
- b. Determinar la relación entre las técnicas de mantenimiento y almacenaje y la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.
- c. Determinar la relación entre la estructura y capacidad de almacenaje y la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.
- d. Determinar la relación entre los procesos operativos de los almacenes y la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

1.7. HIPÓTESIS

Se brinda el concepto expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Las **hipótesis** son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones.

1.7.1. Hipótesis general:

La Gestión de Almacén se relaciona con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

1.7.2. Hipótesis específicas:

- a. Las características de productos de los almacenes se relacionan con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.
- b. Las técnicas de manutención y almacenaje se relacionan con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.
- c. La estructura y capacidad de almacenaje se relaciona con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.
- d. Los procesos operativos de los almacenes se relacionan con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

II. MÉTODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo a desarrollar muestra un diseño de investigación no experimental, porque solo se recogerán opiniones o se usara la percepción sin manipular premeditadamente las variables Gestión de Almacén y Administración de la Calidad Total, ya que no se tiene control directo de las variables o fenómenos a investigar, se darán en su contexto natural. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman lo siguiente:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde 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 fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 152)

Asimismo, por su temporalidad, este trabajo de investigación presentará un diseño de investigación transversal, ya que se analizará el nivel o la relación de las variables a desarrollar en un plazo determinado, es decir el proyecto de investigación se da en un momento dado.

Los diseños de **investigación transeccional o transversal** recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 154)

2.1.1. Tipo de investigación

Según Lozada (2014) nos indica que la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto. (p. 34)

El presente trabajo presentara una investigación de tipo aplicada porque describe situaciones, eventos, características o factores, como se comportan, las propiedades importantes del grupo de trabajo o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis, con el fin de llegar a conocer situaciones, procesos, características, objetos, etc.

Según Bernal (2010) nos indica que:

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera. (p. 113)

Nivel de investigación:

Descriptiva Correlacional: Para Salkind (1998), citado por Bernal indica lo siguiente:

La investigación Correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación Correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 114)

Así mismo Tamayo (1999) también incide en lo anterior expuesto y explica:

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que esta covariación no significa que entre los valores existan relaciones de causalidad, pues éstas se determinan por otros criterios que, además de la covariación, hay que tener en cuenta.

De igual forma posee una investigación de nivel descriptiva Correlacional ya que muestra la relación que pueda existir entre las variables Gestión de almacén y Administración de la Calidad Total, así mismo con los resultados que puedan suscitarse, estudia de qué forma interactúan entre sí; se estudian dentro del mismo contexto. Las relaciones entre las variables expuestas no explican que una sea la causa de la otra o viceversa.

Se puede establecer que dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra presenta modificaciones o variaciones.

2.1.2. Método

- Enfoque cuantitativo: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” Hernández, Fernández y Baptista, (2014), p. 4
- Enfoque cualitativo: “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.” Hernández, Fernández y Baptista, (2014), p. 7

El presente trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya se recolectará datos los cuales se transformarán en valores numéricos, para posteriormente ser analizados estadísticamente y probar la hipótesis, pretendiendo la construcción y demostración de teorías.

También presenta un **método analítico**, porque se descompone a las variables de estudio en dimensiones para un mejor estudio. Bernal (2010) afirma que “este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.” (p. 60)

2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1. Variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos brinda un concepto sobre variable:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplos de variables son el género, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, el conocimiento histórico sobre Alejandro Magno, la religión, la resistencia de un material, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña propaganda política. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. (p. 105)

De lo expuesto se infiere que una variable es un fenómeno observado con un motivo específico, también se puede decir que una variable es un elemento no especificado ya que

puede adoptar diferentes valores, los cuales pueden medirse u observarse en un grupo determinado.

A continuación se presenta las variables a estudiar:

Variable 1: Gestión de Almacén

Según Anaya (2011). Nos brinda el siguiente enfoque:

De acuerdo con el enfoque que pretendo dar a esta publicación, nos vamos a referir básicamente a almacenes que tiene como misión el albergar y distribuir materiales y/o productos objeto de fabricación o comercialización de acuerdo con los conceptos modernos de logística de distribución.[...] Los avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales como de las técnicas de almacenaje propiamente dichas, junto con la aplicación extensiva de la informática o incluso robótica, han creado un campo de cultivo suficientemente sustancioso como para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más tecnificadas dentro de la llamada cadena logística de distribución." (p. 20 y 21)

Variable 2: Administración de la Calidad Total

Por otro lado Render y Heizer (2014). Nos señalan:

Se refiere al énfasis que toda organización pone en la calidad, desde el proveedor hasta el cliente. La TQM enfatiza el compromiso de la administración para dirigir continuamente a toda la compañía hacia la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente. (p. 212)

2.2.2. Operacionalización de variable

La Operacionalización de las variables es un paso muy importante dentro del proyecto de investigación, es decir hacerla medible o registrable en la realidad. Es un proceso mediante el cual se logra convertir las ideas de la investigación hipótesis u objetivos en acciones que se manifiesten en la realidad, haciendo práctico el estudio.

La Operacionalización de las variables es un proceso de transformación o descomposición, mediante la cual se puede medir, las variables se descomponen en dimensiones y estas se transforman en indicadores, de esta forma es mucho más factible la medición de las variables. "Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición." Bernal C. (2010) p. 141.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	
GESTIÓN DE ALMACÉN	Anaya (2011). "De acuerdo con el enfoque que pretendo dar a esta publicación, nos vamos a referir básicamente a almacenes que tiene como misión el albergar y distribuir materiales y/o productos objeto de fabricación o comercialización de acuerdo con los conceptos modernos de logística de distribución.[...] Los avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales como de las técnicas de almacenaje propiamente dichas, junto con la aplicación extensiva de la informática o incluso robótica, han creado un campo de cultivo suficientemente sustancioso como para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más tecnificadas dentro de la llamada cadena logística de distribución." (p. 20 y 21)	La Gestión de Almacén se midió empleando un cuestionario en base a cada uno de los de los elementos como características del producto, técnicas de mantenimiento y almacenaje, estructura y capacidad de almacenaje y procesos operativos, con la finalidad de recoger información a población de estudio.	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Características Físicas		ESCALA DE LIKERT	
				Características Operativas			
			TÉCNICAS DE MANUTENCIÓN Y ALMACENAJE	Sistemas de transporte interno			1. NUNCA
				Sistemas convencionales de almacenaje			
			ESTRUCTURA Y CAPACIDAD DE ALMACENAJE	Áreas funcionales y operativas			3. A VECES
				Capacidad de almacenaje			
			PROCESOS OPERATIVOS	Flujos de entrada de productos			5. SIEMPRE
				Flujos de salida de productos			
				Procesos documentales			
				Control de inventarios			

Fuente propia

TABLA N° 1 – OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACÉN

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)	Render y Heizer (2014). "Se refiere al énfasis que toda organización pone en la calidad, desde el proveedor hasta el cliente. La TQM enfatiza el compromiso de la administración para dirigir continuamente a toda la compañía hacia la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente." (p. 212)	La Administración de la Calidad Total con cada uno de los conceptos como Mejora continua, DMAIC, Benchmarking y JIT, utilizará un cuestionario con el fin de medir a la muestra seleccionada.	MEJORA CONTINUA	Planear		ESCALA DE LIKERT 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				Hacer		
				Revisar		
			DMAIC	Actuar		
				Define		
				Mide		
				Analiza		
			BENCHMARKING	Mejora		
				Controla		
				Determinar que se quiere comparar		
				Formar un equipo de benchmarking		
			Justo a tiempo (JIT)	Recopilar y analizar la información de punto de comparación		
				Actuar para igualar o superar el punto de comparación		
JIT reduce el costo de la calidad						
JIT mejora la calidad						
			Menos inventarios y un mejor sistema JIT			

Fuente propia

TABLA N° 2 – OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

La población es un conjunto de seres vivos que habitan en un lugar específico, con determinadas características para un objeto de estudio. Para esta acotación Hernández, Fernández y Baptista (2014) exponen que “La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174)

De igual forma Bernal (2010) contribuye a esta definición afirma que “La población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación. (p. 189)

El presente trabajo de investigación tiene una población de 40 personas, es el número de personal que labora en el área la cual será objeto de estudio, los cuales reúnen las características y cualidades para la realidad presentada.

2.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de elementos de una población, el objetivo de obtener una muestra es lograr un resultado dentro de un proceso estadístico, ya que realizar el estudio sobre toda una población supondría un costo económico mucho más alto por que requeriría mucho más tiempo, por tal motivo se realiza una muestra para lograr un resultado estadístico representativo de la población en estudio. “Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 173)

Bernal (2010) indica que “La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p. 189)

El presente trabajo de investigación toma como muestra cuarenta (40) colaboradores, el cual es el total de la población, ya que la población en su totalidad será estudiada por presentar las características correspondientes al área de estudio, motivo por el cual se aplicara de forma

censal para el desarrollo del estudio y sobre ello se realizará la medición en base al instrumento.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Según Bernal (2010) nos indica:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p. 250)

Para el presente trabajo de investigación se ha empleado como técnica la encuesta y su instrumento es el cuestionario. También es muy importante e imprescindible usar un método que facilite el análisis de las respuestas, el método más empleado es la Escala de Likert. Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932, aun siendo un método del siglo XIX es el más empleado y vigente, coincidiendo con este concepto Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran:

La Escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (p. 238)

2.4.2. Validez del instrumento

La validez del instrumento consiste en medir la objetividad, veracidad y autenticidad de lo que se pretende medir con relación a la variable. También implica la validez del contenido del instrumento, usando el Juicio de expertos, la cual es una evaluación previa. Bernal (2010) nos señala lo siguiente:

El objetivo primario de la prueba anterior es corroborar que el cuestionario posea los criterios de confiabilidad y de validez. Esto se logra si se somete el cuestionario al

juicio de expertos en la elaboración de instrumentos de medición y recolección de datos, así como de especialistas en el tema objeto de estudio, y la realización de una prueba piloto, aplicando el instrumento a una pequeña muestra de la población objeto de la investigación. (p. 255)

Para el presente trabajo de investigación se elaboró una prueba piloto de 10 trabajadores, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA 3: RESUMEN DE PROSESAMIENTO DE CASOS – PRUEBA PILOTO

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

TABLA 4: ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD – PRUEBA PILOTO

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,985	,986	24

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en la tabla 3 la cantidad de trabajadores que se ha empleado para la prueba piloto y en la tabla 4 se muestra que la prueba de fiabilidad tiene un índice de 0.985 lo que demuestra una fiabilidad del instrumento excelente.

2.4.3. Confiabilidad del instrumento

Para una mayor confiabilidad se aplicara el Alfa de Cronbach, el cual nos indicara que el instrumento es confiable.

El 1951 se le denominó Alfa la cual fue desarrollada por Cronbach; es un coeficiente que mide la fiabilidad de una escala de medida.

Este coeficiente es muy importante ya que mide la correlación que existe entre las variables. Teniendo en cuenta los rangos y magnitudes, Ruiz (2002) nos muestra los criterios para evaluar el alfa de Cronbach:

TABLA 5: RANGOS Y MAGNITUDES

<u>RANGOS</u>	<u>MAGNITUDES</u>
0.10 A 0.20	CONFIABILIDAD NULA
0.21 A 0.40	CONFIABILIDAD BAJA
0.41 A 0.60	CONFIABLE
0.61 A 0.80	MUY CONFIABLE
0.81 A 1.00	EXCELENTE CONFIABILIDAD

Fuente: Ruiz Bolívar, C. (2002). Instrumentos de Investigación Educativa

Del mismo modo el instrumento se aplicó a 40 trabajadores, con las mismas características, se usó el Alfa de Cronbach, dando como resultado lo siguiente:

TABLA 6: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS - MUESTRA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

TABLA 7: ESTADISTICA DE FIABILIDAD - MUESTRA

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,984	24

En la tabla 6 se detalla la cantidad de la muestra utilizada para el cuestionario y en la tabla 7 se aprecia el resultado de la prueba de fiabilidad con un índice de 0.983 lo que demuestra una fiabilidad del instrumento excelente.

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

En el presente proyecto de investigación se utilizará como soporte un software llamado SPSS versión 25, mostrando un análisis de fiabilidad, así mismo utilizará el coeficiente de correlación Pearson para medir la relación que pudiera existir entre la variables Gestión de Almacén y Administración de la Calidad Total.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS:

En el desarrollo del proyecto de investigación se ha tomado en cuenta los principios éticos, se basa en la veracidad de la recolección de datos, de igual forma se manifiesta que toda la información es fideliza, se ha respetado la autoría de los autores.

El presente trabajo de investigación ha cumplido con los criterios señalados en el manual APA de la Universidad Cesar Vallejo, cumpliendo con los derechos de las autorías.

Las interpretaciones que se han desarrollado a lo largo de la investigación corresponden al autor del presente trabajo.

III. RESULTADOS

3.1. ESTADÍSTICA APLICADA

3.1.1. Variable 1: Gestión de almacén

TABLA 8: Resultado hallados en la variable Gestión de almacén

GESTIÓN DE ALMACEN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	28	70,0	70,0	90,0
	SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

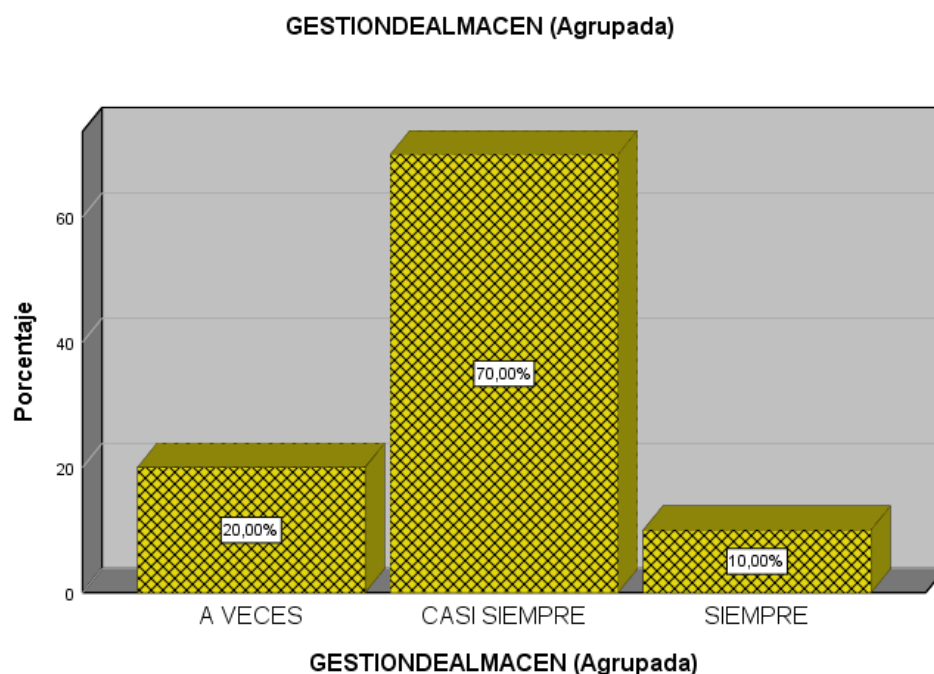


FIGURA 1: Resultados hallados en la variable Gestión de almacén

Según se muestra en la tabla 8 y figura 1 que el 10% de un total de 40 encuestados ubica a la variable Gestión de almacén en la escala de Likert en “siempre”, el 20% representada por 8 encuestados se ubica en “casi siempre” y el 70% representado por 28 encuestados se ubican en la categoría “casi siempre” en cuanto a la gestión de almacén en un Depósito Aduanero en el Callao.

TABLA 9: Resultados hallados en la dimensión 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	27	67,5	67,5	87,5
	SIEMPRE	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

CARACTERISTICASDELOSPRODUCTOS (Agrupada)

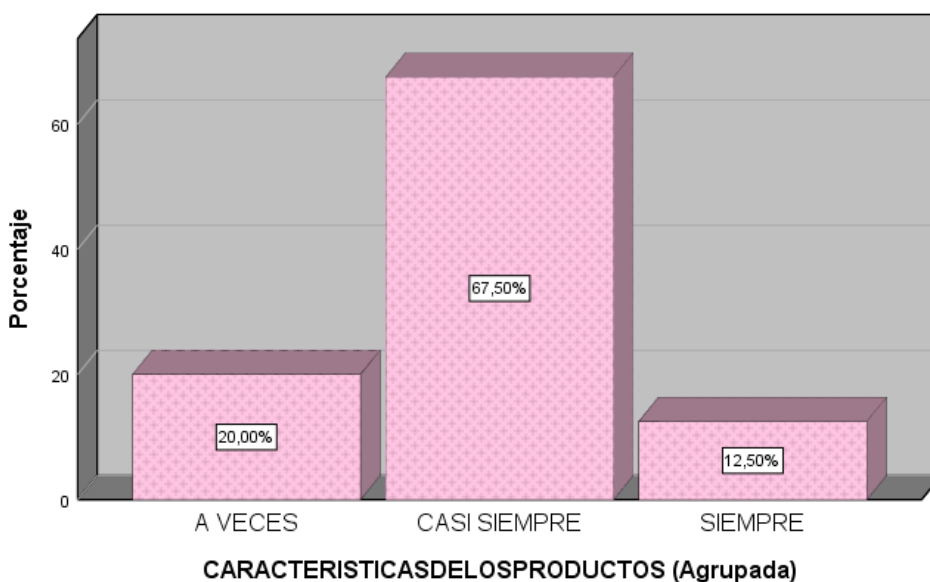


FIGURA 2: Resultados hallados en la dimensión 1

Como se aprecia en la tabla 9 y en la figura 2 el 12,5% que representa a 5 encuestados se ubica en la escala “siempre”, el 20% el cual representa a 8 encuestados indica la escala “a veces” y el 67,5% que representa a 27 encuestados de un total de 40 indico “casis siempre”, por lo cual se infiere que es necesario saber las características físicas y operativas de las mercaderías para una gestión de almacén en un Depósito Aduanero del Callao.

TABLA 10: Resultados hallados en la dimensión 2

TECNICAS DE MANUTENCION Y ALMACENAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	17,5	17,5	17,5
	A VECES	16	40,0	40,0	57,5
	CASI SIEMPRE	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

TECNICASDEMANUTENCIONYALMACENAJE (Agrupada)

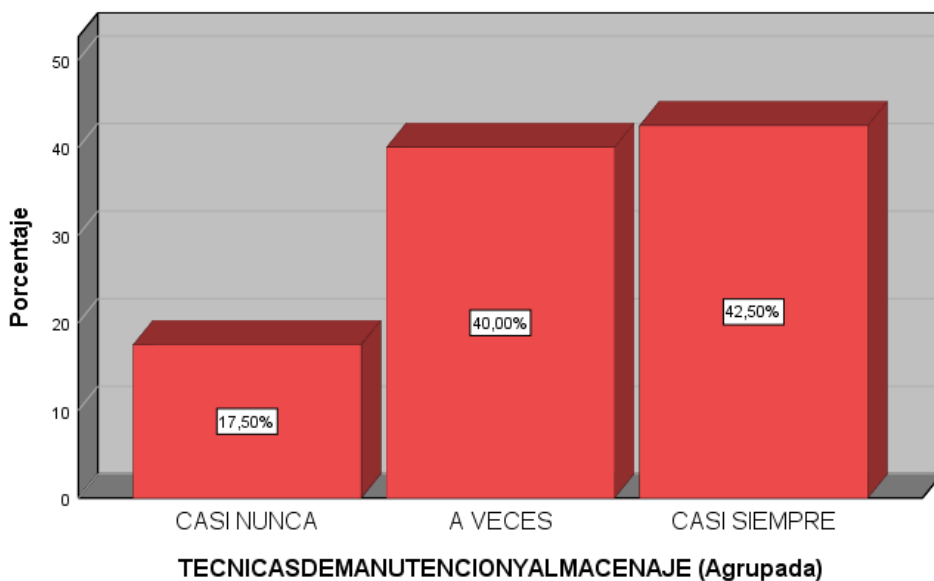


FIGURA 3: Resultados hallados en la dimensión 2

Se puede evidenciar que el 17,5% el cual está representada por 7 encuestados se identifica con el registro “casi nunca”, el 40% representada por 16 encuestados indica “a veces y el 42,5% representada por 17 encuestados indico “casi siempre”, siendo estos dos últimos de muy poca diferencia entre ellos. Se infiere que en su mayoría se debe contar con 2 tipos de almacenes que alberguen diferentes características, pero solo en algunos casos los almacenes en estanterías son los mas ideales en un Depósito Aduanero del Callao.

TABLA 11: Resultados hallados en la dimensión 3

ESTUCTURA Y CAPACIDAD DE ALMACENAJE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	20,0	20,0	20,0
	A VECES	26	65,0	65,0	85,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ESTUCTURAYCAPACIDADDEALMACENAJE (Agrupada)

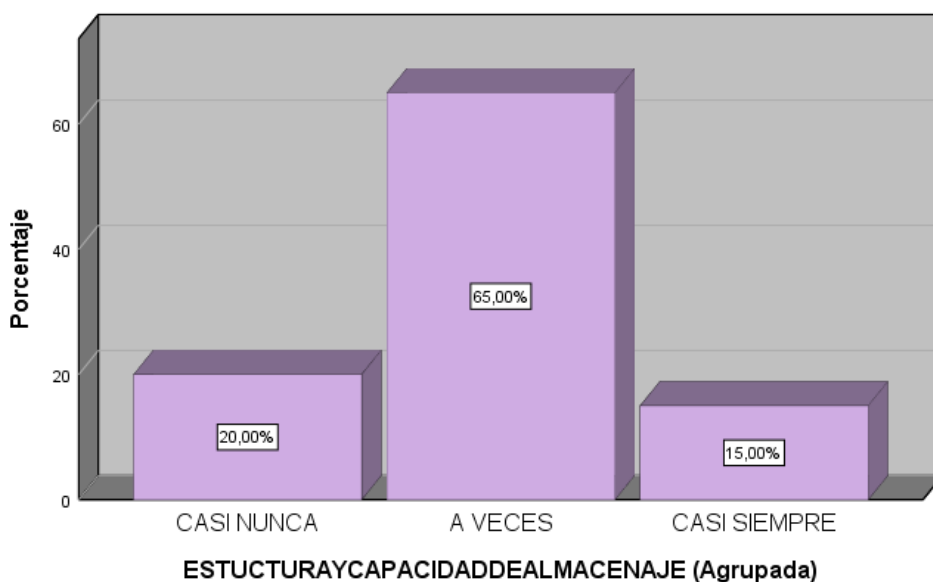


FIGURA 4: Resultados hallados en la dimensión 3

Se muestra en la tabla 11 y figura 4 que el 15% representada por 6 encuestados señaló “casi siempre” como respuesta, el 20% representada por 8 encuestados indicó “casi nunca” y el 65% representada por 26 encuestados señaló “a veces” como alternativa de respuesta. Se observa que el tener un almacén con grandes capacidades de almacenaje no garantiza una gestión de almacén y que es importante saber dónde se encuentran las áreas funcionales y operativas en un Depósito Aduanero del Callao.

TABLA 12: Resultados hallados en la dimensión 4

PROCESOS OPERATIVOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	15,0	15,0	15,0
	CASI SIEMPRE	30	75,0	75,0	90,0
	SIEMPRE	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

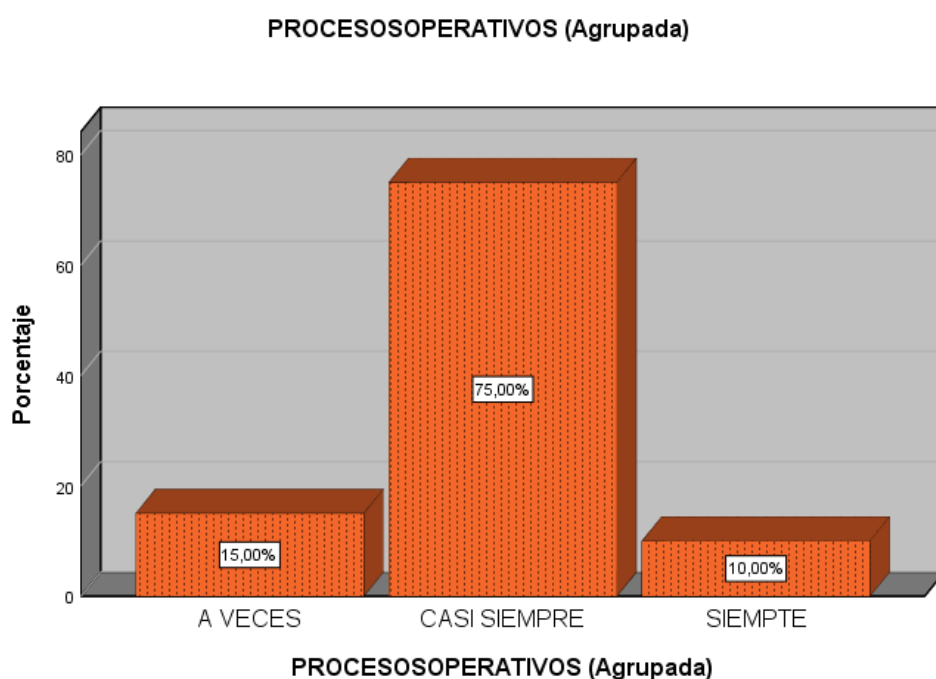


FIGURA 5: Resultados hallados en la dimensión 4

En la tabla 12 y figura 5 se observa que el 10% representada por 4 encuestados registró “siempre”, el 15% representada por 6 encuestados señaló “a veces” y el 75% representada por 30 encuestados indicó “Casi siempre” para las preguntas que abarcaron esta dimensión. Para ello inferimos que los flujos de entrada, picking, procesos documentarios y el control de inventarios suman un papel importante en la gestión de almacén en un Depósito Aduanero del Callao.

TABLA 13: Resultados hallados en la variable Administración de la Calidad Total

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	25	62,5	62,5	87,5
	SIEMPRE	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ADMINISTRACIONDELA CALIDAD TOTAL (Agrupada) (Agrupada)

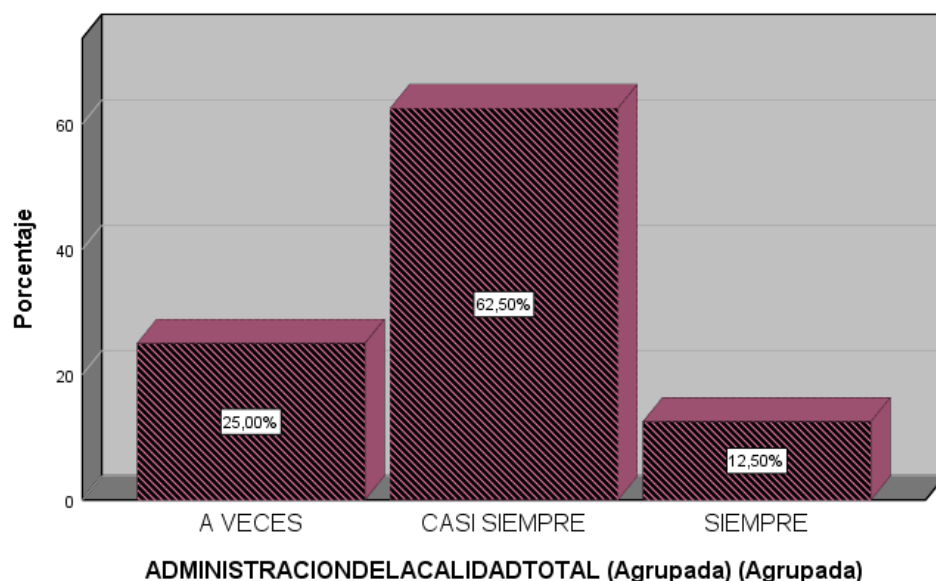


FIGURA 6: Resultados hallados en la variable Administración de la Calidad Total

Se observa que en la tabla 13 y figura 6 el 12,5% representado por 5 encuestados se ubican en la categoría “siempre, el 25% la cual esta representada por 10 encuestados se encuentra en la categoría “a veces” y el 62.5 representada por 25 encuestados de un total de 40, se ubica en la categoría “casi siempre” en un Depósito Aduanero del Callao.

TABLA 14: Resultados hallados en la dimensión 1

MEJORA CONTINUA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	28	70,0	70,0	80,0
	SIEMPRE	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

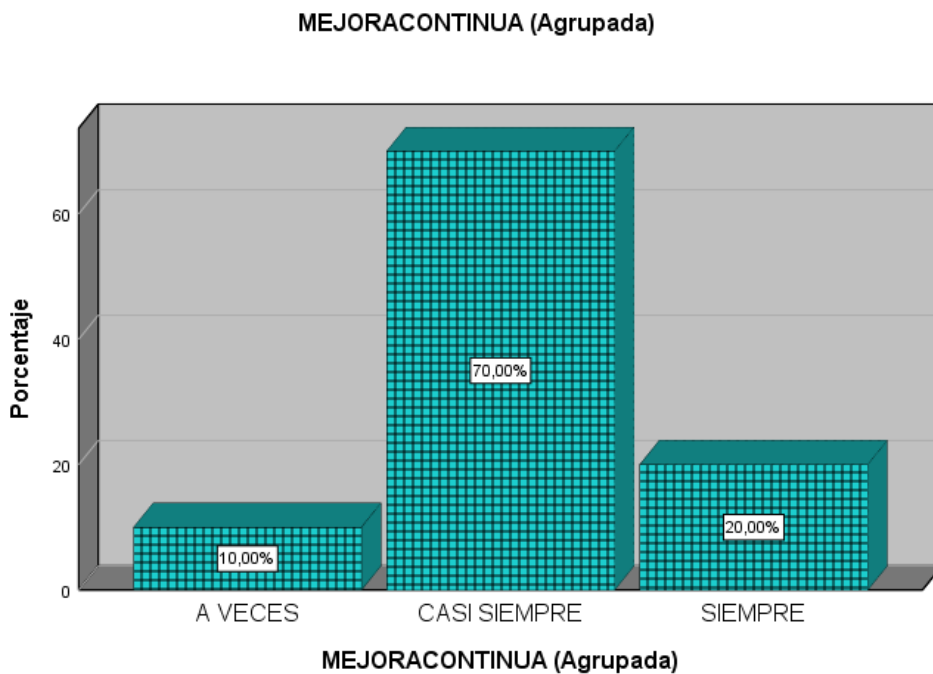


FIGURA 7: Resultados hallados en la dimensión 1

En la tabla 14 y figura 7 el 10% representada por 4 encuestados se ubica en “a veces”, el 20% representada por 8 encuestados señaló “siempre” y el 70% representada por 28 encuestados registró “casi siempre” como respuesta a la encuesta aplicada a un total de 40 encuestados. Siendo más de la mitad de encuestados afirmando que la mejora continua ayuda a la gestión de la calidad en las organizaciones.

TABLA 15: Resultados hallados en la dimensión 2

		DMAIC			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	12,5	12,5	12,5
	A VECES	5	12,5	12,5	25,0
	CASI SIEMPRE	25	62,5	62,5	87,5
	SIEMPRE	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

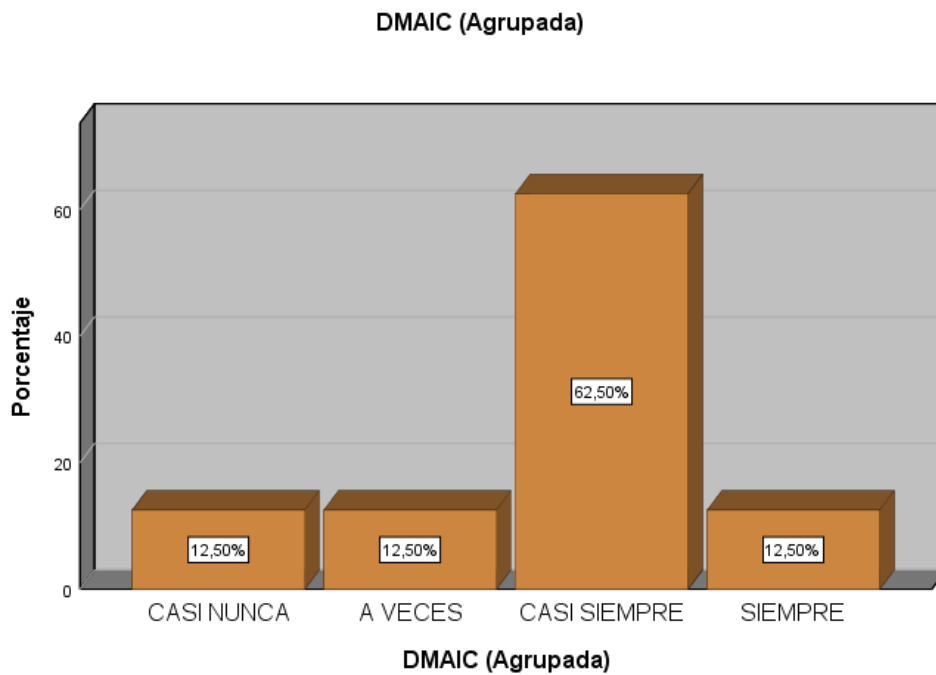


FIGURA 8: Resultados hallados en la dimensión 2

Se observa en la tabla 15 y figura 8 que el 12.5% representada por 5 encuestados señalaron “casi nunca” “a veces” “siempre” cada una respectivamente, el 62,5% representada por 25 encuestados indicó “casi siempre” como respuesta en la encuesta aplicada a un total de 40 encuestados. Se infiere que el Six Sigma (DMAIC) como herramienta de gestión mediante procedimientos establecidos ayudaría a una mejor gestión en un Depósito Aduanero del Callao.

TABLA 16: Resultados hallados en la dimensión 3

BENCHMARKING					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
	A VECES	19	47,5	47,5	50,0
	CASI SIEMPRE	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

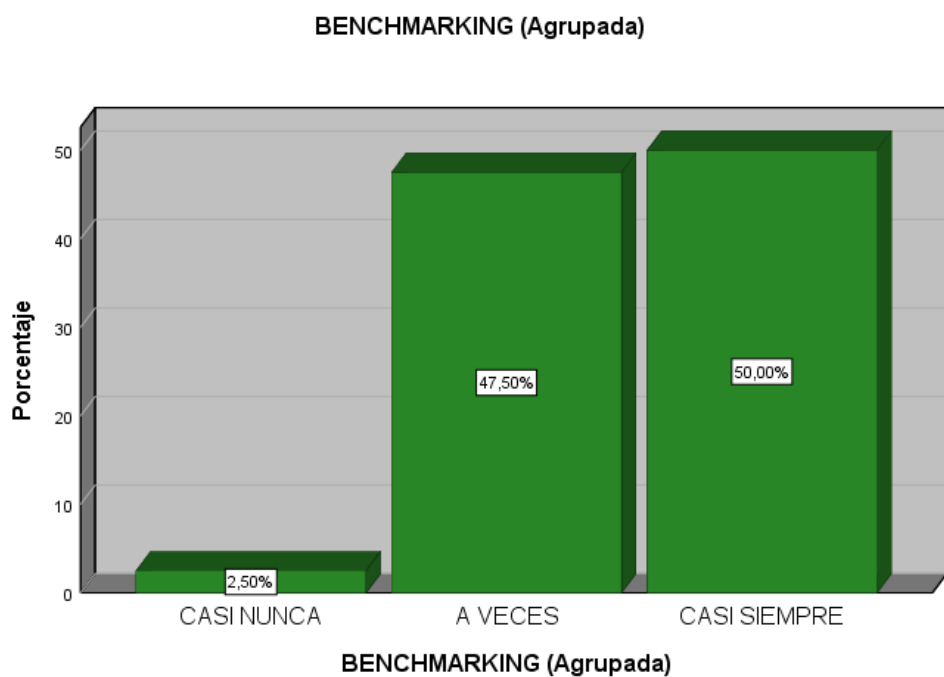


FIGURA 9: Resultados hallados en la dimensión 3

En la tabla 16 y figura 9 el 2.5% representada por 1 persona encuentra como registro “casi nunca”, el 47,5% representada por 19 personas señaló “a veces” y el 50% representada por 20 encuestados se ubicó en “casi siempre”, habiendo una diferencia de 1 encuestado entre las 2 ultimas mencionadas. Se infiere que el Benchmarking como herramienta de gestión ayuda para mejorar en el área en un Depósito Aduanero del Callao.

TABLA 17: Resultados hallados en la dimensión 4

		JUSTO A TIEMPO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	32	80,0	80,0	85,0
	SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

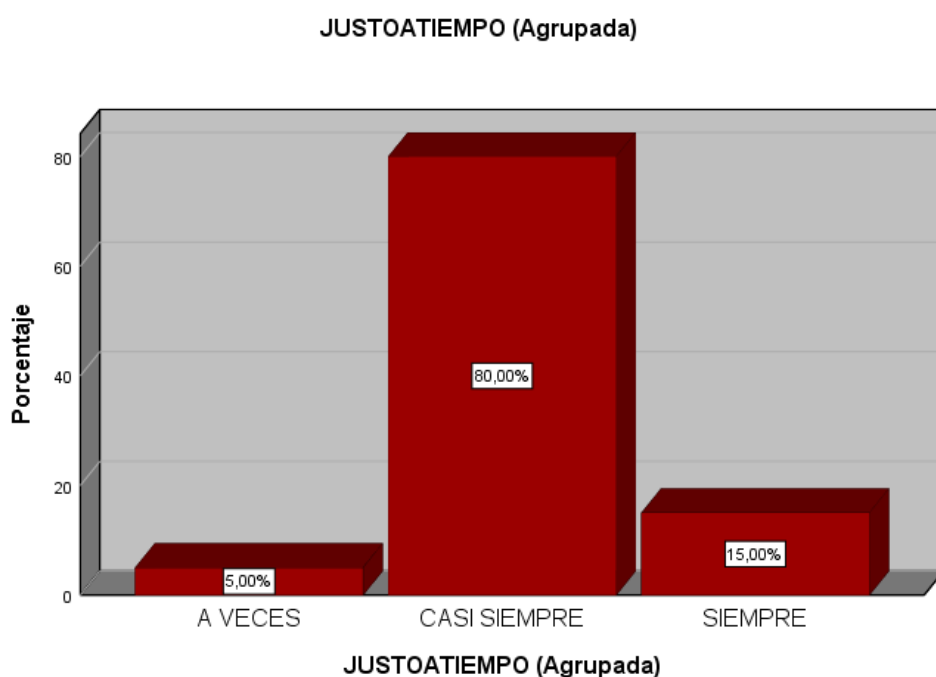


FIGURA 10: Resultados hallados en la dimensión 4

En la tabla 17 y figura 10 se observa que el 5% representada por 2 encuestados señala que “a veces”, el 15% representada por 6 encuestados indicó que “siempre” y el 80% representada por 32 encuestados que mas de la mitad de encuestados, indico que. “casi siempre”. De lo expuesto podemos inferir que el Justo a tiempo es una herramienta que ayuda en su mayoría a reducir costos de calidad en un Depósito Aduanero del Callao.

3.2. ESTADISTICA INFERENCIAL

3.2.1. Prueba de normalidad de las hipótesis

Ho: La distribución de la muestra es normal

Ha: La distribución de la muestra no es normal

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos señala que el nivel de significancia de 0.05, el cual implica que el investigador tiene 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo 5% en contra. En términos de probabilidad, 0.95 y 0.05, respectivamente; ambos suman la unidad.

Significancia: α

Significancia: 0,05

TABLA 18: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE ALMACEN	,202	40	,000	,919	40	,007
ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL	,095	40	,200*	,970	40	,358

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siendo la muestra de 40 trabajadores que cumplen con las características necesarias se aplicó la prueba de normalidad para comprobar si los datos de las variables tenían una distribución normal, se observa en la tabla 18 en la prueba de normalidad Shapiro – Wilk (por ser la muestra menor a 50) un nivel de significancia para la variable Gestión de Almacén 0,007 y para la variable Administración de la Calidad Total 0,358 por lo cual se llega a la conclusión que ambas significancia tienen resultados heterogéneas y una de ellas menor a α por lo tanto se sostiene que la muestra consigna pruebas no paramétricas y por consiguiente se rechaza Ho.

3.2.2. Prueba de normalidad de la hipótesis general

Ho: La Gestión de Almacén no se relaciona directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Ha: La Gestión de Almacén se relaciona directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión:

- a) Si p valor < 0,05 se rechaza la Ho
- b) Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

TABLA 19: Correlaciones de la hipótesis general

			GESTION DE ALMACEN	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	GESTION DE ALMACEN	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En la tabla 19 en relación a la contrastación de las hipótesis se usó el estadístico Rho de Spearman ya que la muestra es no paramétrica y ordinal; se muestra el nivel de significancia menor a α por consecuencia se rechaza Ho y se acepta Ha, asimismo se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,991 lo que determina que hay una correlación positiva y lineal entre ambas variables.

3.2.3. Prueba de normalidad de las hipótesis específicas

Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1

Ho: Las características de productos no se relacionan directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Ha: Las características de productos se relacionan directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

VER ANEXO

Regla de decisión:

- a) Si $p \text{ valor} < 0,05$ se rechaza la Ho
- b) Si $p \text{ valor} > 0,05$ en este caso se acepta el Ho

TABLA 20: Correlación entre la dimensión 1 y la variable 2

Correlaciones

			CARACTERISTICAS DE LOS PRODUCTOS	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	CARACTERISTICAS DE LOS PRODUCTOS	Coefficiente de correlación	1,000	,848 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,848 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En la tabla 20 se usó el estadístico Rho de Spearman ya que la muestra es no paramétrica y ordinal; se muestra el nivel de significancia de 0,000 para la dimensión 1 y la segunda variable, siendo menor a α , por consecuencia se rechaza Ho y se acepta Ha, asimismo nos muestra un coeficiente de correlación positivo y lineal de 0,848.

Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2

Ho: Las técnicas de mantenimiento y almacenaje no se relacionan directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Ha: Las técnicas de mantenimiento y almacenaje se relacionan directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Regla de decisión:

- a) Si p valor $< 0,05$ se rechaza la Ho
- b) Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el Ho

TABLA 21: Correlación entre la dimensión 2 y la variable 2

			TECNICAS DE MANUTENCION Y ALMACENAJE	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	TECNICAS DE	Coeficiente de correlación	1,000	,974**
	MANUTENCION Y	Sig. (bilateral)	.	,000
	ALMACENAJE	N	40	40
	ADMINISTRACION DE	Coeficiente de correlación	,974**	1,000
	LA CALIDAD TOTAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En la tabla 21 se aplicó el estadístico Rho de Spearman ya que la muestra es no paramétrica y ordinal; se muestra el nivel de significancia de 0,000 para la dimensión 2 y la segunda variable, siendo menor a α el valor de significancia, por consecuencia se rechaza Ho y se acepta Ha, asimismo se presenta un coeficiente de correlación positivo de 0.974, entonces se puede decir que existe una correlación positiva y perfecta entre la dimensión 2 y la variable 2.

Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3

Ho: La estructura y capacidad de almacenaje no se relaciona directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Ha: La estructura y capacidad de almacenaje se relaciona directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Regla de decisión:

- a) Si p valor < 0,05 se rechaza la Ho
- b) Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

TABLA 22: Correlación entre la dimensión 3 y la variable 2

			Correlaciones	
			ESTRUCTURA Y CAPACIDAD DE ALMACENAJE	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	ESTRUCTURA Y CAPACIDAD DE ALMACENAJE	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En la tabla 22 el test Rho de Spearman el nivel de significancia de 0,000 para la dimensión 3 y la segunda variable, siendo este valor menor a 0.05 el nivel de significancia, por consecuencia se rechaza Ho y se acepta Ha, asimismo de observa un coeficiente de correlación entre la dimensión Estructura y capacidad de almacenaje y Administración de la Calidad total de 0,963 siendo un valor positivo y perfecta.

Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4

Ho: Los procesos operativos no se relacionan directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Ha: Los procesos operativos se relacionan directamente con la Administración de la Calidad Total en un Depósito Aduanero, Callao 2018.

Regla de decisión:

- a) Si p valor < 0,05 se rechaza la Ho
- b) Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

TABLA 23: Correlación entre la dimensión 4 y la variable 2

			PROCESOS OPERATIVOS	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	PROCESOS OPERATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

En la tabla 23 el test Rho de Spearman el nivel de significancia de 0,000 para la dimensión 4 y la segunda variable, siendo este valor menor a 0.05 el nivel de significancia, por consecuencia se rechaza Ho y se acepta Ha, asimismo de observa un coeficiente de correlación entre la dimensión Procesos Operativos y Administración de la Calidad total lineal de 0,953 siendo un valor positivo, demostrando que existe una correlación fuerte entre ambas.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre gestión de almacén y administración de la calidad total en un Depósito Aduanero del Callao. Para ello se aplicó un cuestionario a los trabajadores, la cual tuvo como escala de medición Likert, con ello se cumplió con el objetivo del estudio, por ende, el objetivo general se cumplió

El trabajo de investigación presentado indica que para una buena gestión de almacén se necesita proceso operativos (flujos) y que también es necesario herramientas de trabajo con como el TQM asimismo que hay correlación entre ellas para lo cual se ha coincide con el trabajo de investigación de Bohorquez E. y Puello R. (2013), que aseveran que para una mejora en procesos logísticos se necesitan herramientas que garanticen la eficiencia organizacional para la empresa lo cual lo desarrolla en su trabajo de investigación “Diseño de un modelo de Gestión Logística para la mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A en el Municipio de Turbaco, Bolívar”, concluyendo que necesita mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.

Para ello queda demostrado como margen correlacional que en un almacén se necesita los alcances que implica una gestión de almacén como los desarrollados en el trabajo de investigación pero a su vez se necesita herramientas de calidad que generen eficiencia y eficacia en el servicio final y si es necesario implantar o mejorar procedimientos que ayuden a los mismos a lograr una mejor rentabilidad que es lo busca cualquier empresa.

Así mismo en el presente trabajo de investigación En la tabla 23 el test Rho de Spearman el nivel de significancia de 0,000 para la dimensión Procesos operativo y la variable Administración de la calidad total , siendo este valor menor a 0.05 el nivel de significancia, por consecuencia se acepta que existe una relación entre ambas y un coeficiente de correlación entre la dimensión Procesos Operativos y Administración de la Calidad total lineal de 0,953 siendo un valor positivo, demostrando que existe una correlación fuerte entre ellas lo cual

coincidencia con el trabajo de investigación de Monzón (2013), en la tesis: “El control de calidad en la administración de inventarios en empresas de ventas al detalle –supermercado” Para la cual indica que para lograr una satisfacción y un éxito en los supermercados a través de canales de distribución es necesario implementar un sistema del control de la Calidad, demostrando que para seguir los flujos de distribución ya sea de productos o servicios tiene que haber herramientas de calidad para solventar o ayudar, es decir que hay una relación entre ambas para poder llevar a cabo una gestión en base a procedimientos establecidos.

Espinoza J. (2014) en su tesis “Gestión de Almacén y calidad de servicio al cliente en la empresa Ransa S.A. del distrito de Ventanilla, Callao – 2014”, Los resultados obtenidos manifestaron y concluyó que en la investigación se encontró una correlación significativa entre la gestión de almacén y la calidad de servicio al cliente en la empresa Ransa S.A. del distrito de Ventanilla, confirmando la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Este trabajo guarda relación con la investigación desarrollada ya que utiliza las dos variables expuestas, citando al autor principal del presente trabajo y con ello demostró que existe una correlación significativa entre ambas variables, así como el trabajo desarrollado, tomándose como precedente del mismo.

El trabajo de investigación de Ramos J. (2014), en su tesis “Gestión de Almacén y Sistema de Codificación en el área de distribución de Corporación Lindley S.A Rimac – Lima”, para lo cual logró establecer la relación directa entre la gestión de almacén y el sistema de codificación en el área de distribución de Corporación Lindley S.A Rímac Lima 2014. Ello en virtud a que los resultados evidencian un porcentaje alto los errores en la gestión de almacén como la verificación del envío, lo que permite expresar que la gestión de almacén tiene falencias y esto trae que repercuta en el sistema de codificación ya que es dependiente de la primera. Se comparte punto de vista con Ramos ya que al igual que el presente trabajo al existe una relación y correlación fuerte entre la Gestión de Almacén y la Administración de la Calidad Total tal como se muestra en la TABLA 19 con un coeficiente de correlación de 0.991

v. CONCLUSIONES

- 1) Se logró determinar la relación que existe entre gestión de almacén y administración de la calidad total en un Depósito Aduanero del Callao, en donde el valor calculado para $p= 0,000$ de un nivel de significancia 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.991, la cual nos indica un nivel de correlación entre ambas variables positiva, así como se muestra en la tabla 19, por ende, se aprobó la hipótesis general.
- 2) Se logró determinar la relación que existe entre características de los productos y administración de la calidad total en un Depósito Aduanero del Callao, en donde el valor calculado para $p= 0,000$ a un nivel de significancia 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.848, la cual nos indica un nivel de correlación entre la dimensión 1 y la variable 2 de forma positiva, así como se muestra en la tabla 20, aceptando la Hipótesis específica 1.
- 3) Se logro determinar la relación que existe entre técnicas de mantenimiento y almacenaje y administración de la calidad total en un Depósito Aduanero del Callao, en donde el valor calculado para $p= 0,000$ a un nivel de significancia 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.974, la cual nos indica un nivel de correlación entre la dimensión 2 y la variable 2 de forma positiva, así como se muestra en la tabla 21, aceptando la Hipótesis específica 2.
- 4) Se logró determinar la relación que existe entre estructura y capacidad de almacenaje y administración de la calidad total en un Depósito Aduanero del Callao, en donde el valor calculado para $p= 0,000$ a un nivel de significancia 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.963, la cual nos indica un nivel de correlación entre la dimensión 3 y la variable 2 de forma positiva, así como se muestra en la tabla 22, aceptando la Hipótesis específica 3.
- 5) Se logró determinar la relación que existe entre procesos operativos y administración de la calidad total en un Depósito Aduanero del Callao, en donde el valor calculado para $p= 0,000$ a un nivel de significancia 0.05, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.953, la cual nos indica un nivel de correlación entre la dimensión 4 y la variable 2 de forma positiva, así como se muestra en la tabla 23, aceptando la Hipótesis específica 4.

VI. RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados obtenidos se plantearon las siguientes recomendaciones:

- 1) El supervisor con ayuda del Jefe del Depósito Aduanero debe implementar procedimientos estandarizados en el Depósito Aduanero del Callao en donde se especifica como es el adecuado proceso de las operaciones cotidianas como picking, aforo físico, recepción y despacho de mercadería para la parte operativa y procedimientos para la parte administrativa como el proceso de coordinación, supervisión, así como también la forma adecuada de ingresar data en el sistema y los documentos que se deben de solicitar para un ingreso. Con la finalidad de mejorar las deficiencias en los procesos para optimizar los tiempos en las operaciones.
- 2) El Jefe del Depósito Aduanero con colaboración de RR. HH y SSOMA (Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente) realizar un plan al personal operativo sobre las correctas técnicas de mantenimiento de mercaderías, así como formas adecuadas y seguras de optimización de espacios en los almacenes y las características físicas y operativas para el adecuado mantenimiento, por que como se evidencia en la TABLA 9 y FIGURA 2 el personal encuestado indica que saber estos conocimientos ya que ayudarían a un mejor almacenamiento y una mejora en la optimización de espacios.
- 3) El jefe del Depósito Aduanero con ayuda de RR. HH realizar un plan anual de capacitaciones al personal administrativo sobre herramientas de gestión de calidad y técnicas de gestión administrativa para una mejor optimización de los recursos y mejorar la gestión de almacén.
- 4) El supervisor con ayuda del personal administrativo creara un formato uniforme para a una mejor identificación de la mercadería, así como también la identificación de las posiciones de las estanterías (racks); también puede sugerir la implementación de un sistema de almacén que de la ubicación de la mercadería, de esta manera de reduciría el tiempo en el picking y por ende en el despacho.
- 5) El jefe del Depósito Aduanero con la colaboración del supervisor emitirá reportes de indicadores sobre incidentes, mal despachos, y/o reclamos para poder medir el índice de frecuencia y desarrollar un plan de mejora.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

- Alvarado, J. (2014). *Productividad y Calidad Total en la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación – RENIEC*. Tesis de Licenciatura, no publicada, Universidad Cesar Vallejo: Lima, Perú.
- Anaya J. (2011). *Almacenes: Análisis, diseño y organización*. (2° ed.) Madrid, España: ESIC Editorial.
- Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3° ed.) Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bohorquez E. y Puello R. (2013). *Diseño de un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la Empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolívar*. Tesis de Licenciatura, publicada, Universidad de Cartagena: Cartagena de Indias, Colombia.
- Carreño A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carro R. y González D. (2014). *Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional de Mar de la Plata. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Espinoza J. (2014). *Gestión de Almacén y Calidad de Servicio al Cliente en la empresa Ransa S.A.* Tesis de licenciatura, no publicada, Universidad Cesar Vallejo: Lima, Perú.
- Errasti A. (2011). *Logística de almacenaje*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.)

- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.) México, D. F.: McGraw – Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Lozada J. (2014). Cienciamerica, investigación aplicada. Recuperado de <http://www.uti.edu.ec/antiguo/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>
- Ramos J. (2014). *Gestión de Almacén y Sistema de Codificación en el área de distribución de Corporación Lindley S.A Rimac – Lima*. Tesis de Licenciatura, publicada, Universidad Cesar Vallejo: Lima, Perú.
- Reyes S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango*. Tesis de Licenciatura, publicada. Universidad Rafael Landívar: Quetzaltenango, Guatemala.
- Render B. y Heizer J (2014). *Principios de Administración de Operaciones*. (9° ed.) México, Distrito Federal: Edición en español por Pearson Educación de México, S.A. de C. V.
- Roux M. (2009). *Manual de Logística para la gestión de almacenes*. (4° ed.) Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupe. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Sosa D. (2003). *Manual de la Calidad Total para operarios*. Editorial Limusa, S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Ptht2oGtn1kC&pg=PA23&dq=administracion>

+de+la+calidad+total+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0qJz9hM7QAhXHNiYK
HSUWCEYQ6AEIWDAH#v=onepage&q=administracion%20de%20la%20calidad
%20total%20libro&f=false

Tamayo M. (1999). *Aprender a Investigar*. (3° ed.) Colombia: ICFES – Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

Tarí J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones de la Universidad de Alicante. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE ALMACÉN

1. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la GESTIÓN DE ALMACÉN

2. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada pregunta.
- Cada uno tiene cinco posibles respuestas, para ello contesta a las preguntas marcando con una “X”

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que es necesario saber las características físicas de la mercadería para poder almacenarla?					
2	¿Considera usted que teniendo un conocimiento de las características operativas de la mercadería se puede optimizar espacios en los almacenes?					
3	¿Considera usted que el sistema de transporte interno debe estar establecido en el Lay out del almacén?					
4	¿Considera usted que un almacén debe tener más de un sistema convencional de almacén (¿racks, piso, otros?)					
5	¿Considera usted que saber dónde se encuentran las áreas funcionales y operativas del almacén ayudara a una mejor organización?					
6	¿Considera usted que tener mayor capacidad de almacenaje garantiza una óptima gestión de almacen?					
7	¿Considera usted que si hay un mal flujo de entrada de productos esto no perjudicara al de salida de los mismos?					
8	¿Considera usted que el picking es una fase importante en los flujos de salida de productos?					
9	¿Considera usted que es importante un proceso documentario en la gestión de almacén?					
10	¿Considera usted que debe haber un control de inventario para una mejor gestión de almacén?					

CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

1. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.

2. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada pregunta.
- Cada uno tiene cinco posibles respuestas, para ello contesta a las preguntas marcando con una “X”

(6) NUNCA	(7) CASI NUNCA	(8) A VECES	(9) CASI SIEMPRE	(10) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	--------------

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el planear cada operación ayuda a una mejor organización?					
2	¿Considera usted que implantación de soluciones no da ningún fruto en la mejora de organización?					
3	¿Considera usted que medir el resultado ayuda a la verificar los avances que se dan?					
4	¿Considera usted que es importarte documentar por medio de procedimientos las soluciones en los procesos?					
5	¿Considera usted que el “Seis Sigma” como herramienta de gestión ayuda a la mejora de la calidad?					
6	¿Considera usted que es buena estrategia copiar un proceso, imitarlo y mejorarlo?					
7	¿Considera usted es importarte contar con personas que se enfoquen en el Benchmarking?					
8	¿Considera usted que no es importante tener modelos a copiar o superar?					
9	¿Considera usted que el “Justo a Tiempo” ayuda a reducir el costo de la calidad del servicio brindado?					
10	¿Considera usted que el “Justo a Tiempo” como herramienta de gestión no contribuye en la mejora?					
11	¿Considera usted que al tener una calidad constante reduciría los costos relacionados a los inventarios?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018.

Apellidos y nombres del Investigador:

FERRARI LLOSA, Isabel Andrea

Apellidos y nombres del experto:

Dr. CORNELIO CASARIN PEDRO

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión de Almacén	CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS	Características Físicas	¿Considera usted que es necesario saber las características físicas de la mercadería para poder almacenarla?	ORDINAL (LIKERT) 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Características Operativas	¿Considera usted que teniendo un conocimiento de las características operativas de la mercadería se puede optimizar espacios en los almacenes?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Técnicas de manutención y almacenaje	Sistemas de transporte interno	¿Considera usted que el sistema de transporte interno debe estar establecido en el Lay out del almacén?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Sistemas convencionales de almacenaje	¿Considera usted que un almacén debe tener mas de un sistema convencional de almacén? ¿Considera que almacenar en estanterías fijas (RACKS) son lo mas ideal que almacenar en bloque (PISO)?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Estructura y capacidad de almacenaje	Áreas funcionales y operativas	¿Considera usted que saber dónde se encuentran las áreas funcionales y operativas del almacén ayudara a una mejor organización?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Capacidad de almacenaje	¿Considera usted que tener mayor capacidad de almacenaje garantiza una optima gestión de almacen?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Procesos operativos	Flujos de entrada de productos	¿Considera usted que los flujos de entrada de los productos suman un papel importante para el flujo de salida de los mismos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Flujos de salida de productos	¿Considera usted que el picking es una fase importante en los flujos de salida de productos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Procesos documentales	¿Considera usted que es importante un proceso documentario en la gestión de almacén?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Control de inventarios	¿Considera usted que debe haber un control de inventario para una mejor gestión de almacén? ¿Considera usted que un cronograma de inventario ayuda a una mejor organización de la mercadería?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Firma del experto				Fecha	21.06.19		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018.								
Apellidos y nombres del Investigador:				FERRARI LLOSA, Isabel Andrea				
Apellidos y nombres del experto: DA: COSMIUS CASANO PEDRO								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS	
Administración de la calida total	Mejora continua	Planear	¿Considera usted que el planear cada operación ayuda a una mejor organización?	ORDINAL (LIKERT) 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Hacer	¿Considera usted que implantación de soluciones no da ningún fruto en la mejora de organización?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Revisar	¿Considera usted que medir los resultado ayuda a revisar los avances que se dan?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Actuar	¿Considera usted que es importarte documentar por medio de procedimientos las soluciones en los procesos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	DMAIC	Define	¿Considera usted que el "Seis Sigma" como herramienta de gestión ayuda a la mejora de la calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Mide			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Analiza	¿Considera usted que medir, analizar y controlar a travez de procedimientos establecidos ayuda a mejora de la Gestión?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Mejora			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Benchmarking	Determinar que se quiere comparar			¿Considera usted que la comparación entre áreas es buena estrategia para mejorar los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					¿Considera usted es importarte contar con personas que se enfoquen en realizar comparación entre áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Formar un equipo de benchmarking			¿Considera usted que obteniendo informacion de lo que se desea superar ayudaria a una mejor asignacion de los recursos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					¿Considera usted que no es importante tener modelos a copiar o superar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					¿Considera usted que el "Justo a Tiempo" ayuda a reducir el costo de la calidad del servicio brindado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		JIT mejora la calidad			¿Considera usted que el "Justo a Tiempo" como herramienta de gestión no contribuye en la mejora?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					¿Considera usted que al tener una calidad constante reduciría los costos relacionados a los inventarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Justo a tiempo (JIT)	Menos inventarios y un mejor sistema JIT							

Firma del experto

Fecha 12/06/17

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018.**

Apellidos y nombres del Investigador: **FERRARI LLOSA, Isabel Andrea**

Apellidos y nombres del experto: **CASMA ZARATE, CARLOS**

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de Almacén	CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS	Características Físicas	¿Considera usted que es necesario saber las características físicas de la mercadería para poder almacenarla?	ORDINAL (LIKERT) 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE			
		Características Operativas	¿Considera usted que teniendo un conocimiento de las características operativas de la mercadería se puede optimizar espacios en los almacenes?				
	Técnicas de manutención y almacenaje	Sistemas de transporte interno	¿Considera usted que el sistema de transporte interno debe estar establecido en el Lay out del almacén?				
		Sistemas convencionales de almacenaje	¿Considera usted que un almacén debe tener mas de un sistema convencional de almacén?				
			¿Considera que almacenar en estanterías fijas (RACKS) son lo mas ideal que almacenar en bloque (PISO)?				
	Estructura y capacidad de almacenaje	Áreas funcionales y operativas	¿Considera usted que saber dónde se encuentran las áreas funcionales y operativas del almacén ayudara a una mejor organización?				
		Capacidad de almacenaje	¿Considera usted que tener mayor capacidad de almacenaje garantiza una optima gestión de almacén?				
	Procesos operativos	Flujos de entrada de productos	¿Considera usted que los flujos de entrada de los productos suman un papel importante para el flujo de salida de los mismos?				
		Flujos de salida de productos	¿Considera usted que el picking es una fase importante en los flujos de salida de productos?				
		Procesos documentales	¿Considera usted que es importante un proceso documentario en la gestión de almacén?				
		Control de inventarios	¿Considera usted que debe haber un control de inventario para una mejor gestión de almacén?				
	¿Considera usted que un cronograma de inventario ayuda a una mejor organización de la mercadería?						
Firma del experto			Fecha 21/10/18				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador:				FERRARI LLOSA, Isabel Andrea			
Apellidos y nombres del experto:				CASMA ZARATE, CORLES			
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Administración de la calidad total	Mejora continua	Planear	¿Considera usted que el planear cada operación ayuda a una mejor organización?	ORDINAL (LIKERT) 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE			
		Hacer	¿Considera usted que implantación de soluciones no da ningún fruto en la mejora de organización?				
		Revisar	¿Considera usted que medir los resultado ayuda a revisar los avances que se dan?				
		Actuar	¿Considera usted que es importarte documentar por medio de procedimientos las soluciones en los procesos?				
	DMAIC	Define	¿Considera usted que el "Seis Sigma" como herramienta de gestión ayuda a la mejora de la calidad?				
		Mide	¿Considera usted que medir, analizar y controlar a travez de procedimientos establecidos ayuda a mejora de la Gestión?				
		Analiza					
		Mejora					
	Controla						
	Benchmarking	Determinar que se quiere comparar	¿Considera usted que la comparación entre áreas es buena estrategia para mejorar los procesos?				
		Formar un equipo de benchmarking	¿Considera usted es importarte contar con personas que se enfoquen en realizar comparación entre áreas?				
		Recopilar y analizar la información de punto de comparación	¿Considera usted que obteniendo informacion de lo que se desea superar ayudaría a una mejor asignacion de los recursos?				
		Actuar para igualar o superar el punto de comparación	¿Considera usted que no es importante tener modelos a copiar o superar?				
		JIT reduce el costo de la calidad	¿Considera usted que el "Justo a Tiempo" ayuda a reducir el costo de la calidad del servicio brindado?				
		Justo a tiempo (JIT)	JIT mejora la calidad		¿Considera usted que el "Justo a Tiempo" como herramienta de gestión no contribuye en la mejora?		
Menos inventarios y un mejor sistema JIT			¿Considera usted que al tener una calidad constante reduciría los costos relacionados a los inventarios?				
Firma del experto			Fecha	8/16/18			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018.**

Apellidos y nombres del Investigador:

FERRARI LLOSA, Isabel Andrea

Apellidos y nombres del experto: *ALVA ARCE, Rosal Ceja*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión de Almacén	CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS	Características Físicas	¿Considera usted que es necesario saber las características físicas de la mercadería para poder almacenarla?	ORDINAL (LIKERT) 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	/			
		Características Operativas	¿Considera usted que teniendo un conocimiento de las características operativas de la mercadería se puede optimizar espacios en los almacenes?		/			
	Técnicas de manutención y almacenaje	Sistemas de transporte interno	¿Considera usted que el sistema de transporte interno debe estar establecido en el Lay out del almacén?		/			
		Sistemas convencionales de almacenaje	¿Considera usted que un almacén debe tener más de un sistema convencional de almacén? ¿Considera que almacenar en estanterías fijas (RACKS) son lo más ideal que almacenar en bloque (PISO)?		/			
	Estructura y capacidad de almacenaje	Áreas funcionales y operativas	¿Considera usted que saber dónde se encuentran las áreas funcionales y operativas del almacén ayudara a una mejor organización?		/			
		Capacidad de almacenaje	¿Considera usted que tener mayor capacidad de almacenaje garantiza una óptima gestión de almacén?		/			
	Procesos operativos	Flujos de entrada de productos	¿Considera usted que los flujos de entrada de los productos suman un papel importante para el flujo de salida de los mismos?		/			
		Flujos de salida de productos	¿Considera usted que el picking es una fase importante en los flujos de salida de productos?		/			
		Procesos documentales	¿Considera usted que es importante un proceso documentario en la gestión de almacén?		/			
		Control de inventarios	¿Considera usted que debe haber un control de inventario para una mejor gestión de almacén? ¿Considera usted que un cronograma de inventario ayuda a una mejor organización de la mercadería?		/			
	Firma del experto				Fecha <i>21/06/2018</i>			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018.**

Apellidos y nombres del Investigador: **FERRARI LLOSA, Isabel Andrea**

Apellidos y nombres del experto: **ALVA ARCE, Rosa César**

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Administración de la calidad total	Mejora continua	Planear	¿Considera usted que el planear cada operación ayuda a una mejor organización?	ORDINAL (LIKERT) 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE	/		
		Hacer	¿Considera usted que la implantación de soluciones no da ningún fruto en la mejora de organización?		/		
		Revisar	¿Considera usted que medir los resultado ayuda a revisar los avances que se dan?		/		
		Actuar	¿Considera usted que es importarte documentar por medio de procedimientos las soluciones en los procesos?		/		
	DMAIC	Define	¿Considera usted que el "Seis Sigma" como herramienta de gestión ayuda a la mejora de la calidad?		/		
		Mide	¿Considera usted que medir, analizar y controlar a través de procedimientos establecidos ayuda a mejora de la Gestión?		/		
		Analiza			/		
		Mejora			/		
	Controla	/					
	Benchmarking	Determinar que se quiere comparar	¿Considera usted que la comparación entre áreas es buena estrategia para mejorar los procesos?		/		
		Formar un equipo de benchmarking	¿Considera usted es importarte contar con personas que se enfoquen en realizar comparación entre áreas?		/		
		Recopilar y analizar la información de punto de comparación	¿Considera usted que obteniendo información de lo que se desea superar ayudaría a una mejor asignación de los recursos?		/		
		Actuar para igualar o superar el punto de comparación	¿Considera usted que no es importante tener modelos a copiar o superar?		/		
	Justo a tiempo (JIT)	JIT reduce el costo de la calidad	¿Considera usted que el "Justo a Tiempo" ayuda a reducir el costo de la calidad del servicio brindado?		/		
JIT mejora la calidad		¿Considera usted que el "Justo a Tiempo" como herramienta de gestión no contribuye en la mejora?	/				
Menos inventarios y un mejor sistema JIT		¿Considera usted que al tener una calidad constante reduciría los costos relacionados a los inventarios?	/				
Firma del experto			Fecha	29/06/2018			

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

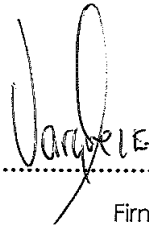
JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA, ASESOR DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE revisor(a) de la tesis titulada

Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito aduanero, Callao 2018.

Del (de la) estudiante FERRARI LLOSA ISABEL ANDREA constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de diciembre 2018



Firma

JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA

DNI: 09301600

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Isabel Andrea Ferrer Lloza

ASESOR:

Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

27 %

1	eva.segpy.gob.myc8863	1 %
2	www.scribd.com	1 %
3	Entregado a UNAPEC	1 %
4	cybertecia.unmstm.edu...	1 %
5	es.scribd.com	1 %
6	199.25.234.130:8080	1 %
7	fr.scribd.com	1 %
8	docslide.us	1 %
9	Entregado a Universida...	1 %
10	tesis.unsp.edu.pe	1 %
11	wivie.coursehero.com	1 %
12	repositorio.continental...	1 %



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Isabel Ferrari Llosa
Título del ejercicio: planificación y productividad
Título de la entrega: GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINIS...
Nombre del archivo: 1-Isabel_Andrea_Ferrari_Llosa.do...
Tamaño del archivo: 4.99M
Total páginas: 88
Total de palabras: 17,538
Total de caracteres: 94,062
Fecha de entrega: 06-dic-2018 02:48p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1052124824



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE ALMACÉN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
EN UN DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Isabel Andrea Ferrari Llosa

ASESOR:

Dr. José Manuel Viquez Espinoza

ÁREA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Isabel Andrea Ferrari Llosa

INFORME TÍTULADO:

Gestión de almacén y administración de la calidad total en un
depósito aduanero, Callao 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 18/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 16




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Ferrari Llosa Isabel Andrea
D.N.I. : 46134010
Domicilio : Av. Hipólito Unanue s/n Condominio Villa Bonita II edif.
2 depa. 505
Teléfono : Fijo : Móvil : 979729198
E-mail : andrea.f.ll@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en Administración

[] Tesis de Post Grado
[] Maestría [] Doctorado
Grado :
Mención :



3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Ferrari Llosa Isabel Andrea
Título de la tesis:
Gestión de almacén y administración de la calidad total en un depósito
aduanero, Callao 2018
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 07/12/2018