



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de almacenes y medición de indicadores operativos de la
empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Herrera Ojeda, Jhonny Roberto (ORCID: 0000-0002-3454-7456)

Salazar Quelopana, Alberto Antonio (ORCID: 0000-0002-5602-8198)

ASESOR:

Dr. Janampa Acuña, Nerio (ORCID: 0000-0003-0252-2649)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a Dios, quien dio sabiduría, salud, y me guio para continuar con mi sueño. A mi familia, quienes me motivaron y brindaron todo su apoyo y comprensión.

Alberto

El presente trabajo de investigación lo dedico a DIOS, y mi familia, por su arduo trabajo, apoyo constante, ánimos y todo su amor para seguir adelante con mis metas y objetivos profesionales.

Jhonny

Agradecimiento

Ante a Dios por guiarnos en nuestro camino, a nuestra alma mater Universidad César Vallejo por brindarnos la posibilidad de mejorar nuestro perfil profesional y alcanzar el cumplimiento de nuestras aspiraciones.

A nuestro asesor Dr. Nerio Janampa Acuña por compartir sus conocimientos y guiar nuestro camino para lograr nuestras metas profesionales.

A la empresa donde se aplicaron las encuestas por abrirnos sus puertas y facilitarnos con el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población criterios selección, muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Validación de juicios de expertos	28
Tabla 2. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach	29
Tabla 3. Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach	30
Tabla 4. Análisis de preguntas dimensión almacenamiento	33
Tabla 5. Análisis de preguntas dimensión gestión de stock	34
Tabla 6. Análisis de preguntas dimensión gestión de datos técnicos	35
Tabla 7. Análisis de preguntas dimensión gestión de movimientos internos	36
Tabla 8. Análisis de preguntas dimensión productos o servicios	37
Tabla 9. Análisis de preguntas dimensión resultados esperados	38
Tabla 10. Análisis de preguntas dimensión causa o efecto	39
Tabla 11. Análisis de preguntas dimensión resultados objetivos o subjetivos	40
Tabla 12. Resultado de prueba de normalidad	41
Tabla 13. Resultado de prueba de hipótesis general	43
Tabla 14. Baremo coeficiente de correlación por rangos de Spearman	44
Tabla 15. Resultado de prueba de primera hipótesis específica	45
Tabla 16. Resultado de prueba de segunda hipótesis específica	47
Tabla 17. Resultado de prueba de tercera hipótesis específica	49
Tabla 18. Resultado de prueba de cuarta hipótesis específica	51

Resumen

En relación al objetivo del estudio se propuso: Determinar la relación entre gestión de almacenes y medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. el tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo; diseño no experimental y transversal. La población estuvo representada por 120 supervisores y jefes en consecuencia el método aplicado fue censal. La técnica usada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario, debidamente validados a través de juicios de expertos; así mismo fue determinado su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach logrando un resultado de 0,981, significando alta confiabilidad. En los resultados del estudio se observa que el 49.2% de los trabajadores de la empresa Ransa, consideraron casi nunca, fueron atendidos oportunamente a los usuarios con unidades de transporte. También se logró un Rho 0.696, que indica la existencia de una correlación positiva moderada entre la gestión de almacenes y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Donde el valor calculado para $p=0.000$, con un grado de significancia de 0.000 (bilateral).

Palabras claves: gestión, indicadores logísticos claves (KPI), almacenamiento.

Abstract

In relation to the objective of the study, it was proposed: To determine the relationship between warehouse management and measurement of operational indicators of the company Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. the type of research was applied, correlational descriptive level, quantitative approach; non-experimental and cross-sectional design. The population was represented by 120 supervisors and chiefs, consequently the method applied was census. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were the questionnaire, duly validated through expert judgments; Likewise, its reliability was determined using Cronbach's Alpha, achieving a result of 0.981, meaning high reliability. In the results of the study, it is observed that 49.2% of the workers of the Ransa company, almost never considered, the users with transport units were attended in a timely manner. A Rho 0.696 was also achieved, which indicates the existence of a moderate positive correlation between warehouse management and the measurement of operational indicators in the company Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Where the value calculated for $p=0.000$, with a degree of significance of 0.000 (bilateral).

Keywords: management, key logistics indicators (KPI), storage.

I. INTRODUCCIÓN

A propósito de la gestión de almacenes y la medición de indicadores operativos; la globalización de los mercados, el avance acelerado de la ciencia, la tecnología, y las necesidades de los clientes, exigen servicios con precios razonables; así mismo las compras requieren servicios de una gestión de almacenes de calidad en la red logística que ayude a determinar estratégicamente la verdadera demanda y lograr un abastecimiento efectivo, aplicando acciones oportunas la misma que fue ratificada por Rizo A (2018: p.2-6).

Así mismo, las empresas deben asegurarse de que todo funcione de la mejor manera, organizando, controlando la gestión de almacén, concordante con lo indicado por (Veeqo, 2018: p.2), que comparte organizar mejor la gestión logística incluyendo el control.

En lo que concierne a la realidad problemática, la eficiencia en las acciones de almacén, permite alcanzar metas importantes con la disminución de costos operativos, generando efectos inmediatos en el logro de la rentabilidad de la operación. En tal sentido, son importantes los indicadores logísticos de gestión, aplicando etapas y procedimientos con el fin de organizar y controlar los flujos en los procesos del almacén, con seguimiento de los resultados operativos para saber su cometido y los efectos que han tenido sobre las decisiones tomadas en la gestión del almacén.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, Ortiz et al., (2018: p.18), comentó sobre los propósitos de la gestión de almacenes señalando que son la custodia y conservación de bienes con bajos niveles de riesgos, capacidad para realizar movimientos que permitan aprovechar de la mejor manera los espacios ocupados y disponibles del almacén, fiabilidad, eficiencia en costos, interrelacionando con la planificación, organización y manejo de la información, desarrollando actividades de recepción, almacén y el movimiento de materias primas, de productos semi elaborados, terminados y el logro con entrega de los servicios al usuario final e información.

En el mismo orden de ideas, se mejora la logística en el abastecimiento o la distribución física, y se gestiona la distribución previniendo productos, exigencias, y necesidades con las respectivas variaciones, haciendo seguimiento a todas las etapas del proceso.

Así mismo Letty Elizalde-Marín (2018: p.1) señaló que, asumiendo las etapas de la gestión de almacenes, tipos, características, funciones, gastos de almacenamiento, infraestructura, administración de inventarios, costos, utilidad, tasa de rotación, disposición y la metodología de inventarios se logra eficiencia en la administración de inventarios integrando la cadena del suministro eficiente, y eficaz al usuario, recabando datos de ubicación del proceso de entrega

También la finalidad del sistema de almacenes es mejorar la logística funcional, que desarrolla el abasto, la colocación física, el proceso de recepción, el movimiento dentro del almacén, el almacenamiento y el sitio de entrega.

Sin embargo, Iliescu M. (Ristea) & Marioara Avram, (2020: 962-966) recalcaron la importancia del sistema de inventarios, pues siendo activo de una empresa esperan contar los resultados seguros, oportunos con el soporte de sistemas de información que simplifican el trabajo y coadyuvan en la toma de decisiones eficientes profundizándose en el nivel de stock que debe tener la empresa.

Así mismo el problema específico de los servicios de abastecimiento y gestión de almacenes exigen perfeccionar los procesos de almacenamiento, el reducido nivel de interacción de datos sistematizados en tiempo real, los retrasos en la información por el bajo uso de conocimientos y la inadecuada capacitación del trabajador en la tecnología perjudican el servicio al cliente como afirmaron García Gómez, Douglas Adolfo, Cedeño Rementería, Yunierky, Ríos Menas, Islíanys, & Morell Pérez, Leobel. (2019 p. 21-23); Además Iglesias (2016: p.7) afirmó que “las empresas necesitan el almacenamiento; ya sea propio o subcontratado para mantener el stock permanente y dar respuesta a los requerimientos del usuario, con la aplicación de criterios de eficiencia en los costos, Así mismo con la reducción de la mala calidad de servicio, y el complemento a proceso productivo entre otros”.

Además, el almacenamiento debe darse según las características de la empresa, cuidando el medio ambiente al inicio y cierre de los servicios de almacenamiento en todas las gamas de productos para facilitar la gestión, soportados mediante la medición de indicadores, eficacia y eficiencia constante en la respuesta y cumplimiento del servicio, reduciendo, costos del proceso logístico.

A propósito, la situación problemática de la Empresa Ransa, merece profundizar el estudio planteando interrogantes al problema general para identificar exactamente los indicadores débiles y proponer estrategias de soluciones, descrito líneas anteriores con la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre gestión de

almacenes y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao 2019?

Con referencia a las interrogantes de los problemas específicos planteados son los siguientes: ¿Cuál es la relación entre almacenamiento y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019?; ¿Cuál es la relación entre gestión de stock y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019? ¿Cuál es la relación entre gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019?; ¿Cuál es la relación entre gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019?

Por otra parte, se propuso el objetivo general del estudio como sigue: Determinar la relación entre gestión de almacenes y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. De la misma forma, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación entre almacenamiento y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019; Identificar la relación entre gestión de stock y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019; Especificar la relación entre gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019; Determinar la relación entre gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019,

Con referencia a la hipótesis general se planteó de la siguiente manera: Existe relación entre gestión de almacenes y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Dentro de las hipótesis específicas se tienen: Existe relación entre almacenamiento y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019; Existe relación entre gestión de stock y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019; Existe relación entre gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019; Existe relación entre gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

En cuanto a la justificación teórica se fundamenta y orienta utilizando diversas teorías desarrollando la recopilación y sistematización del marco teórico, definiciones, nociones, leyes, modelos, que proporcionarán a la comunidad científica conceptos propios y actualizados de las variables gestión de almacenes y medición de indicadores, muy importantes en la actualidad; Así mismo es necesario precisar estos conceptos permiten el sustento teórico del que hacer diario en los almacenes para el beneficio a la empresa en su conjunto.

En relación a la fundamentación práctica de la gestión de almacenes, el trabajo consideró el acercamiento a la labor diaria contrastando la realidad con la teoría, poniendo en relieve las interacciones entre el operador logístico y los usuarios. El trabajo sugiere estrategias prácticas para abordar requerimientos de los clientes, generando explicaciones que sirvieron al usuario, abordando la estructura funcional, con las funciones que desempeñan los trabajadores al servicio de los clientes con oportunidad, y eficiencia.

De la misma forma se fundamenta metodológicamente pues realizó el estudio con el enfoque cuantitativo, y método descriptivo correlacional la misma que permitió alcanzar resultados, identificando considerablemente la situación problemática que se presenta en la empresa, proponiendo estrategias y soluciones sencillas de mucha importancia.

En suma los beneficiados con la investigación serán los trabajadores y clientes de la empresa Ransa Comercial S.A. porque en el desarrollo y cumplimiento de las actividades irán mejorando los resultados operativos con una adecuada interpretación de los resultados obtenidos y la medición de los indicadores logísticos, para llegar a las metas propuestas por la gestión y a los compromisos obtenidos con los diversos clientes, mejorando el clima laboral de la organización y generando oportunidades de incrementar los ingresos que permitan beneficios para la empresa, y los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

En efecto en la investigación, ha sido necesaria la indagación de antecedentes internacionales y nacionales para las dos variables, con el propósito de, tomarlos como referencia en el presente estudio:

A proposito hay que destacar a Pinto D. (2018), en el estudio sobre la mejora de la estructura de costos y gestión de inventarios en el área textil Ambato Ecuador, señala dar mucha importancia en corregir las falencias del escaso conocimiento sobre la demanda real de la corporación, propuso el uso de una herramienta que coadyuve optimizar el planeamiento de la producción, para reducir los costos y alcanzar una mejor participación en el mercado y ofertar la cantidad óptima basado en un modelo comparado con los datos históricos que evidencian los requerimientos y necesidades de los clientes la que coadyuva a la minimización de los costos; logrando el resultado de 28,8 % que resulta eficiente al minimizar costos, Asi el estadístico de Prueba logra un resultado de $z = -5.591$, y $Asymp. Sig (2- tailed) = 0.000$, aplicando el modelo de la Prueba de Wilcoxon, complementariamente utilizando las herramientas estadística solver de Excel Office (p. xiii y pag 81).

Además, en los artículos publicado por Romero, León, Alvarado, Llanes & Sanz (2018: p.81) y Melo M, Suarez M (2018: 7), señalan la importancia sobre la gestión de almacenes que coadyuve la fabricación de los productos: con la entrega oportuna de los materiales requeridos por el usuario, la cantidad necesaria y en el tiempo deseado, con permanentes cambios tecnológicos se obtienen resultados finales eficientes en la operación con calidad del producto (...)

De manera semejante se ven ejemplos del desarrollo de empresas similares de la fabricación en las ramas alimentos, automotriz, etc., pues la producción es a escala con la estandarización de procesos y administran personas especializadas el sistema de inventarios y los procedimientos de información, pedidos, compras, y distribución. En resumen, obtuvo resultados que se muestran 80 - 40 requerimientos por pedidos, también se redujo de utilizar 95 % de empleados a 85.

Sobre la consideración anterior; los investigadores indican que las empresas que experimentan deficiencias en sus procesos de gestión de almacenes con usos inadecuados de herramientas tecnológicas deben tomar medidas de gestión; pues con reducidas mejoras se logran grandes cambios en los resultados, por ejemplo; respuestas inmediatas, bajos precios y buenos materiales. De esta manera se

muestra lo básico que es importante en las actividades diarias de almacenes y con la medición de indicadores, apoyados en tecnologías y cambios en los procesos, que permiten conseguir mejoras en el resultado operativo del almacén (p.82).

Así mismo Oseguera (2017) trabajó en la remodelación de las actividades de almacén en la empresa de confección y comercialización Kananhit S.A. de C.V. México, empresa dedica al diseño, de la fabricación y comercialización de ropas de vestir para caballeros, damas, ubicada en la Delegación Iztacalco. El objetivo fue el rediseño logístico en el área del almacén. La metodología del estudio planteado por el investigador, se basó en el análisis y observación. Para ello utilizó la metodología Six Sigma, utiliza datos para mejorar los procesos repetitivos con la finalidad de medir la eficiencia en las áreas operativas y disminuir la variabilidad de las tareas procurando cero defectos sostenidos en Kananhit S.A. de C.V.

En ese mismo sentido los resultados descriptivos más relevantes figuran el costo de almacenamiento \$ 458,000 al mes y el número de prendas almacenadas al mes (61 099 prendas con un valor de \$7.50 cada una). El nivel de rotación de 16.11 vueltas al año para el producto básico, prendas que deben surtir cada 26 días para la reposición del inventario utilizado (p. 8-15).

Por su lado, Astudillo (2016) indica en su trabajo de identifico los indicadores de gestión en Almacén Cueva Ecuador. El objetivo fue establecer propuestas para mejorar el desempeño y el control de gestión financiera. La población se conformó por personal del área comercial de almacenes Cueva del Cantón en la troncal en Ecuador. La metodología de investigación ha sido mixta cuantitativa. Entre los resultados más importantes fue que se plantearon como objetivo operativo incrementar las ventas en un 16%. Se verificó que en el 2015 sus ventas incrementaron en un 21.43% en relación a las realizadas en 2014, quedando demostrado que se cumplió satisfactoriamente con el objetivo establecido.

En referencia al anterior se determinó que el presupuesto utilizado para incrementar las ventas de \$5800; sin embargo, en el año 2015, fue de \$5000, quedando por ejecutarse \$800. Otro resultado fue el disminuir en un 75% el número de clientes insatisfechos en el 2015, pero se logró una disminución de clientes insatisfechos de -82.35% en relación al 2014. Finalmente, las devoluciones de mercaderías recibidas en la empresa almacenes cueva, disminuyeron el año 2015, en un 46,8% y en relación al 2014, logrando el objetivo planteado.

En este mismo orden de ideas el autor concluyó que Almacenes Cueva cuenta con un plan estratégico y sistemas de medición de indicadores; sin embargo, sus lineamientos y procesos para interpretar estos indicadores son deficientes y no tienen un plan de contingencia para subsanar las falencias detectadas.

También el aporte del anterior trabajo a la presente investigación es la información numérica, estadística, con indicadores numéricos, así como gráficos de todas las áreas de la corporación para evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Además de poner en orden en el tratamiento de las materias primas, en la cadena productiva de la empresa es de vital importancia la información sistematizada del cuadro de mando, las áreas de soporte y áreas de operativas.

De acuerdo a los razonamientos sobre los conceptos de la gestión de almacenes diversos autores definieron, pues el proceso abarca toda la cadena de almacenes, desde la entrega al último usuario, todos los costos y gestión de compras. Se debe tener un sistema de clasificación eficiente para agilizar el proceso y evitar inconvenientes en la entrega de la mercadería. Una correcta aplicación del ABC dentro de la logística es lograr que los productos sean entregados en el lugar indicado, en perfectas condiciones, en el tiempo señalado y con el menor costo posible: "Dado que los enfoques ABC difieren de los sistemas tradicionales de cálculo de costos, las organizaciones deben identificar algunas áreas clave en las que deben configurar y poner recursos para implementar con éxito el nuevo sistema de costos con eficiencia" indican los autores Chi Kong Law, (2016: p.57), Easy Logistic Site (2017:01), Aceves, C. (2017: 2) y Karagiannis Giannis (2018: 6).

También Iliescu M. (Ristea) & Marioara Avram, (2020 p.7), y Apunte García, R., & Rodríguez Piña, R. (2016: p. 04) en la información bibliográfica indican que la gestión de almacenes es otorgar el mejor servicio al cliente reduciendo los costos directos, riesgos de obsolescencia, o caducidad, esto se evitaría teniendo una relación entre las partes proveedor y cliente, con un máximo y mínimo de stock controlado en función a un histórico o una provisión consensuada entre las partes con un espíritu colaborador para resolver diferencias con un objetivo común, pues la tesorería y la fidelización se vería claramente favorecida asegurando la rotación de inventarios por grupos individuales de productos y sub productos aplicando el sistema de gestión de inventarios con control.

A propósito se debe configurar el almacén registrando el flujo de materias primas, las características numéricas en la cadena logística, asignar zonas a los tipos de productos según su morfología (peso, tamaño, textura, etc.). El uso del fichero es de gran utilidad. Esta debe incluir la referencia, lote, volúmenes, fecha de entrada, de salida, los niveles de apilamiento de envases y clases de artículos (frágiles, líquidos, etc.). Así mismo se tomará en cuenta la gestión de compras con las necesidades reales del aprovisionamiento, y la selección de proveedores como indica Ayala, J. (2016: p.04).

Además, la gestión de almacenes se puede perfeccionar estableciendo controles internos, la efectividad del aprovisionamiento del sistema; también el mejoramiento del servicio al usuario, con índices de calidad, que identifiquen las causas que entorpecen el servicio, proponiendo alternativas de solución utilizando diagramas de Pareto y causa efecto como indica García D, Cedeno Y, Ríos I. y Morell L. (2019: 21-23).

Sin embargo, la idea central es que su importancia además radica en mejorar los espacios para la distribución adecuada, para reducir costos de la mercancía que se imputa al manejo de las mercancías y al ordenamiento de las instalaciones. Igualmente se puede clasificar según las características y frecuencia de rotación del producto; es decir con estas acciones se busca aumentar la productividad y reducir la manipulación del producto para convertirlo en un espacio dinámico, eficaz y eficiente como concluye Alarcón A (2019) sosteniendo que es imprescindible la administración de almacenes con el fin de atender al cliente.

A propósito de los antecedentes nacionales Alarcón A (2019), en el trabajo de Gestión de Almacenaje y el tiempo de despacho en una empresa en lima, busco reducir: tiempo, periodo, despacho en distribuidora la casa de la miel, se utilizó el método de un nivel correlacional, descriptivo, no experimental, cuantitativo, la población se aplicó a 14 empleados y el método aplicado fue censal, se identificó las áreas implicadas en los procesos de almacén realizándose el diagnostico aplicando la técnica de los 5 ¿por qué?.

Con referencia a lo anterior se concluyó que el inadecuado grado de adherencia al orden, retrasa la atención al usuario; por consiguiente tardan más tiempo en localizar la mercancía; a su vez el resultado estadístico afirma que los tiempos retardados en la atención y entrega de la mercancía son diferentes, así como el tiempo de la gestión de información del picking, y la gestión de almacenaje

muestran diferenciarse en el tiempo de ubicación de los productos por lo que el estudio desestimó la H_0 , y acepta la H_1 del informe, desarrollándose con un nivel de significancia $> 5\%$, finalmente aplicado la sugerencia se redujo el tiempo de ubicación del producto en la nueva gestión.

Además Zavaleta R, Ramírez W (2019) desarrolló en Juan Jui, el año 2018", el trabajo sobre Gestión de almacenes y productividad laboral en Viza, efectuando el estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional, para conocer la correlación entre las variables en estudio, fue del tipo aplicada, transaccional; fue conformado por 24 trabajadores de la corporación, se aplicó una encuesta; obtuvo un resultado de correlación con un Rho 0.883, que significa una relación positiva alta, directa con la productividad de los colaboradores del instituto de la amazonia Peruano el año 2017 (p.47).

También Gallegos Y (2017) con el trabajo desarrollado en la jurisdicción de Arequipa Metropolitana el 2016, buscó relacionar la gestión de almacenes y el control interno de inventarios Sedapar S.A., presentado a la Maestría en Gestion Publica UCV, su propósito principal, el método fue descriptivo correlacional, la muestra poblacional fue de 140 trabajadores, a quienes se solicitó llenar los cuestionarios; en resumen existe un nivel medio de gestión del control interno logrando un resultado de 0.621, finalmente confirma la correlación positiva moderada de las variables en estudio, de modo aplicado la propuesta mostró niveles regulares de gestión de los almacenes.

Igualmente, Rojas O. (2018), hizo el trabajo con la finalidad de identificar la relación entre la gestión de inventarios y rentabilidad en la logística de la RED SALUD del Norte S.A.C. Huacho- Huaura 2018", en método aplicado con alcance temporal, longitudinal, correlacional, descriptiva, transeccional no experimental, cuantitativo, como resultado muestra 9 farmacias, con 4 líneas de fármacos con 64 %, genéricos con 79%, una correlación de 96.5 %, Sin duda las variables en el trabajo se correlacionan entre las variables.

Al mismo tiempo Parodi L (2016), tuvo como proposito la relación de la gestión administrativa y gestión logística en el centro hospitalario de Chancay, el fin, su método fue descriptivo, transversal, cuantitativo, correlacional; la población fue de 120 trabajadores asistenciales y administrativas; por eso se aplicó el alfa conbrach obteniendo un Rho. 0.938 para la primera variable y para la segunda 0.964 con uso estadístico, en efecto el resultado muestra que las variables logran un Rho = 0.539

con un $p = 0.000 < 0,05$, entonces indicó que existe una correlación directa y significativa entre las variables del estudio, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna,

En el orden de las ideas anteriores aplicando el método Spearman, en la dirección y gestión administrativa; obtuvo un resultado del 62% de los trabajadores califican como moderado. El aporte de la investigación sugiere capacitar al recurso humano en conocimientos, habilidades, y técnicas, para superar falencias y tomar medidas adecuadas para superarlas, promover un comité de control interno para realizar seguimiento y monitoreo en el cumplimiento de metas y objetivos para fortalecer el nivel de servicio brindado al cliente.

De nuevo Chauca F (2016) propone en su trabajo análisis estratégico para la optimización de almacenes en Confecciones Western SAC 2016 USMP., Lima, como diseño del estudio fue correlacional, no experimental, descriptivo, cuantitativo; la propuesta fue identificar la correlación de los elementos que elevan los costos de almacenamiento y el desperdicio de materias primas; en cuanto a los resultados se obtuvo que el: 75 % no existe control y el: 25% indica poco, que el 60 % indica la necesidad de contar con programa de inventarios, y el 30 % requiere código de barras.

En ese mismo sentido se concluyó que el 100 % de encuestados indican a la necesidad de implementar el sistema de almacenes, pues existe pérdida de eficiencia en el uso de materias prima por falta de un plan de producción y la ausencia de una proyección de demanda deja sin planificación el área de almacén y ello conlleva a la producción en exceso y un posterior remate de telas compradas en exceso.

En lo que se refiere a nivel nacional, en la revista digital Perú Retail (2018), en una publicación sobre “La importancia en la gestión de almacenes”, manifiesta La buena organización del servicio de almacenes, con costos competitivos, y ejecución inmediata del servicio logístico ahorros potenciales, aumento de utilidades, fueron elementos estratégicos que sirvieron para incrementar la competitividad, y la participación integral junto a elementos de la mercadotecnia como son las compras, planeación, ventas, producción. (p.01).

Así mismo Luján E y Sánchez C. (2016 p. 8-15) de modo el trabajo planteo como finalidad de identifica la Implementación de KPI'S e impacto en la gestión logística de la empresa Santa Gabriela SAC, Trujillo”. El objetivo del estudio fue exponer el impacto de los indicadores logísticos claves (KPI), cuyo acrónimo en inglés que significa Key performance indicator, denominados indicadores claves de

desempeño o indicador de gestión, efectuados en la cadena del aprovisionamiento, almacenamiento y control de stock. Los resultados de contraste estadístico indican para la mejora de ventas es de 2.8 y 2.7, con un valor hipotético de 4 puntos (pág. 58).

Es evidente entonces que la investigación concluyó luego de haber aplicado instrumentos de entrevistas y encuestas al personal responsable del área y su jefatura, aplicando indicadores KPI., en las acciones reales del área, pues se evidenciaron resultados favorables con la mejora de tiempos y eficiencia en el stock, y almacén lo cual beneficia económicamente a la empresa.

Como afirmamos al evaluar la capacidad de utilización del almacén, en el ciclo del orden interno del cliente hasta la expedición de la orden se ha aplicado el rediseño en los intervalos de tiempos de descarga en prendas no mayores a 500, al inicio era de 80 minutos, se logró disminuir a 60 minutos es decir se redujo el 38% de tiempo de recepción; luego se evaluó el flujo de mercaderías alta-mediana rotación con un intervalo de 85 a 99% donde se requiere un tiempo no mayor de 1440 minutos para ordenar los pedidos.

En ese mismo sentido el rediseño del depósito mejoro en 48 % los pedidos al almacén menores de mil productos los que se atendieron oportunamente, así mismo el flujo del material, el pedido y entrega también redujeron el tiempo de entrega y atención, Como se ha dicho hasta la preparación del pedido y entrega se optimizaron, observando los costos del almacenaje; Dicho de otra manera, permitió mejorar el ambiente del trabajo, la comunicación y la atención al usuario entre las áreas que brindan soporte al área de almacén, además genero mejoras en el nivel de la prestación.

Con referencia a lo anterior, la investigación estudia, cómo los indicadores relacionados a la gestión de almacenes conforman una herramienta de trabajo esencial, con registros de información que permiten tomar decisiones adecuadas para mejorar continuamente los servicios logísticos pues los indicadores operativos, de enero a mayo de 2019, se ha incumplido en algunas metas como las siguientes: (1) “unidades despachadas” cuya meta es el 95% y su cumplimiento está al 89%. Lo anterior significa que se debe revisar en qué parte del procedimiento se está fallando, para identificar qué causa ajena a la actividad está interfiriendo en el cumplimiento de la meta. (2) Buenas prácticas de manipuleo (BPM) cuya meta es el 95% y su cumplimiento está al 77%.

Entonces es evidente desarrollar, evaluar un plan de acción con seguimiento periódico en el cumplimiento de las metas y el resultado para verificar logros; (3) Exactitud en registro de ubicación (ERU) cuya meta es el 98% y su cumplimiento está al 95%. Aquí, falta revisar algunos detalles dentro del proceso operativo. (4) La exactitud en registro de inventario (ERI) cuya meta es el 99% y su cumplimiento está al 95%. Aquí, deben existir varios factores no identificados que no están permitiendo cumplir con el objetivo (pg. 45 -50).

Así mismo la empresa Ransa Comercial S.A. desde 1939, viene siendo el operador logístico más destacado en la provincia constitucional del Callao en Lima - Perú, cuya situación problemática específica en torno a la investigación se encuentra limitada a la oferta nacional de estos servicios, problemas técnicos en las especificaciones operativas, altos costos logísticos, retraso en la recepción de pedidos y entregas de bienes, baja rotación en el ordenamiento del inventario, intermitente eficiencia operativa, tardía respuesta en las salidas e incumplimiento de las metas establecidas en los indicadores operativos.

De acuerdo a los razonamientos que se han venido realizando para mejorar la empresa se deberá ofrecer información orientada hacia el cliente, optimizando indicadores como son la recepción, gestión de almacenes, productividad, merma, devoluciones, pedidos y entregas perfectas, buenas prácticas y gestión comercial. Estos deben estar vinculados con todas las tareas de los procesos principales del almacén que son recepción, almacenaje, ordenamiento del inventario y salida de mercaderías.

Lo expresado en el párrafo inmediato anterior referido a la situación problemática de la investigación, se complementa con el trabajo de investigación de Távara O, Donayre J, Huamán C. (2016) en su investigación Plan Estratégico en tiempo de crisis de la unidad de negocio de Minería Ransa presentada a la Universidad del Pacífico (p.31). También a lo planteado en la investigación realizada por: Gómez A, Al G, Rojas M, Luna R, Meza J, Mirus M, (2016), Planeamiento Estratégico de Ransa Comercial S.A. publicada por la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú (p. 22- 38).

También Cárdenas y Vilquimiche (2017) investigaron con el fin de evaluar el nivel de productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail empresa colaboradora Ransa. Fue mixto, descriptivo, no experimental, transversal, realizado en el almacén de consumo masivo y retail, trabajaron con un grupo de 30

colaboradores. Para la medición de los pre y post test se sometió a validación la “encuesta Ransa 2017”, entre los resultados descriptivos más importantes sobre la distribución de productos del almacén, figuraron que el 3.3%, estuvo totalmente en desacuerdo; el 26.7% se muestra en desacuerdo; 3.3% es indiferente; el 43.3% está totalmente de acuerdo.

Hecha la exposición anterior la corporación tuvo personal con conocimientos, entendido para dar respuesta y resolver situaciones problemáticas; pues los resultados demostraron que el 6.7% son indiferentes; se mostraron de acuerdo el 63.3%; el 23 %, el 30% está totalmente de acuerdo. Otro resultado importante fue lo concerniente a que si las mercancías fueron usadas óptimamente: el 3.3% está totalmente en desacuerdo; 27.7% se mostraron en desacuerdo; 50% se mostraron de acuerdo; y, 30% está totalmente de acuerdo.

Vale la pena decir que los resultados inferenciales constataron el nivel medio de producción de la corporación colaboradora y tiene los dineros precisos para optimizar las actividades productivas. El 60% de los preguntados percibieron un nivel medio de productividad, que niega la hipótesis planteada por los investigadores. Finalmente, se concluyó que el 73.30% percibió un medio nivel de productividad estrecha, es decir, que los colaboradores encuestados percibieron y estuvieron de acuerdo que coexisten tiempos muertos en el desarrollo de la labor.

Asimismo, los encuestados mostraron total desacuerdo de que existan despachos duplicados, el incumplimiento de los horarios establecidos por la empresa; los pedidos son entregados a tiempo para su preparación; Es decir la investigación brinda la información necesaria y específica para elaborar los indicadores de gestión.

En lo que respecta a las teorías relacionadas de la gestión de almacenes, afirmamos la importancia como propone Bureau F (2016: 220), quien indica que ante el almacenamiento acumulada de mercancías existentes sugirió para que exista precaución en el trabajo futuro, previniendo necesidades y cambios en las demandas de mercancías, puesto que serán rigurosos, involucran una permanente innovación de los mismos. Es decir, en ello radica la importancia de una buena gestión de almacenes para facilitar el cumplimiento de objetivos y garantizar la continuidad en la entrega de los pedidos, convirtiéndose en un ente regulador entre la producción y la demanda cada vez más exigente en un mercado muy competitivo donde los errores pueden afectar seriamente los flujos de ingreso consecuentemente las ganancias de la corporación.

Por las consideraciones anteriores hay que destacar la importancia de la organización de un almacén; pues ella consiente a la empresa incrementar la superioridad en competencia dentro de mercado al reducir los costos y gastos directos de mano de obra, para perfecciona el servicio al usuario, aumentar la flexibilidad y la capacidad de respuesta”

También para una excelente gestión de almacenes se debe tomar en cuenta minuciosamente la codificación y catalogación de los productos. Una herramienta muy útil y compatible con programas de almacenaje; ósea un dispositivo emisor que escanea el código actuando con un decodificador a través de la antena wifi, que desarrolla lectura de información interconectada con la base de datos, obteniendo información del tipo de Sistema Portátil o Terminal (SPT), la misma que de manera inmediata reconoce el producto y actúa realizando registros para mantener actualizado el código, descripción, ubicación y cantidad. Debido a que un almacén maneja grandes cantidades de información es fundamental contar con una codificación adecuada, lo más recomendable es una codificación numeral y correlativa.

Todo lo anterior indica si bien es cierto que el código de barras es de gran ayuda, en algunos casos, es mejor utilizar código numeral, ya que existen tareas manuales en las que solo son útiles los códigos numerales. Se afirmó Bureau F (2016: 226).

Además, hay que tener en cuenta que la satisfacción al cliente es uno de los factores principales de éxito de una empresa. En ello radica la importancia de una óptima gestión de almacenes para procesar los pedidos en el menor tiempo posible. Es vital entender que el significado servicio al cliente involucra todo siendo parecido lo sostenido por Ley, LC (2016).

Lo más importante es tomar en cuenta algunos criterios como la verificación del tipo de existencias, confrontar datos de las existencias reales disponibles para atender con rapidez en el despacho del producto, disminuir el manejo de los productos y la reducción de costos. Así como el dimensionamiento del almacén centrándose en la reducción de los tiempos de atención integrando áreas funcionales internas y externas, de recepción y expedición, así como lo señala Botero, A. (2016: p. 01) y Meana Coalla, P. P. (2017: 1-3).

Por cierto, para optimizar el área de almacén se debe rediseñar espacios (Layout), con mejora de información interna con adecuado abastecimiento, uso de

inventarios con lineamientos claros para los productos de baja rotación y obsolescencia manteniendo un alto porcentaje de productos disponibles de manera ordenada para facilitar su despacho. Para ello, se recomienda el personal a cargo reciba capacitación constante para su perfeccionamiento y actualización de los nuevos métodos y técnicas de almacenamiento e información; criterio sustentado por Flamarique S. (2017), Fernández, E. (2017), Mejía, Orozco & Palencia (2016).

Así mismo Vidarte (2016) precisó sobre lo esencial de la gestión de almacenamientos pues consiste en mantener con eficiencia el abastecimiento permanente y oportuno de las mercancías y diversos elementos que sirven a la producción solicitados asegurando el servicio permanente y constante (p.46).

Al respecto durante la investigación se encontró que diversos autores consideran como funciones a la recepción de mercadería, almacenamiento, conservación, despacho, organización y control de existencias como lo señalan Veloz Navarrete, C., & Parada Gutiérrez, O. (2017: p.6), Eraslan, E., İÇ, YT (2020: 3-6), Pérez Vergara IG, Arias Sánchez JA, Poveda Bautista R, Diego-Mas JA (2020: p. 3).

Resulta oportuno señalar que en la recepción de mercadería se debe hacer un análisis cuantitativo y cualitativo del producto, es decir, el peso, tamaño y el estado en que llega. En el almacenamiento, organización y conservación se toma en cuenta los factores técnicos como la categorización ABC y factores humanos como la correcta capacitación del personal encargado es de suma importancia para la producción eficiente y eficaz de la actividad empresarial. Para la revisión de existencias a través de un debido control interno y auditorías. Además, se consideran las actividades de despacho en la que se considera la documentación como listas de cotejo, facturación; entre otros.

En efecto la segunda dimensión de gestión de stocks indica lo siguiente:

Una cadena de suministro con la cantidad mínima de existencias dentro de su tubería es una utopía. Desafortunadamente, esto sucede muy raramente. Nuestra sociedad y nuestros marcadores no son predecibles y, por lo tanto, necesitamos mantener existencias en varias etapas de la cadena de suministro. Mayor demanda de los consumidores para una mayor variedad. (Richards, G. 2018: p.17).

También la apropiada gestión logística, abarca los procesos de almacenes, distribución, y control en la cadena de abasto como se refiere Orejuela et. al. (2017: p.22).

Además, la administración de existencias en el almacén realiza actividades, acciones y tareas operativas para saber permanentemente el estado de los stocks, vigilar el nivel de stocks y guardar los artículos determinados para una solicitud o requerimiento, es decir, es responsable del qué, cuánto, cuándo y a qué precio. Para ello, debe con el soporte de la alta dirección de la empresa, igualmente de las otras gerencias de marketing, comercial y compras.

En relación a la gestión de datos técnicos de almacenes se presenta la definición de gestión de datos técnicos que, según Bureau F, (2016): p 221), afirmó que “existen paquetes integrados de aplicaciones informáticas que sirven de apoyo a la gestión logística integral; las mismas que se fundamentan en 3 pasos básicos: como la transmisión de información de ingresos, procesos y almacenamiento de la información y recuperación de información” (p.222).

Es decir, al hablar de reducción de costos, es importante analizar el costo-beneficio de comprar en grandes lotes, debido a que, muchas veces, el costo del almacenamiento y transporte supera el precio de compra. Por otro lado, el cumplimiento al proceso productivo se refiere a los productos perecederos que requieren un periodo de maduración antes de su consumo final.

Para entender mejor lo mencionado se puede decir que existen diversos factores que contribuyen a una mejor rentabilidad del almacén como disminuir las mermas ocasionadas por robos, deterioros o extraviado, en efecto la reducción del número de maniobras del producto y lograr la mejora en la elaboración de los despachos a través de un adecuado proceso de gestión con identificación de captura de datos, para un control eficiente de flujo mejorando procesos sustentado por los autores Hernández, M. (2017: p. 2), Hernández Barrueco, L. C. (2016 p. 9), y López G.& Meza R.(2017:v).

En efecto Florián, F. (2016), sostuvo que la importancia del método de control interno para optimizar la gestión de los movimientos internos como las transferencias del stock del sitio de almacenamiento hacia zonas de carga, la modificación del stock, las intervenciones periódicas y los inventarios en movimiento” (p.35).

Por cierto, Iglesias, A. (2016), considera de suma importancia la reducción de los costos en el almacén implementando sistemáticamente para obtener la distribución eficiente de espacios, así como la reducción de las horas hombre laborados a consecuencia del ordenamiento.

Generalmente, una referencia cambia el tipo de rotación y los ficheros deben estar actualizados para un mayor control de los movimientos físicos de la mercadería. Se toma en cuenta si las cantidades son pequeñas o grandes para ubicar cuánto ocupa el pallet y reagruparlo si es necesario.

Así mismo sobre la segunda variable, se sostiene que los indicadores son herramientas con un conjunto de datos que sirven para medir objetivamente un proceso o una actividad. Un indicador permite evaluar el desempeño para tomar decisiones en una gestión de almacenes.

En relación a ello, Villagra J. (2016) afirmó lo siguiente: La administración de indicadores como componente que mide representando los objetivos, o fines de la organización. Pues logra desarrollar el seguimiento efectivo al desempeño, orientando con las mejoras continuas (p.2).

Las empresas plasman el detalle sus objetivos utilizando los indicadores, haciendo un seguimiento continuo y cumplimiento de las mismas.

Por su lado, Corral R. (2017) afirma lo siguiente que los indicadores logísticos claves de gestión operativa son los indicadores claves de desempeño (KPI) permiten saber si se aborda las acciones de la empresa de acuerdo a los objetivos; sí estamos junto o lejos a los fines trazados. En consecuencia, estos ayudan a la toma de decisiones donde exista desvíos con respecto al nivel deseado” (p.7).

Al respecto, se afirma que los indicadores estudiados permiten definir el triunfo de una estrategia, ya que se pueden medir los resultados, ventas, o pueden coadyuvar a la toma de decisión para la reducción de gastos, y costos. Por lo tanto, optimiza resultados, y se utilizan para comunicar, optimizar, orientar y dirigir las acciones del plan estratégico de una empresa.

Dicho de otra manera, uno de los problemas más habituales es la sincronización entre los responsables, en el trabajo en equipo ya sea objetivos personales o por falta de capacitación y dominio en el tema. Algunos trabajadores no desean ejercer bien sus funciones porque son individualistas y sus metas pueden no coincidir con los de la empresa; por lo que existe una incongruencia de objetivos.

También la falta de sincronización genera malestar y precisión en la oportunidad de medir la estrategia, ejecutar, y comunicar, los resultados de la medición con los indicadores en referencia. No se coordina oportunamente las actividades en el proceso logístico y genera incoherencia en los resultados de gestión.

Con respecto al enfoque cliente proveedor Villagra J. (2016) afirmó lo siguiente: Lo distintivo del enfoque es que ayuda organizar componentes centrales y administrar las áreas, unidades, departamentos o gerencias. Es decir, define prioridades de mejora para alcanzar a conocer metodológicamente como es el comportamiento del consumo, insumos, proveedores, clientes, productos entre otros (p.48).

Además de ser fácil de implementar, las ventajas de este enfoque es que agiliza la sincronización de las áreas y sus procesos en la corporación, perfecciona el clima organizacional, pero, sobre todo no realiza cambios radicales, sino que se trabaja en mejorar los procesos existentes como sostiene Perdiguero M. (2017) la importancia de la gestión. Así mismo se trabaja en base a una matriz cliente proveedor, y tiene que haber un consenso con clientes y proveedores. Lo más importante es que se aplica en toda la empresa para obtener logros o impactos garantizando la competitividad.

Sin embargo, la guía de excelencia de Malcolm Baldrige, mencionado por Villagra J. (2016: p. 68), indica que es un método que coadyuva el alineamiento de la organización, con la mejora de la planificación, focalizando las actividades clave, áreas de negocio dirigiéndola hacia la gestión de la excelencia, con enfoque al cliente,

De igual manera la guía proporciona elementos metodológicos para analizar los indicadores y otorga información para evaluar y comparar el desempeño, la relación causa-efecto y la toma de decisiones. Para definir indicadores es indispensable partir de las exigencias que instituye la sección de resultados para luego asignar fortalezas proporcionadas por las secciones de mejora aplicando una calificación de resultados.

Al respecto se puede mencionar lo siguiente: La revolución de calidad en los Estados Unidos, y en particular el desarrollo de lo que ahora se llama el Marco de excelencia de Baldrige, ha tenido un profundo impacto en las corporaciones de negocios, en los sectores de la salud, educación y organizaciones sin fines de lucro. Es una herramienta única y poderosa que hace que las organizaciones en toda la economía sean más efectivas y eficientes. (Baldrige Foundation, Journal of Performance Excellence, (2017: pg.02).

En lo que respecta a los indicadores Sangwan KS. (2017), y Roldan, C. (2018). Indican la mejora de los inventarios, y el mantenimiento preventivo, utilizando indicadores de recolección, clasificación, prueba, recuperación y redistribución

asumen actividades básicas buscando la gestión de almacenes de calidad, transporte, costo, inventario, empaque, precios, enrutamiento para donde enviarlos.

Sobre la importancia de los indicadores Villagra J (2016: p 6.) también señala lo siguiente: En las organizaciones modernas utilizar la cultura de orientación a los resultados en todas las áreas, y aplicada al éxito del negocio, las misma que debe ser medida los resultados financieros con una visión de cumplir la misión institucional.

En el mercado competitivo actual se hace indispensable una evaluación continua de la empresa. Para ello, se deben establecer correctamente los parámetros a través de los indicadores, que permiten diagnosticar, analizar y prever situaciones que pueden poner el riesgo la rentabilidad de la empresa como indica Chi Kong Law, L. (2016:53), y Roux, M. (2016: p. 04): “La implementación de JUS IN TIME (JIT) aporta muchos beneficios operativos para los fabricantes que incluyen la reducción del inventario de trabajos en curso;

Es por esta razón la reducción del espacio de piso requerido, reducción del tiempo de producción, aumentos en la productividad del trabajador y aumento del turno de inventario, así como la eficiencia en los procesos logísticos son importantes; como indica la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2020: p, 2), en el documento OECD COMPETITION ASSESSMENT REVIEWS: LOGISTICS SECTOR IN THAILAND.

En la actualidad, las grandes falencias en la medición de procesos logísticos perjudican grandemente la competitividad de las empresas. Son obstáculos que pueden convertirse en cuello de botella en la cadena logística generando la pérdida gradual de clientes. Cumplir con los tiempos requeridos en la entrega del producto significa optimizar el proceso para aumentar la competitividad con plazos de espera cortos, alta flexibilidad, trabajo en equipo, alta confiabilidad con una comunicación abierta orientada al servicio del cliente buscando en el tiempo reducción del costo en el proceso del almacén, por el cual la empresa propiciara la capacitación, y retención del personal como los indica Oliveras, E. (2016: p. 16).

En efecto Villagra J. (2016: p. 74) señala la importancia: Para aplicar el método y desarrollar actividades empresariales con indicadores, considerando relevante las mediciones, el análisis, y el feedback, resulta de suma importancia

De manera semejante el liderazgo permite establecer tableros para incorporar datos de los indicadores así como el seguimiento de la misma considerando la estructura y funciones de la empresa.

En relación al primer componente de la medición de indicadores, se presenta la definición de producto o servicio que según Villagra J (2016: p. 35) mencionó lo siguiente: Se identifican tipos de indicadores desde la entrada o inicio a partir de su ubicación en el flujo de un producto o servicio ya que mide las características de los insumos (entradas y salidas). Los estándares internos de las actividades principales, procesos o subprocesos miden el grado de cumplimiento de los objetivos, productos o servicios deseados de la empresa

En efecto son instrumentos muy importantes para evaluar el proceso y desarrollo; permitiendo identificar necesidades de las áreas involucradas. Se ordena y clasifica la información según los objetivos y la naturaleza del indicador. Por ello es el modelo básico que permite entender la función de la gestión logística de la empresa.

Al respecto para lograr la seguridad de la información de un procedimiento de control con indicadores es esencial un buen clima organizacional, prevaleciendo los intereses comunes, sobre los beneficios individuales de los departamentos.

En tanto la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (2017: p. 16) desarrolla el manual de indicadores; donde afirma que el cumplimiento en el suministro de bienes y servicios producidos y/o aprovisionados es definida por la intervención. También los indicadores del flujo de productos o servicios finales definen, miden, calculan, y son objeto de seguimientos y corrección en caso de algún desvío; para alcanzar logros deseados.

En relación al segundo componente de la medición de indicadores, se presenta la definición de resultados esperados que según Villagra J (2016: p. 36) señaló lo siguiente: El mejor uso de los recursos, y el logro de los fines corporativos están relacionado con los indicadores de eficiencia pues mide la calidad de recursos, mientras tanto la eficacia evalúa la capacidad de la corporación de alcanzar resultados.

De igual manera la medición con indicadores de eficiencia y eficacia cumplen un rol vital en la evaluación. La eficiencia lograda en un propósito, con el menor costo y tiempo, indica el cumplimiento de las metas y resultados planeados de un plan. Se puede decir que ambos pueden ser utilizados en todo tipo de organización, sea cual sea su rubro siempre el resultado de ambos criterios será beneficioso para la empresa.

Por otro lado, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (2017) En el Manual de indicadores (2017) señala que los indicadores de gestión de almacenes “permiten definir, calcular y evaluar los cambios cualitativos y cuantitativos que se requieren para impactar los objetivos misionales” (p. 14).

Así mismo la provisión, como la ubicación y el mejoramiento de los servicios y procesos internacionales para importar bienes en condiciones acordadas en un punto determinado o en la misma fabrica (Free Carrier y Ex Works) del país de origen, tanto de EEUU, México, Reino unido, Alemania, China; los polipastos y equipos de manejo de materiales, ganchos y colgadores de mina, tornillería o barras metálicas, utilizando canales de distribución fabricante/distribuidor, así como lo sostiene Muha R., Server, D., Sokolovskij,.E. (2018: 6 - 8), en la ubicación de un centro de distribución de almacenes en el entorno internacional coadyuva ahorrar los costos logísticos y los servicios.

También los indicadores de resultado sirven para verificar con objetividad los resultados y exigir al personal esfuerzos adecuados midiendo constantemente los avances para lograr el funcionamiento óptimo de la empresa. Es necesario mencionar la importancia del control directo de los factores internos y externos; Asi mismo se consideran a los factores exógenos que escapan del ámbito del control sin embargo se aconseja estar preparados para enfrentar esas situaciones problemáticas practicando acciones de control necesarias para el control de mermas y fallos. Al respecto el investigador Beck, A. y Peacock. (2017: p.9) reitera la necesidad del control en su obra Necessary practices for successful shrinkage.

En relación al tercer componente causa o efecto de otro indicador Villagra J (2016) define que conocer las causas-efectos que se suscitan entre los indicadores, son actividades o tareas importantes en contextos de mediciones, aplicando la metodología del Balance Scorecard” (p. 36).

Por otro lado, la relación causa y efecto indican la importancia porque facilitan enfocarse en puntos específicos donde puedan “influenciar” los resultados importantes de la empresa. A continuación, los indicadores comprendidos en esta clasificación son los siguientes: (1) Indicador de causa o indicador impulsor (es el indicador que causa efecto a otro indicador de resultado afectado positiva o negativamente); y, (2) Indicador de efecto se menciona al indicador efecto de otro indicador causa)”

También Berríos y Flores (2017: p.25) afirmaron que “la relación causa-efecto es una sucesión de declaraciones del tipo si/entonces. Sin embargo, un cuadro de mando, debe contar la historia de la estrategia de la unidad de la corporación a través de un orden de relaciones de causa-efecto”.

Además, método relaciona objetivos e indicadores e identifica la sucesión de hipótesis entre las relaciones de causa – efecto; y los indicadores o resultados. Es recomendable que cada indicador seleccionado para un Cuadro de Mando Integral sea un elemento de una cadena de relaciones de causa-efecto, que comunique el significado de la estrategia de la organización.

De igual manera en tiempos anteriores a la propuesta del cuadro de mando integral, algunas empresas ya utilizaban una colección financiera y no financiera de medidas de desempeño crítico. Dentro del método se consideran los objetivos estratégicos, iniciativas. Es necesario considerar que la estrategia se articula para la alta dirección y el cuadro de mando puede interconectarse para el cumplimiento de estrategias. Los indicadores de causa- efecto permiten realizar un mayor seguimiento, y definir los planes con mayor precisión, definir las acciones que ayudan a mejorar la calificación de otros indicadores.

En relación al cuarto componente de la medición de indicadores, se presenta la definición de resultados objetivos o subjetivos que, según Villagra J (2016), precisa lo siguiente: De igual manera el uso combinado de indicadores que reflejan las cantidades medidas, observadas, o recontadas se llaman **indicadores duros**; sin embargo, los **indicadores blandos** están asociadas a las cualidades

Al respecto bajo las dimensiones señaladas se pueden afirmar lograr la medición adecuadas a través de la información bibliográfica, se debe ampliar con información obtenida de las encuestas, entrevistas. Además, los indicadores blandos miden intangibles, los cambios de percepción, opinión, actitudes, motivaciones, sentimientos y conocimientos”.

Se afirmó que un indicador es una cifra que provee información observable y es científicamente válida. Por otro lado, tenemos los indicadores subjetivos que se centran en la satisfacción, en la percepción y en los puntos de vista. Ambos criterios fortalecen la producción de determinadas áreas y evaluar el desempeño, así como facilita proponer estrategias y sugerir acciones tácticas. De esta manera se fortalece la relación directivos y colaboradores para mejorar la productividad laboral, la rentabilidad, y la calidad empresarial.

Además, para incrementar la eficiencia de los procesos de almacenamiento es posible combinar sistemas de información y posicionamiento para coadyuvar decisiones racionales en la asignación de empleados, vehículos, tareas de almacén y reducción de recorridos vacíos como lo indican Lewczuk, K. & Zaleski, A. (2018), y Setyawan, R., Prasetyo, E. y Suganda, A. (2019).

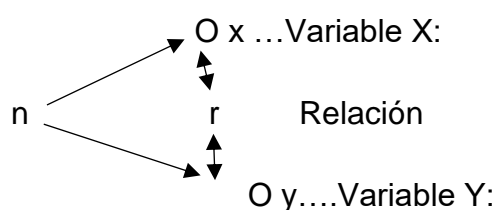
III. METODOLOGÍA

En cuanto al enfoque cuantitativo según Grove, S., Gray, J., & Burns, N. (2016: p. 97), indica es un proceso de recolección ordenada de datos, sensato, objetivo que usa encuestas para obtener información cuantificable en base a ello realizar análisis estadístico e identificar promedios, tendencias, comprobar relaciones obteniendo resultados, y cumplir objetivos. Así mismo el método científico general, usa un alto grado de generalidad pues pueden aplicarse en cualquier ciencia.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Ahora bien, Baena (2017: p.18), señala que el estudio es aplicado a problemas precisos para resolver soluciones rápidas, puede utilizar una teoría ya existente para buscar nuevos resultados.

En cuanto al diseño de la investigación, Hernández, Ramos, Plasencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018: p.87, 88), señala que las investigaciones no experimentales son aquellas que no se sometieron a una manejo intencional o prueba alguna de variables; en ningún modo sufren modificación alguna, y se revelan tal como se desenvuelve en su contexto natural, describiendo la relación que existe entre ellas. Es transversal porque se mide en un único tiempo y espacio por única vez. El esquema es el siguiente:



Dónde:

n: Es la muestra.

Ox: Gestión de almacenes, representa a la variable X

Oy: Medición de indicadores operativos, realiza la reflexión de la variable Y

r: representa las relaciones.

En cuanto a la investigación fue aplicada, pues se ha identificado los pasos, y las acciones establecidos con una orientación conceptual, para lograr acepciones, formular preguntas del problema, problemas, plantear hipótesis, implementarla, e instrumentar la comprobación de la hipótesis, para mejorar los resultados vinculándose a la técnica con un conjunto de normas, criterios, reglas procedimientos que le permitan establecer relación con el sujeto del estudio concordante con los criterios propuestos por Hernández A, Ramos M, Placencia B, Indacochea B., Quimis A, Moreno L (2018: p.87).

También el trabajo fue de nivel correlacional pues su finalidad; es medir, saber, analizar la intensidad de la relación estadística; o grado de asociación que exista entre 2 o más conceptos, categorías o variables que se estudian, la idea central dice que aplicando procedimientos estadísticos resulta la correlación concordante con el criterio de Baena G. (2017: p.23).

Además, se aplica el enfoque cuantitativo según, Hernández, Fernández & Batista (2018: p.4) donde mencionaron que; recolecta datos, aplica la comprobación cuantitativa y el estudio estadístico para probar y determinar comportamientos y teorías. Cumpliendo rigurosamente los pasos secuenciales, pudiendo en cada paso volver a precisar alguna fase.

3.2. Variables y operacionalización

Con respecto a la definición conceptual de la variable, se indica tal como lo explicaron Hernández, et al (2018 p.123) señalaron que “la variable es una propiedad que puede alcanzar distintos valores por variación; la misma es susceptible de medirse u observarse”.

Las variables que se evalúan en la presente investigación son las siguientes:

VX: Gestión de almacenes

VY: Medición de indicadores

Acerca de la Variable X: Gestión de almacenes: Bureau F, (2016 p.222), señala que se ocupa del proceso logístico de almacenamiento, así como de la gestión de compras del inventario o stock total con datos técnicos, también de los movimientos de recibir, almacenar, ubicar la localización, y distribuir los materiales en toda la cadena, de forma eficiente, segura, evitando roturas de stock. Además, optimiza los flujos de entrada y salida, pues observa el posicionamiento y el abastecimiento.

Por lo que se refiere a la definición operacional, indica como se pudo lograr los resultados, señalando los procesos, la aplicación de métodos, y los estadísticos, utilizando el software del SPS 26; las mismas relacionadas al proceso de la función logística de la recepción de inventario, del almacenamiento y movimiento de mercadería del almacén hasta el momento de la venta o punto de despacho, así como el tratamiento oportunos de la devolución así como de la información de datos generados vía registros y sistemas.

Al respecto de la definición de la Variable Y: Medición de indicadores según algunos autores se tiene a Villagra J. (2016: p.17) quien definió como “una escala numérica que permite comparar el producto o servicio, resultado que obtuvo un valor actual, a otro pre establecido; con la finalidad de lograr los fines o propósitos. Las distintas escalas aplican el indicador que es representado por el %, cantidad, números.

Con relación a la definición operacional de los indicadores de gestión en el estudio busca lograr productos o servicios, así mismo la aplicación de las mismas, logra conocer los resultados, sus causas y efectos de los otros indicadores utilizando el Software del SPSS 26, y los métodos estadísticos. Así mismo la expresión cuantitativa, de la gestión de indicadores, ayuda a conocer los resultados y/o la desviación que requiere la corrección.

3.3. Población, criterios de selección, muestra, muestreo, unidad de análisis

Con referencia a la población Arias J, Villasis M & Miranda G, (2016: 202): indica que la población concuerda con una serie de especificaciones o datos generales considerando un conjunto de casos, finito, definido, limitado, accesible, o infinito, de elementos que formará con peculiaridades comunes; pues es el referente para la elección de la muestra, Así mismo es el conjunto del fenómeno y que desempeña una serie de razones predeterminados (...) la expresión se refiere justamente a un conjunto de elementos como seres humanos, animales, prototipos biológicos, expedientes, cuerpos, familias, entre otras (...).

Igualmente, en la investigación se ha utilizado el método censal; debido a que la muestra es toda la población conformada por los supervisores, personal operativo, jefes de almacén, de la sección operaciones de Ransa Comercial S.A. que suman 120 colaboradores.

Con referencia a la Muestra: También Hernández, Ramos, Plasencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018: p. 87-97) indica sobre la muestra seleccionada es parte representativa de la población, colectivo o universo que se ha seleccionado para investigar con ciertas características que admite la publicación de los resultados debiendo controlar el tamaño y elección del prototipo.

En cuanto a los criterios de selección: Se incluyen todos los supervisores, del personal operativo, de los jefes de almacén de la sección operaciones de la corporación, con la finalidad de estudiar la problemática que se presenta en sus almacenes, y se aplica la exclusión de los adultos mayores de 75 años, analfabetos, y personal del servicio de terceros.

De igual manera la unidad de análisis fue conformada por 120 colaboradores y la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Ahora bien, de acuerdo a Baena (2017) La recolección, reunión o medición de datos se basa en instrumentos estandarizados con prácticas dirigidas con el apoyo de métodos, técnicas e instrumentos y es uniforme para todos los casos, aplicándose con el único fin de alcanzar objetivos. La información se consigue a través de las encuestas, por diagrama de flujos, por observación, medición y documentación. Se utilizan instrumentos que se aplican con enfoque sistemático. Las preguntas se proponen para ser respondidas, su planteamiento es fruto de la idea del estudio, ítems o indicadores usados son específicos con posibilidades de contestación o categorías predeterminadas (p.68).

En el estudio para medir la conveniencia del planteamiento del problema y la hipótesis se utilizó la encuesta con un número de preguntas claras y precisas respecto a la medición de las variables, gestión de almacenes y medición de indicadores operativos.

En la investigación se utilizó la encuesta con uso de la escala de Likert. Al respecto Matas (2018: p. 4-7) son instrumentos que miden indicadores, con una cantidad suficiente de ítems favorables o desfavorables donde el preguntado debe revelar su acuerdo o desacuerdo sobre una aseveración, ítem o reactivo, la misma que se aplica a través de un piloto; finalmente la versión final se aplica en la unidad de análisis, elaborado una puntuación a cada ítems sobre la base de una escala

ordenada y unidimensional” como son: 1) nunca, 2) casi nunca), 3) a veces, 4) casi siempre, 5) siempre (p. 39).

En referencia a la validación del instrumento de recolección de datos del estudio fue validado por Juicio de expertos, que estará conformada por los docentes de la Universidad César Vallejo. Los criterios de calificación a tomar en cuenta para la aprobación de las variables en estudio serán la pertinencia, relevancia y claridad.

Hernández, Fernández & Baptista (2016) señalan que se verifica el grado que la cotejo simboliza al conocimiento medido, y mide la variable de interés, y se construye de acuerdo a la teoría, su proposito es garantizar que el test utiliza una muestra representativa d (p.204). Esto quiere decir que el cuestionario mide la coherencia, claridad, y suficiencia de la variable que realmente se desea medir.

La encuesta utilizada fue evaluada por los siguientes especialistas en el tema:

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

Expertos	Valoración
Dr. Arce Alvarez, Edwin	Suficiente
Dr. Lino Gamarra, Edgar	Suficiente
Dr. Janampa Acuña, Nerio	Suficiente

Fuente: el Investigador

Confiabilidad del instrumento

En cuanto a la confiabilidad Hernández *et. al* (2018: p.195). Señala que la confiabilidad de un instrumento se aplica mediante el alfa de Cronbach el cual se mide las preguntas, analizando el grado de su aplicación, es decir, es el grado en el que realiza medición constante que produce resultados a través de una escala.

$$\alpha = \frac{m\bar{r}}{1 + \bar{r} \cdot (m - 1)}$$

Dónde;

$$\bar{r} = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^k r_i$$

Es el promedio correlaciones entre ítems

m : Es el número de ítems

$$k = \frac{m(m-1)}{2}$$

Es el número de correlaciones no repetidas o no excluidas

En relación a la determinación del Coeficiente Alfa de Cronbach se efectúa a partir de la matriz de correlaciones de los ítems correspondientes a las variables y sus dimensiones para lo cual se hará uso del Software Estadístico SPSS (Statistics Package for Social Science). Cabe resaltar que para que un instrumento tenga confiabilidad, es esencial que el resultado del Coeficiente Alfa de Cronbach sea mayor a 0.600.

Tabla 2

Coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Los investigadores

Nota: Se observa que el puntaje es 1 como alta confiabilidad. Fuente: George y Mallery (2003, p.231).

Tabla 3

Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.981	60

Fuente: Los investigadores

En la Tabla 5, se observa que se logró un estadístico Alfa de Cronbach 0.981, señalando que el instrumento de medición posee un grado de fiabilidad excelente, o alta comparada al baremo propuesto por George y Mallery (2003, p. 231), en la tabla categórica del coeficiente Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

En igual forma el estudio aplicó el cuestionario, en un solo momento, y por única vez a los entrevistados, seguidamente la información sistematizada se resumió en una matriz, cuyos resultados fueron procesadas en el SPS. El estudio logró el resultado con el uso del Alfa Cronbach que mostró un resultado de: 0.981, que midió la fiabilidad de la escala medida; en resumen, la información procesada, muestra un nivel de consistencia interna alta, con la aplicación de 60 ítems coherentes aplicados y analizados;

A proposito el trabajo se orientó a identificar la relación entre las variables del estudio aplicando en la muestra, observando los fenómenos por medio de los estadígrafos de correlación. En suma, el trabajo buscó identificar las relaciones entre variables sin manipularlos profundizando los conocimientos que existen en la literatura científica sobre la gestión de almacenes.

3.6. Método de análisis de datos

Con respecto al análisis descriptivo: realiza recolección de datos, cuidadosa, sencilla, y clara para ser interpretados; las mismas se convierten en cifras, además el trabajo aplica el software SPSS 26. Asignando valores, niveles, para lograr resultados. La aplicación de la estadística descriptiva resume los datos en tablas, haciendo uso de estimadores; también clasifica, describe, analiza, y formula recomendaciones, para ser interpretadas. Las figuras sirven para reforzar la interpretación de los hechos en estudio.

Por lo que se refiere al análisis Inferencial: Usa métodos por medio del registro de datos, efectúa la estimación, deducciones de un conjunto de datos y contraste de hipótesis, finalmente la predicción y conclusión haciendo suposiciones para generar decisiones, sobre las peculiaridades de las observaciones.

En cuanto a las encuestas aplicadas personalmente, el conjunto de preguntas de las 2 variables en medición, la misma que permitió dar respuesta a las interrogantes del problema, realizando el vaciado de información en software SPSS versión 26, cuyos estimadores aplicados muestran tablas y figuras. También, en la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, mediante el cual se logró los resultados del contraste para la toma de decisiones.

El método Spearman se aplicó considerando el estudio: no paramétrico que sirve para examinar la correlación de dos variables cuantitativas que no cumplen el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores. Por lo tanto, el supuesto no exige una clasificación previa y tampoco la normalidad de la población al que fue extraída. Por lo que se utilizara el método en comentario:

El coeficiente de correlación de Spearman aplicada se presenta:

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

R_{X_i} : Rango de la variable de la variable x

R_{Y_i} : Rango de la variable de la variable Y

n : Número de pares de valores $(X;Y)$ o tamaño muestral

3.7. Aspectos éticos

Por los que se refiere a los aspectos éticos, se fundamentó en los principios y valores con respeto a los derechos de autor por la cual la información original ha sido citada correctamente para mantener la autenticidad y la información fue recolectada contando con la autorización y mutuo acuerdo de la empresa Ransa Comercial S.A, siendo congruente los criterios afirmados por Hernández et al., (2018: p.400). La

investigación evita el plagio porque la ética dirige nuestras acciones y comportamientos. Asimismo, los datos estadísticos se utilizaron sin alterarlos ni modificarlos. Pues el presente trabajo de investigación es inédito y original debido a que, en el proceso de investigación, no se ha hallado ningún libro, artículo periodístico, ni tesis que lleven el mismo título. Además, se considera que el estudio es relevante para futuras investigaciones a nivel nacional. El trabajo aplica las normas del APA, para evitar similitudes, hace citas y referencias de acuerdo a normas establecidas.

IV. RESULTADOS

V.

4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

En cuanto a la aplicación del cuestionario a 120 encuestados, estadísticamente presenta resultados en la gestión de almacenes y medición de indicadores operativos aplicados a la corporación. El resultado obtenido en cada dimensión fue el siguiente:

Tabla 4

Dimensión: Almacenamiento

ALMACENAMIENTO (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	14.2	14.2	14.2
Casi nunca	59	49.2	49.2	63.3
A veces	29	24.2	24.2	87.5
Válidos Casi siempre	8	6.7	6.7	94.2
Siempre	7	5.8	5.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: Que 59 personas encuestados ósea el 49.2 % señalaron casi nunca las unidades de transporte son atendidos oportunamente, así mismo 29 trabajadores preguntados que representan al 24.2 % contestaron a veces, sin embargo 17 trabajadores consultados que representan el 14.2%, respondieron nunca, además 17 consultados que representan el 14.2 %, dijeron siempre, finalmente 7 personas que representan el 5.8% de los consultados indicaron siempre; cuyos resultados se presentan en la tabla 6.

Tabla 5*Dimensión: Gestión de Stock***GESTIÓN DE STOCK (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	14.2	14.2	14.2
Casi nunca	63	52.5	52.5	66.7
A veces	24	20.0	20.0	86.7
Válidos Casi siempre	10	8.3	8.3	95.0
Siempre	6	5.0	5.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: En la tabla 7 muestra que el 52.5% de los preguntados, que equivale a 63 indicaron casi nunca, pues las entregas son realizadas a tiempo, así también 24 de los encuestados con 20% de participación del total respondieron a veces, Así mismo 17 personas de los interrogados que representan 14.2% contestaron nunca, también 10 de los interrogados que representan 8.3% contestaron casi siempre y solo el 5% de los preguntados señalaron siempre, que desarrollan la gestión de stock.

Tabla 6*Dimensión: Gestión de Datos Técnicos***GESTIÓN DE DATOS TÉCNICOS (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	14.2	14.2	14.2
Casi nunca	61	50.8	50.8	65.0
A veces	26	21.7	21.7	86.7
Válidos Casi siempre	5	4.2	4.2	90.8
Siempre	11	9.2	9.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: Que 61 personas encuestados ósea el 50.8 % señalaron casi nunca se logra reducir los tiempos de entrega de los pedidos, así mismo 26 trabajadores preguntados que representan al 21.7 % contestaron a veces, además 17 trabajadores consultados que representan el 14.2%, respondieron nunca, luego 11 personas consultados que representan el 9.2 %, dijeron siempre, finalmente 5 personas que representan el 4.2 % de los consultados indicaron siempre; cuyos resultados se presentan en la tabla 8.

Tabla 7*Dimensión: Gestión de Movimientos Internos***GESTIÓN DE MOVIMIENTOS INTERNOS (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	30	25.0	25.0	25.0
A veces	58	48.3	48.3	73.3
Válidos Casi siempre	32	26.7	26.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: El 48.3% de los preguntados, ósea 58 personas de total contestaron a veces se han aplicado controles de rotación de inventarios, además 32 personas que personifican al 26.7% contestaron casi siempre, también 30 trabajadores de los preguntados representan el 25% contestaron casi nunca con la dimensión estudiada, la misma se verifica en la tabla 9.

Tabla 8*Dimensión: Producto o Servicio***PRODUCTO O SERVICIO (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	13.3	13.3	13.3
Casi nunca	68	56.7	56.7	70.0
A veces	21	17.5	17.5	87.5
Válidos Casi siempre	9	7.5	7.5	95.0
Siempre	6	5.0	5.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: Vista la tabla 10, El 56.7% de preguntados, ósea 68 trabajadores indicaron casi nunca los productos y servicios requeridos por el cliente son atendidos en el menor tiempo posible, de igual forma 21 de los preguntados que simbolizan al 17.5% contestaron a veces, por otra 16 de los interrogados que representan 13.3% de la muestra respondieron nunca, luego 9 de los preguntados que simbolizan el 7.5% indicaron casi siempre y el 5% de los preguntados señalaron siempre son atendidos oportunamente.

Tabla 9*Dimensión: Resultados Esperados***RESULTADOS ESPERADOS (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	18.3	18.3	18.3
Casi nunca	61	50.8	50.8	69.2
A veces	22	18.3	18.3	87.5
Válidos Casi siempre	6	5.0	5.0	92.5
Siempre	9	7.5	7.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: Observada la tabla 11 el 50.8% de los preguntados, es decir 61 trabajadores indicaron casi nunca se toman medidas para mejorar la competitividad y participación en el mercado, después 22 de los preguntados que simbolizan el 18.3% contestaron a veces, igualmente 22 de los interrogados que simbolizan 18.3% contestaron nunca, al mismo tiempo 9 trabajadores que simbolizan 7.5% de contestaron muy siempre, finalmente el 5% de los interrogados respondieron casi siempre se tomaron medidas.

Tabla 10

Dimensión: Causa o Efecto de Otro Indicador

CAUSA O EFECTO DE OTRO INDICADOR (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	20.0	20.0	20.0
Casi nunca	59	49.2	49.2	69.2
A veces	21	17.5	17.5	86.7
Válidos Casi siempre	10	8.3	8.3	95.0
Siempre	6	5.0	5.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: muestra la tabla 12 que 49% de preguntados, esto es 59 trabajadores señalaron casi nunca acceden al comercio internacional, después 24 interrogados que encarnan el 20% indicaron nunca, en igual forma 21 de los trabajadores que encarnan 17.5% señalaron a veces, así mismo 10 de los preguntados que encarnan e 8.3% señalaron casi siempre, en igual forma el 5% de los preguntados indicaron siempre nunca acceden al comercio internacional.

Tabla 11

Dimensión: Resultados Objetivos o Subjetivos

RESULTADOS OBJETIVOS O SUBJETIVOS (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	20.0	20.0	20.0
Casi nunca	64	53.3	53.3	73.3
A veces	18	15.0	15.0	88.3
Válidos Casi siempre	11	9.2	9.2	97.5
Siempre	3	2.5	2.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: se verifica en la tabla 13 que el 53.3% de los preguntados, esto es 64 trabajadores contestaron casi nunca realizan capacitaciones que aborden los productos y conocimientos sobre el que hacer de la empresa, luego 24 de los preguntados que encarnan al 20% señalaron nunca, después 18 de los interrogados que encarnan 15% de los trabajadores indicaron a veces, además 11 de los preguntados que encarnan el 9.2% de los trabajadores indicaron siempre y el 2.5% de los interrogados señalaron siempre sobre las capacitaciones en la empresa.

4.2. Pruebas de Hipótesis

Prueba de Normalidad: Planteamiento de hipótesis de normalidad.

H₀: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

H_a: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H₀

$p > \alpha$: se acepta H₀

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig.}$

Tabla 12

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
gestión de almacenes (agrupado)	.339	120	.000	.784	120	.000
la medición de indicadores operativos (agrupado)	.363	120	.000	.784	120	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: La información presentada en la tabla 14 sirve para contrastar la de normalidad aplicando el método Kolmogorov-Smirnov, pues la muestra es mayor a 50, la misma presenta un 95% de confianza y una significancia $p=0,00$, es $< \alpha=0,05$. Por lo que se acepta la hipótesis alterna, y rechaza la hipótesis nula, en efecto la distribución no es normal y por ello se aplica las pruebas no paramétricas y el método Spearman.

4.3. Tipificación de la Investigación

Investigación Paramétrica: al respecto el estudio es paramétrica cuando cumple lo siguiente: debe estar basado con enfoque cuantitativa, y la muestra tendrá una distribución normal y las varianzas de las variables deben ser iguales.

Al respecto de la Investigación no Paramétrica: La misma desarrolla pruebas de distribución libre ósea no requiere que la población tenga distribución particular, es decir no está caracterizada por ciertos parámetros. Se verifica en la tabla 12, que el valor de $p = .000$ en las dos variables; por consiguiente, la distribución de la muestra no es normal, sin duda, no se está cumpliendo con la regla para asumir que la investigación es paramétrica.

En el orden de las ideas anteriores se infiere que el estudio es no paramétrico en consecuencia se utilizó el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis general.

H_G. Existe relación positiva entre la gestión de almacenes y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_o. No existe relación positiva entre la gestión de almacenes y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_a. Si existe relación positiva entre la gestión de almacenes y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 13

Prueba de Hipótesis General

Correlaciones

		gestión de almacenes (agrupado)	la medición de indicadores operativos (agrupado)
Rho de Spearman	Coeficiente de gestión de almacenes (agrupado) correlación	1.000	.696**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	120	120
	Coeficiente de la medición de indicadores operativos (agrupado) correlación	.696**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	120	120

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

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: se verifica en la tabla 15 el Rho Spearman es de .696 en las dos variables, comparando con el baremo de la tabla 14 del Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman, se encuentra en el rango de correlación positiva moderada, además el valor de p es 0.000 y es < que el valor de $\alpha = 0.05$, en consecuencia, se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna.

Tabla 14

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Martínez (2009)

4.4. Prueba de Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 01

HG.- Existe relación positiva entre el almacenamiento y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_o.- No existe relación positiva entre el almacenamiento y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_a- Si existe relación positiva entre el almacenamiento y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$).

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig.}$

Tabla 15

Prueba de primera hipótesis específica

Correlaciones

		ALMACENAMIENTO (agrupado)	La medición de indicadores operativos (agrupado)
Rho	de	1.000	.733**
	ALMACENAMIENTO (agrupado)	.	.000
Spearman	de	120	120
	la medición de indicadores operativos (agrupado)	.733**	1.000
		.000	.
		120	120

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

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: Almacenamiento y la medición de indicadores operativos presenta una correlación positiva alta, de acuerdo a los criterios de comparación al baremo de la tabla 16, pues presenta un Rho.0.733; en la tabla 17, con un p.v.0.000, con una significancia < que el valor de $\alpha = 0.05$, se rechaza H_0 , y se acepta Hipótesis alterna.

Hipótesis específica 02

H_G.- Existe relación positiva entre la gestión de stock y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_o.- No existe relación positiva entre la gestión de stock y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_a- Si existe relación positiva entre la gestión de stock y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$).

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig.}$

Tabla 16

Prueba de segunda hipótesis específica

Correlaciones

				GESTIÓN DE STOCK (agrupado)	la medición de indicadores operativos (agrupado)
			Coefficiente de correlación	1.000	.735**
			Sig. (bilateral)	.	.000
Rho	de		N	120	120
Spearman	la medición de		Coefficiente de correlación	.735**	1.000
	indicadores operativos (agrupado)		Sig. (bilateral)	.000	.
			N	120	120

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

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: La gestión de stock y la medición de indicadores operativos presenta una correlación positiva alta, de acuerdo a los criterios de comparación al baremo de la tabla 16, pues presenta un Rho.0.735; en la tabla 18, con un p.v.0.000, con una significancia < que el valor de $\alpha = 0.05$, se rechaza H_0 , y se acepta Hipótesis alterna.

Hipótesis específica 03

HG.- Existe relación positiva entre la gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H₀.- No existe relación positiva entre la gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_a.- Si existe relación positiva entre la gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$).

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 17

Prueba de tercera hipótesis específica

Correlaciones

				GESTIÓN DE DATOS TÉCNICOS (agrupado)	la medición de indicadores operativos (agrupado)
Rho de Spearman	GESTIÓN DE DATOS TÉCNICOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	de	1.000	.712**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		120	120
	la medición de indicadores operativos (agrupado)	Coeficiente de correlación	de	.712**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		120	120

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

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: La gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos presenta una correlación positiva alta, de acuerdo a los criterios de comparación al baremo de la tabla 16, pues presenta un Rho.0.712; en la tabla 19, con un p.v.0.000, con una significancia < que el valor de $\alpha = 0.05$, se rechaza H_0 , y se acepta Hipótesis alterna.

Hipótesis específica 04

H_G.- Existe relación positiva entre la gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H₀.- No existe relación positiva entre la gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

H_a- Si existe relación positiva entre la gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig.}$

Tabla 18

*Prueba de cuarta hipótesis
específica*

Correlaciones

				GESTIÓN DE MOVIMIENTOS S INTERNOS (agrupado)	la medición de indicadores operativos (agrupado)
Rho	de	GESTIÓN DE MOVIMIENTOS INTERNOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.307**
		la medición de indicadores operativos (agrupado)	Sig. (bilateral)	.	.001
Spearman	de	GESTIÓN DE MOVIMIENTOS INTERNOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	.307**	1.000
		la medición de indicadores operativos (agrupado)	Sig. (bilateral)	.001	.
			N	120	120

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

Fuente: Los investigadores.

Interpretación: La gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos presenta una correlación positiva alta, de acuerdo a los criterios de comparación al baremo de la tabla 16, pues presenta un Rho.0.712; en la tabla 20, con un p.v.0.000, con una significancia $<$ que el valor de $\alpha = 0.05$, se rechaza H_0 , y se acepta Hipótesis alterna.

VI. DISCUSIÓN

A propósito el estudio responde a los objetivos, relacionando los problemas, antecedentes, tesis libros, teorías, métodos, conclusiones, ratifica las hipótesis de la investigación, responde a las preguntas del problema, siendo resultado confiable y válido con el uso de las teorías, antecedentes, métodos, y finalmente se ha contrastado a la situación problemática real:

Con respecto al resultado de la prueba de Hipótesis General, haciendo uso del método Spearman el estudio muestra en la tabla No. 15, el $R_h = 0.696$, lo que denota una correlación positiva moderada en las variables gestión de Almacenes, sus dimensiones almacenamiento, gestión de stock, gestión de datos técnicos, gestión de movimientos internos, y sus indicadores; que se correlacionan con la variable medición de indicadores operativos y sus indicadores: productos o servicios, resultados esperados, causa o efecto de otro indicador y los resultados objetivos o subjetivos, y sus indicadores en la corporación estudiada; Así mismo para la comparación se tiene un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$), con un $p = 0,00$; que es menor a $\alpha = 0,05$.

En el mismo orden de ideas se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis de la investigación, siendo la distribución normal. En cuanto a las hipótesis específicas se muestran resultados en las tablas: i) tabla 17 $R_h 0.733$, referida al almacenamiento ii) tabla 18 = $Rho.0.735$, gestión de stock; iii) (tabla 19 = 0.712 , gestión de datos), comparado al Baremo de Correlación de Rangos de Martínez (2009), significa una correlación positiva alta las cuales se ratifican, por ser correctos. Por el contrario, en la tabla 20 sobre la hipótesis específica en la dimensión gestión de movimientos internos muestra un resultado Rho , de 0.307 .

Es evidente entonces que es una correlación positiva baja en los indicadores traslado de mercaderías de entrada, reorganización de stock de inventarios, traslados de stock a zona de expedición, correlacionado con la medición de indicadores operativos de la corporación. Por lo tanto, el trabajo muestra las dificultades en los movimientos internos que la empresa puede ajustar acciones, o actividades con el fin de mejorar los resultados. Por ello habiendo mostrado la investigación las debilidades de la empresa, propone estrategias de perfeccionar la gestión de almacenes.

Los estudios de Ortiz M; García M; Paladines M; Rodríguez (2018: p.18), y Letty Elizalde-Marín (2018: p.1), apoyan la importancia de optimizar el espacio físico con

rapidez en la administración de almacenamiento inventarios, entregas, tasa de rotación, fiabilidad, reducción de costos, gastos de almacenamiento, infraestructura, transporte en las actividades de recepción, maximización y minimización del volumen disponible y la manipulación en las operaciones de almacén, movimiento de materias primas de productos elaborados, o acabados hasta el punto de información al cliente, pues se logra fortalecer la administración de inventarios integrando la cadena de suministro considerando el enfoque hacia el cliente, y mejora en la gestión de almacén.

En cambio Romero, León, Alvarado, Llanes & Sanz (2018) señalan la importancia de la gestión de almacenes como proceso de producción que debe mantener la disponibilidad de materiales correctos requeridos por el usuario, la cantidad necesaria, y en el tiempo deseado, pues con permanentes cambios en la tecnología se obtienen resultados eficientes en áreas de almacén con estándares en compras, pedidos, resguardo distribución e información al cliente; sobre el particular el autor enfatiza que las empresas que experimentan deficiencias en sus procesos de gestión de almacenes con usos inadecuados de tecnología deben tomar medidas de gestión, pues con pequeños cambios se consiguen grandes efectos, como el ahorro de tiempo, recursos económicos, materiales, y valores.

De las evidencias anteriores los resultados son corroborados por diferentes autores como Osegura (2017) pues la remodelación del almacén permitió mejorar el flujo del material y minimizó el tiempo en la ejecución de las órdenes internas desde la preparación del pedido hasta su despacho, logrando un 48% de reducción en las tareas del almacén para solicitudes menores a mil prendas. Así pues, se corrigió la interacción áreas del almacén y los de más, formando una respuesta oportuna con buen servicio y competitiva en la confección de ropa para dama. Del mismo modo, Astudillo (2016) consideró que los almacenes deben contar con un plan estratégico y sistemas de medición de indicadores; sin embargo, sus lineamientos y procesos para interpretar estos indicadores son deficientes y no cuenta con un plan de contingencia para subsanar las falencias detectadas.

En tal sentido el resultado del estudio respecto a la hipótesis general y específicas 1,2,3, es similar a lo propuesto por Zavaleta R, Ramírez W (2019), que propusieron buscar la correlación entre la Gestión de almacenes y la productividad laboral en la compañía Viza Juan Jui, estudio del tipo correlacional que logro un Rho.

0.883 positiva alta, entre las variables en estudio en el Instituto de la Amazonia Peruano el año 2017 (p.47).

Así mismo, Falcón F. (2017) concluyó que la gestión de almacén influye en el proceso de Distribución de la empresa, debido a una buena gestión de almacén que mejora las tareas del trabajador, pues alcanza los objetivos y contribuye en la acción de la Distribución. En cambio, Cárdenas y Vilquimiche (2017) explicaron que la mayoría de las personas observan la productividad media y estrecha, es decir, que los trabajadores encuestados están de acuerdo de que concurren los tiempos muertos en la realización de las tareas. Asimismo, señalan su total discrepancia a que existan despachos duplicados. En ese mismo contexto expresan estar de acuerdo con el acatamiento de los horarios establecidos, igualmente los pedidos sean entregados a tiempo para su elaboración y que sea exigente para alcanzar objetivos.

En cuanto a: Alvarado J. (2017) sostiene que, mejorando la gestión de almacenes, logra la productividad siempre, con un control de la recepción y almacenamiento, debido a que la disminución de dichos índices se puede perfeccionar ascendentemente.

También Ilescu, M. y Avram, M. (2020), y Apunte M. (2016) sugieren que en la gestión de almacenes debe otorgarse el mejor servicio al cliente reduciendo los costos directos, riesgos de obsolescencia, o caducidad, con un máximo y mínimo de stock controlado en función a un histórico o una provisión consensuada entre las partes con un espíritu colaborador para resolver diferencias con un objetivo común; pues la tesorería y la fidelización se vería claramente favorecida asegurando la rotación de inventarios por grupos individuales de productos y sub productos aplicando el sistema de gestión de inventarios con control. Identificando causas que entorpecen el servicio proponiendo alternativas de solución utilizando diagramas de Pareto y causa efecto como indica García D; Cedeno Y, Ríos I. y Morell L. (2019: 21-23).

Así mismo la investigación es parecida al estudio propuesto por Gallegos Y (2017) en el estudio sobre gestión de almacenes y el control interno de inventarios Sedapar S.A. Arequipa Metropolitana 2016, aplicando el método descriptivo correlacional concluye que existe un nivel medio de gestión del control interno logrando un resultado 0.621, la misma muestra una correlación positiva moderada entre las variables analizadas, mostrándose niveles regulares de gestión de los almacenes y del control interno de inventarios. Por lo tanto, el control interno es importante para corregir errores y planificar mejor la gestión de almacenes.

VII. CONCLUSIONES

A propósito la investigación realizada muestra el valor calculado es $p=0.000$ a un grado de significancia de 0.01 (bilateral), logra el coeficiente de correlación de Spearman de 0.696. Así mismo para la comparación se tiene un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$), con un $p= 0,00$; que es $< \alpha= 0,05$. En resumen, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, siendo la distribución normal y el estudio se realiza bajo las pruebas no paramétricos. Finalmente, ambas variables presentan una correlación positiva moderada, en otras palabras, que en la medida que mejore la gestión de almacenes las resultas conseguidas en aplicación con la medición de los indicadores operativos alcanzaran las metas establecidas por la organización, soportados por procesos y procedimientos eficientes.

En efecto existe una correlación positiva fuerte entre el almacenamiento y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Cuyo $p=0.000$, con un valor significancia de 0.01 (bilateral), logra un factor de correlación de Spearman de 0.733. Así de este modo ambas variables presentan una correlación positiva y fuerte; en realidad para mejorar el almacenamiento de productos terminados se deben realizar una eficiente recepción, traslado oportuno al almacén y correcto almacenamiento con el propósito de obtener mejores resultados en la medición de los indicadores operativos relacionados con este importante proceso.

También se establece que existe una correlación positiva fuerte entre la gestión de stock y la medición de indicadores operativos en la corporación Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Entonces el $p=0.000$; con un sig. de 0.01 (bilateral), logra un $Rho = 0.735$. En síntesis, ambas variables presentan una correlación positiva y fuerte; Esto es para mejorar la gestión de stock se debe controlar las existencias físicas en el almacén, comparar constantemente el físico vs el sistema de almacén y optimizar los flujos de ingreso y salida permitiendo la reducción progresiva de tiempos de atención, con ello se logrará mejorar los resultados en los indicadores operativos.

Así mismo se señala que existe una correlación positiva y moderada entre la gestión de datos técnicos y la medición de indicadores operativos en la corporación Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Con un $p. v.=0.000$, y un sig.= 0.01 (bilateral), logra un $Rho= 0.712$. En consecuencia, ambas variables presentan una correlación positiva y moderada, Dicho de otra manera, para que la correlación sea positiva y

fuerte se debe contar con un sistema de soporte que ofrezca información detallada y completa, que sea versátil y amigable con el usuario del almacén brindando una base de datos con información suficiente para analizar los procesos operativos mediante la aplicación de la medición de indicadores.

Finalmente, se presenta que existe relación positiva y baja entre la gestión de movimientos internos y la medición de indicadores operativos en la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019. Donde el p.v. es $=0.000$, con un sig. = 0.01 (bilateral), logra un Rho = 0.307. De hecho, ambas variables presentan una correlación positiva baja donde la empresa deberá realizar mejoras en los procedimientos, acciones y actividades en las operaciones internas como; reorganización del stock, liberación de las vías de circulación dentro de los almacenes, rotación constante de los productos y traslado de los pedidos a las zonas de expedición y lograr alcanzar eficientemente las metas de los indicadores operativos relacionados a la gestión del almacén.

VIII. RECOMENDACIONES

Al respecto se recomienda al Sr. Gerente de la empresa que mejore u optimice su gestión de almacenes a través del almacenamiento; en la actividad de recepción se debe registrar las cantidades que ingresan al almacén en los documentos de ingreso y en el sistema, realizar eficientemente control de calidad sobre la mercadería y el proceso de recepción, trasladar los productos paletizados y rotulados a los almacenes según tipo y clasificación, mejorando la redistribución de los espacios en el almacén (layout) y ubicación; Así mismo ordenar y ubicar los productos trasladados y realizar constantes mediciones sobre los indicadores de servicios, eficiencia y eficacia, causa o efecto, cuantitativo y cualitativo relacionados al tablero de control propuesto por la organización.

En efecto se recomienda a la corporación optimizar la gestión de stock a través del ordenamiento de almacenes para aprovechar constantemente los espacios en periodos determinados, ubicando la mercadería por tipo de productos y rotación, implementando ratios de productividad que midan las operaciones de manipuleo en los almacenes, supervisando que las paletas estén rotuladas para optimizar los accesos a la mercadería almacenada, contar con reportes de las operaciones de manipuleo realizados por actividad y turno para agilizar flujo de recepción, preparación y despacho, liberar los accesos a la mercadería almacenada y mejorar los tiempos de atención a los usuarios, validación del registro de entradas y salidas de mercaderías en el sistema, sustentando los documentos relacionados a ellas.

De igual manera es importante controlar el nivel de stock diariamente y reportar frecuentemente el control del nivel de stock, verificar el estado de los pedidos vs el stock disponible, actualizar el estado de los pedidos según el avance de la preparación, definir los tipos de inventarios y realización, ejecutar los conteos físicos por tipo de inventarios con frecuencia diaria, semanal y mensual y, finalmente, realizar mantenimiento periódico a la infraestructura del almacén como son pisos, paredes y techos, puertas e iluminación, pintado de las líneas y nomenclatura de los canales para mejorar la ubicación de la mercadería y nivel de servicio.

Se recomienda a la empresa Ransa Comercial S.A. Callao mejorar la gestión de datos técnicos a través de la transmisión de datos de entrada en el sistema, referenciar el documento de ingreso y salida como guía de remisión o factura para

garantizar la trazabilidad en la revisión del kardex cuando existan diferencias de inventario, realizar el ingreso al sistema en tiempo real, garantizar la seguridad del procesamiento y almacenamiento de la información realizando back up cada 24 horas, implementar sistemas de almacenes y equipamiento de soporte como; antenas de señal inalámbrica, terminales de radiofrecuencia, aplicativos y herramientas u accesorios de soporte de acuerdo a la necesidad operativa que requiere cada cliente.

Así mismo los sistemas de gestión de almacenes mejoran los procesos que determinan la eficiencia relacionados al nivel de servicio como minimizar los tiempos de preparación de pedidos y controlar el inventario en tiempo real, asimismo los datos técnicos permiten la medición óptima de todas las actividades y proporcionan información completa para el análisis de las ratios obtenidas como resultado de la medición de los indicadores operativos.

También se recomienda a la empresa Ransa Comercial S.A. Callao optimizar la gestión de movimientos internos a través de una adecuada planificación de operaciones internas, tales como; traslado de mercaderías recibidas a los almacenes al término de cada recepción, registrar en el rotulo de cada paleta la fecha real al realizar el traslado de la mercadería recibida, y rediseñar permanentemente el almacén (layout), segmentar los almacenes por tipo de productos, implementar controles de rotación de inventarios, reordenar la mercadería en los almacenes según indica el control de rotación de los inventarios, trasladar el stock preparado a la zona de expedición validando el físico contra el documento de salida a la zona de expedición.

REFERENCIAS

- Aceves, C. (2017) El ABC en la logística: pasos para una implementación. Logísticas. Revistas Énfasis. Recuperado de <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/78934-el-abc-logistica-pasos-una-mejor-implementacion>
- Alarcón A (2019), Gestión de Almacenaje y el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima, Universidad San Ignacio de Loyola Lima Perú, disponible en http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf
- Alvarado, J. (2017). La gestión de almacenes para mejorar la productividad en la empresa Lumen Ingeniería S.A.C., Los Olivos ,2017 (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12233>.
- Amonovich, U., Sergeevna, L. & Sinitsky, J. (2018). Inventory of Obsolete Pesticide Warehouses in Tajikistan and Implications for Removal of Contaminated Soil. Journal of Health & Pollution. 8 (17). pp. 1-5.
- Apunte García, R., & Rodríguez Piña, R. (2016). Diseño y aplicación de sistema de gestión en inventarios en empresa ecuatoriana. Ciencias Holguín, 1-13, disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432006.pdf>;
- Arias, Villasis, M & (2016: 202): artículo “El protocolo de investigación III: la población de estudio” DOI: 10.29262/ram.v63i2.181, disponible en: https://www.researchgate.net/publication/322345752_El_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_estudio
- Ayala, J. (2016). Gestión de compras. España: Editex. Disponible en <https://www.agapea.com/Juan-Maria-Ayala-Mascarell/Gestion-de-compras-9788490785119-i.htm>.

Astudillo, N. (2016). Análisis de los Indicadores de Gestión en Almacén Cueva, periodo 2014-2015 (tesis de pregrado). Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7412/1/TESIS%20NARCISA%20ASTUDILLO.pdf>;

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ª ed.). México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.;

Baldrige Foundation, Journal of Performance Excellence, (2017: pg.02). disponible en [https://www.google.com/search?q=\(Baldrige+Foundation%2C+Journal+of+Performance+Excellence%2C+\(2017%3A+pg.02\)&oq=\(Baldrige+Foundation%2C+Journal+of++Performance+Excellence%2C+\(2017%3A+pg.02\)&aqs=chrome..69i57.3601j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=(Baldrige+Foundation%2C+Journal+of+Performance+Excellence%2C+(2017%3A+pg.02)&oq=(Baldrige+Foundation%2C+Journal+of++Performance+Excellence%2C+(2017%3A+pg.02)&aqs=chrome..69i57.3601j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8);

Beck, A. y Peacock. (2017). 9 Necessary practices for successful shrinkage control (9 practicas necesarias para el exitoso control de mermas) (. [en línea]. disponible en: <https://losspreventionmedia.com/nine-necessary-practices-for-successful-shrinkage-control/>.

Berrios, R. & Flores, R. (2017). Cuadro de Mando Integral: Resumen Marco Teórico. (27). Concepción, Chile: Centro de Investigación Sobre Educación Superior (CIES) de la Universidad San Sebastián.

Botero, A. (15 de junio de 2016). Dimensionamiento de almacenes. Revista Logística Ed. 44 año 12 ISSN 2011- 3102, Recuperado de <https://revistadelogistica.com/almacenamiento/dimensionamiento-de-almacenes/>

Bureau F, (2016), Logística Integral, FC Editorial, reimpresso 2016, edición española, edita fundación Confemetal.

- Cárdenas, Y. & Vilquimiche, J. (2017). El nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017 (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13169>
- Chauca, F. (2017). Influencia del análisis estratégico para la optimización del sistema de almacenes de la empresa de Confecciones Western S.A.C. 2016 (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2877/3/chauc_a_fb.pdf;
- Chi Kong Law, L. (2016). An exploratory study of vendor logistics performance measurement for logistics management in Asia's apparel industry (DBA thesis). Southern Cross University, Lismore, NSW. Recuperada de <https://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1491&context=theses>
- Corral, R. (2017) Kpis útiles: Diseña indicadores operativos que realmente sirvan para mejorar (1era ed., formato ebook). Barcelona, España
- Eraslan, E., İÇ, YT (2020) An improved decision support system for ABC inventory classification; Evolving Systems 11, 683–696 (2020). <https://doi.org/10.1007/s12530-019-09276-7>;
- Easy Logistic Site (2017). The ABC analysis and classification. Recuperado de <https://www.easylogistics.site/abc-analysis-classification/>
- Falcón, F (2017). Gestión de almacén y el proceso de Distr. de la empresa distribuciones Martínez E.I.R.L. de la ciudad de Huánuco - 2016 (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/434;jsessionid=EE31B66E7B9F7CBE8BD6E12BC14E1676>;
- Flamarique, S. (2017). Manual práctico de Gestión de operaciones de almacenaje. Marge Books, disponible en

<https://www.margebooks.com/es/308314/gestion-operaciones-almacenaje.htm>;

Fernández, E. (2017). Propuesta de reingeniería en la gestión de almacén (tesis de pregrado). Universidad de la Defensa Nacional, Córdoba, Argentina. Recuperado de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/519/1/TESIS%20FERNANDEZ.pdf> ;

Gallegos Y (2017) Tesis Gestión de almacenes y el control interno de inventarios Sedapar S.A. Arequipa Metropolitana 2016 presentado en la UCV

García Gómez, Douglas Adolfo, Cedeño Rementeria, Yunierky, Ríos Menas, Islianys, & Morell Pérez, Leobel. (2019). Comprehensive quality index for warehouse management in hospital entities (Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. Gaceta Médica Espirituana, 21(1), 21-33. Epub 01 de abril de 2019. Recuperado en 03 de enero de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&tlng=es;);

George y Mallery (2003, p. 231), Validación de instrumento de investigación disponible [https://www.google.com/search?q=George+y+Mallery+\(2003%2C+p.+231\)%2C&oq=George+y+Mallery+\(2003%2C+p.+231\)%2C&aqs=chrome..69i57.79j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=George+y+Mallery+(2003%2C+p.+231)%2C&oq=George+y+Mallery+(2003%2C+p.+231)%2C&aqs=chrome..69i57.79j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8);

Glen, A., & Leemis, L. (2016). Computational Probability Applications. Colorado: Springer. Gómez A, Al G, Rojas M, Luna R, Meza J, Mirus M, (2016), Planeamiento Estratégico de Ransa Comercial S.A. Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, recuperado <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14730>;

Grove, S., Gray, J., & Burns, N. (2016). Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia. Barcelona: Elsevier; .

Hernández, M. (2017). Sistema de gestión de almacenes con identificación automática de captura de datos, para un control eficiente del flujo de procesos (tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México DF, México. Recuperado de <http://docplayer.es/91554852-Instituto-politecnico-nacional-seccion-de-estudios-de-posgrado-e-investigacion.html>;

Hernández Barrueco, L. C. (2016). Técnicas de planificación industrial y gestión de existencias. Barcelona: Marge Books.

Hernández, Fernández & Baptista (2016) Metodología de la investigación científica Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cientifica-Arturo-Andres-Hernandez-Escobar.pdf>;

Hernández A, Ramos M, Placencia B, Indacochea B., Quimis A, Moreno L (2018), Metodología de la investigación científica, Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. UNESUM . Ecuador. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cientifica-Arturo-Andres-Hernandez-Escobar.pdf>;

Hernández, et al (2018) Metodología de la investigación científica Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cientifica-Arturo-Andres-Hernandez-Escobar.pdf>;

Iglesias, A. (2016). Manual de gestión de almacén. Madrid, Editorial: Balanced Life S.L. <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v3i2.2041>;

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquía (2017). Manual de indicadores. Medellín, Colombia. Recuperado de [http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20\(may8\)10\(1\).pdf](http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20(may8)10(1).pdf); y https://issuu.com/colegiomayor/docs/manualindicadoresversion20_may8_10 ;

Iliescu M. (Ristea) & Marioara Avram, 2020. The information system: its importance and role in inventory / stock management, (El sistema de información: su importancia y función en la gestión de inventarios / existencias), Anales de la Universidad Ovidius, Serie de Ciencias Económicas , Universidad Ovidius de Constantza, Facultad de Ciencias Económicas, vol. 0 (1), páginas 962-966, agosto.

Karagiannis Giannis (2018) Article Partial Mean Cross Weight Evaluation for ABC Inventory Classification:: disponible
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/itor.12594>;
<https://doi.org/10.1111/itor.12594>;

Letty Elizalde-Marín (2018): "Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (noviembre 2018). Latinoamericana. ISSN: 1696-8352 En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
[//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1811almacenes-inventario](https://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1811almacenes-inventario);

Lewczuk, K. & Zaleski, A. (2018). Selected aspects of indoor positioning base on AIDC elements in warehouse facilities. Journal of KONES Powertrain and Transport. 25(4), 555-562;

Ley Leo Chi Kong (2016) article An exploratory study of the measurement of logistics performance of suppliers for logistics in the Asian garment industry.;

López, G. & Meza, R. (2017) Modelo de gestión por procesos en la gestión del almacén de negociaciones Palca E.I.R.L. Lima-2014 (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1272/TESIS%20FINA%20L%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;

Luján E. y Sánchez C. (2016) Implementación de KPI's y su impacto en la gestión logística de la empresa de servicios Santa Gabriela SAC, Trujillo 2015. Recuperado de

http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10036/Luj%C3%A1n%20Carb onell%20Ericka%20Sandra%20-%20S%C3%A1nchez%20Carranza%20Carolina%20Elizabeth_parcial.pdf?sequence=4&isAllowed=y;

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión Likert –Type Scale Format Design: State of Art. Revista electrónica de Investigación Educativa, 20(1). Recuperado de <https://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/1347/1613>;

Melo M, Suarez M (2018) articulo Internal logistics model for mipymes in the footwear sector in Bogotá, case study disponible en <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/6870>;

Mejía, Orozco & Palencia (2016). Propuesta para un layout del almacén de la Comercializadora S&E, en la ciudad de Medellín (tesis de pregrado). Institución Universitaria Esumer, Medellín, Colombia. Recuperada de <http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/871/1/LAYOUT%20DEL%20ALMAC%C3%89N%20DE%20LA%20COMERCIALIZADORA%20S%26E.pdf>;

Meana Coalla, P. P. (2017). Gestión de inventarios. España: Paraninfo S.A. disponible en <https://www.iberlibro.com/9788428339247/Gesti%C3%B3n-inventarios-MEANA-COALLA-PEDRO-8428339244/plp>;

Muha, R., Sever, D., & Sokolovskij, E. (2018: 6 -8), An approach to the location of a warehouse distribution centre in the international environment: a Slovenian perspective. Scientific Journals of the Maritime University of Szczecin, 55(127), 79-85, disponible en <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-505dfecf-c386-4525-a719-1fd3f68fe7ac>;

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2020), OECD COMPETITION ASSESSMENT REVIEWS: LOGISTICS SECTOR IN THAILAND; Disponible en <https://otcc.or.th/wp->

content/uploads/2020/09/Issue-1-OECD-Competition-Assessment-Review_Thailand-Logistics-Sec.pdf. THAILAND;

Oseguera, A. (2017). Rediseño de la función de almacenaje en la empresa de confección y comercialización Kananhit S.A. de C.V (tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional de México, Ciudad de México, México. Recuperada de <http://148.204.210.201/tesis/1520619460607TesisAlejandro.pdf>;

Oliveras, E. (2016: p. 16), Blog sobre retención y desarrollo del capital humano. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/indicadores-de-evaluacion-cualitativos-y-cuantitativos/>;

Orejuela et.al.(2017: p.22); Gestión de inventarios y almacenamiento de materias primas en el sector alimentos concentrados; revista EIA ISSN 1794-1237, Colombia, disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1492/149259394013/149259394013.pdf>; 04 01 2021;

Ortiz, M; García, M; Paladines, M; Rodríguez, R; Murcia, L (2018). Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamientos. UNAD;

Ortiz et al., (2018), Mejoramiento de la estructura de costos mediante la gestión de inventarios en el sector textil, disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27866>;

Parodi L (2016), Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016, Post grado, UCV, disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8874/Parodi_ZLF.pdf?sequence=1; 14 01 21;

Perú Retail (18 de abril de 2018). Logística: La importancia en la gestión de almacenes, Recuperado de <https://www.peru-retail.com/logistica-importancia-gestion-de-almacenes/>;

Perdiguero M. (2017) Diseño y organización de almacén. IC Editorial. Málaga, disponible en https://www.google.com/search?q=Perdiguero%2C+M.+2017&rlz=1C1CHBF_esPE859PE859&oq=Perdiguero%2C+M.+2017+&aqs=chrome..69i57j33i160.2806j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8;

Pérez Vergara IG , Arias Sánchez JA , Poveda Bautista R , Diego-Mas JA (2020: p. 3). Improving Distributed Decision Making in Inventory Management: A Combined ABC-AHP Approach Supported by Teamwork . 2020 . <https://doi.org/10.1155/2020/6758108>

Pinto D. (2018) tesis mejoramiento de la estructura de costos mediante la Gestión de inventarios en el sector textil, Ambato Ecuador. disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27866/1/010%20GMC.pdf>;

Richards, G. (2018). Warehouse Management (3era ed.). Londres, Reino Unido: Kogan Page Limited. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bDw7DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=warehouse+management+&ots=zU9NAHQOIE&sig=Tf7d88oH0WZxLaNjttGevj80dqw#v=onepage&q=warehouse%20management&f=false;>

Rizo A (2018) Los sistemas logísticos y las cadenas de suministros, Anuario Ciencia en la UNAH, 2018 disponible en: <https://www.rcta.unah.edu.cu/index.php/ACUNAH/article/view/993>, recuperado el 04 01 2021.

Rojas O. (2018) en su tesis “Gestión de inventarios y rentabilidad del área de logística de la Empresa RED SALUD del Norte S.A.C. Huacho- Huaura 2018”, disponible en <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3574/ROJAS%20SACRE%2C%20OSCAR%20IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y;>

Roldan, C. (2018). Los Indicadores en la Logística Peruana. Caretas (ed. 1900). Caretas, 1 Recuperado de <http://www2.caretas.pe/Main.asp?T=3082&id=12&idE=647&idSTo=259&idA=17571#.XAF6c9tKiM8>;

Romero, León, Alvarado, Llanes & Sanz (2018), Almacén: área clave del proceso de producción en una empresa del ramo de la construcción al noroeste de México, disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2150/215057003005/215057003005.pdf>;

Roux, M. (2016). Manual de logística para la gestión de almacenes. (5ta ed.). Barcelona, España: Gestión 2000.

Sangwan KS. Key Activities, Decision Variables and Performance Indicators of Reverse Logistics. Procedia CIRP [Internet]. 2017 [cited 2018 Dec 20];61:257-62. Available from: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2212827116313452?token=52EBDB2A151D9BBCEC52B11B169090CECC1E77435D81237476E5FAD9E3F2A03005B5D1453C62EB69A8FF640D3302DB72>; disponible en <https://doi.org/10.1016/j.procir.2016.11.185>;

Setyawan, R., Prasetyo, E. y Suganda, A. (2019) Design and implementation data warehouse in insurance Company. Journal of Physics, 1-9.

Távora O, Donayre J, Huamán C. (2016), Plan Estratégico en tiempo de crisis de la unidad de negocio de Minería Ransa (tesis de posgrado). Universidad del Pacífico. Recuperado de: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1538?show=full>;

Veeqo (2018). Warehouse Management. A complete guide for retailers. Recuperado de <https://www.veeqo.com/wp-content/uploads/2018/04/Warehouse-Management-PDF.pdf>;

Veloz Navarrete, C., & Parada Gutiérrez, O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. Revista Ciencia UNEMI, 29-38.

Vidarte, E. (2016). Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora corporación Vidarte S.A.C. – 2015 (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/663/1/TL_Vidarte_Flores_CelesstheAdhelly.pdf;

Villagra, J. (2016) Indicadores de gestión: Un enfoque práctico. México D.F. México. Cengage Learning Editores S.A.

Zavaleta R, Ramírez W.(2018) tesis Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018 Disponible en <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3676/ADMINISTRACION%20-%20Robert%20Junior%20Zavaleta%20Mori%20%26%20Walter%20Ram%C3%ADrez%20Pezo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE GESTIÓN DE ALMACENES

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación de la Gestión de almacenes y medición de

Indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Siempre
2	Casi siempre
3	Algunas veces
4	Casi nunca
5	Nunca

VARIABLE X						
VARIABLES	Indicadores	1	2	3	4	5
	ALMACENAMIENTO					
1	El almacén de la empresa Ransa Comercial es utilizado en su totalidad					
2	El almacén es usado ordenadamente ubicando la mercadería por tipo de producto seco, húmedo.					
3	Todos las unidades de transporte que entran al almacén son atendidos oportunamente					
4	Las unidades de transporte ingresan al almacén bajo control y programación de atenciones para ser atendidos inmediatamente					
5	En el almacén las mercaderías están clasificados por grupos y familias para el fácil acceso					
6	Las puertas del almacén se encuentran directamente acondicionadas para la carga y descarga de mercaderías a los camiones.					
7	La empresa cuenta con espacio físico de entrada y salida diferente para la carga y descarga					
8	La empresa realiza horarios diferenciados de descarga y carga					
	GESTION DE STOCK					
9	Los pedidos de recepción, se registran con el apoyo de instrumentos tecnológicos que interactúan con otras áreas					
10	Los pedidos se entrelazan con los informes picken utilizando instrumentos tecnológicos.					
11	Los pedidos de despacho se controlan las etapas de búsqueda, packin transporte y punto de entrega final con el apoyo de instrumentos tecnológicos.					
12	Los pedidos alistados se despachan inmediatamente					
13	Todas las unidades de transporte requirentes se despachan al día					
14	Existen unidades de transporte que se quedan sin despacho incumpliendo objetivos y metas					X
15	Existen entregas realizadas a tiempo.					
16	Las entregas que se quedan sin entrega perjudican las metas trazadas					X

	GESTIÓN DE DATOS TÉCNICOS							
17	Los datos de transmisión de datos de entrada son de fácil acceso para los empleados.							
18	La información de los datos de entrada se interconectan con las áreas de almacén, supervisión y otros.							
19	La información procesada y almacenada contiene datos técnicos que ayudan al cliente							
20	Se procesa y actualiza en línea el almacenamiento de la información							
21	Se han hecho estudios para reducir los tiempos de preparación de pedidos							X
22	Se han planteado estrategias para lograr reducir los tiempos de entrega de pedidos							
	GESTION DE MOVIMIENTOS INTERNOS							
23	Las mercaderías de entrada se almacenan cuidando las especificaciones técnicas de cada producto seco,							
24	Las mercaderías de entrada se almacenan cuidando la cadena de frio, o líquido.							
25	Se reorganizan los stock de acuerdo a los requerimientos de los clientes							
26	Se mejoran continuamente los stock de acuerdo a sus características duración, o fragilidad							
27	Se han aplicado controles de rotación de inventarios							
28	Se adquieren mercaderías o productos de mayor rotación							
29	Se han incorporado fajas de traslado de stock a zonas de expedición							
30	Se tiene estudios de reducción de tiempos para el traslado de stock a zona de expedición							X

CUESTIONARIO SOBRE LA MEDICION DE INDICADORES OPERATIVOS

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación de la Gestión de almacenes y medición de indicadores operativos de la empresa Ransa Comercial S.A. Callao, 2019”.

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Siempre
2	Casi siempre
3	Algunas veces
4	Casi nunca
5	Nunca

VARIABLE Y						
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5
	PRODUCTO O SERVICIO					
01	El sistema organizado de información Picking y lectores de barra que utiliza la empresa requiere mejorar					
02	El sistema de información Picking y lectores de barra se acompañan con un sistema de audio					
03	Los pedidos iniciales rápidas se atienden con oportunidad a pesar de ser bastante diferenciados					
04	Los pedidos rápidos se atienden aplicando controles de calidad de las características solicitados.					
05	Los productos y servicios requeridos por los clientes se entregan en el menor tiempo posible.					
06	Los productos que existen en stock se despachan inmediatamente aunque hubiera desabastecimiento o insuficiencia de materias primas o productos.					
07	El inventario físico de productos en el almacén son automatizados y permanentes					
08	Existen controles al inventario permanente para mantener volúmenes con reserva para la respuesta y al servicio inmediato del cliente.					
09	En el almacén se desarrolla ordenamiento y clasificación permanente para lograr productividad					
10	La productividad del Almacén involucra a otras áreas como pedidos, compras y otros					
	RESULTADOS ESPERADOS					
11	Los costos de transporte se reducen permanentemente acorde a la competitividad del mercado					X
12	Los costos de transporte se reducen con planificación de rutas de distribución y rastreo satelital.					
13	En el mes se han presentado entregas con reclamos					
14	Se aplican seguimientos para verificar las etapas de cumplimiento en línea a todas las entregas con eficacia					X
15	La empresa trabaja bajo control el cumplimiento de los procesos de entrega de productos solicitados por el cliente					
16	La empresa cumple oportunamente sus compromisos con actitud de servicio, trato cortés, y conocimiento para orientar resolviendo problemas o emergencias					
17	Se han tomado medidas para mejorar la competitividad y participación en el mercado.					

	18	Permanentemente surgen competidores se evalúan y reducen costos, precios, mejoran calidad de servicio entre otros.						
CAUSA O EFECTO DE INDICADOR								
	19	La empresa trabaja con proveedores internacionales que ofrecen tecnología moderna, calidad, precios bajos.						X
	20	La empresa ha desarrollado estudios de proveedores internacionales que satisfagan necesidades de los clientes.						X
	21	La empresa ofrece nuevos productos aplicables a las necesidades de los clientes.						
	22	La empresa integra la cadena de suministros, con criterios de globalización logística, reducción de plazos de entrega						
RESULTADOS OBJETIVOS O SUBJETIVOS								
	23	Los volúmenes de venta y servicio se mantienen inalterables durante el periodo						
	24	Se han incrementado los volúmenes de venta en los tres últimos años						X
	25	Los tiempos y horarios de atención programados permanecen iguales						
	26	Se han reducido los tiempos de atención con enfoque al servicio del cliente						
	27	Las cantidades de transacciones procesadas se actualizan automáticamente para lograr mejor servicio, exclusividad, menor precio, contacto con el cliente						
	28	Los clientes pueden acceder a información del embarque de un paquete a fin encontrar la ubicación actual.						
	29	Se han capacitado al personal en las tecnologías aplicadas por los clientes						
	30	Se han capacitado al personal en los productos que ofrece la empresa						

Validación de Juicio de Expertos 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ALMACENES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: ALMACENAMIENTO														
1	Realiza ordenamiento de almacenes para aprovechar los espacios semanalmente.				X				X				X	
2	Ubica la mercadería por tipo de productos para aprovechar los espacios en el almacén.			X				X					X	
3	Los ratios de productividad miden las operaciones de manipuleo en los almacenes.			X									X	
4	Cuenta con reportes de las operaciones de manipuleo realizados por turno.				X			X					X	
5	Agiliza a la actividad de preparación y despacho liberar los accesos a la mercadería almacenada.				X				X				X	
6	Las paletas están rotuladas para optimizar los accesos a la mercadería almacenada.				X				X				X	
7	Actualiza la ubicación de la mercadería en el sistema.				X			X					X	
8	Realiza el pintado de los canales para mejorar la ubicación de la mercadería.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE STOCK														
9	Registra todas las entradas y salidas de mercaderías en el sistema.				X				X				X	
10	Los documentos sustenta el registro de las entradas y salidas de mercaderías en el sistema.			X				X					X	
11	Controla el nivel de stock diariamente.			X				X					X	
12	Se debe reportar el control del nivel de stock.			X				X					X	
13	Verifica el estado de los pedidos vs el stock disponible.			X				X					X	
14	Actualiza los estados de pedidos según el avance de la preparación.			X				X					X	
15	Una eficiente gestión del almacén requiere definir tipos de inventarios y realización.				X			X					X	
16	Realiza los conteos físicos por tipo de inventarios con frecuencia semanal.				X			X					X	
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE DATOS TÉCNICOS														
17	En la transmisión de datos de entrada en el sistema referencia el documento de ingreso como guía de remisión o factura.				X				X				X	
18	Realiza la transmisión de datos de entrada en el sistema en tiempo real.			X					X				X	
19	Garantiza la seguridad del procesamiento y				X				X				X	

20	almacenamiento de la información realizando backup cada 24 horas.				X				X				X	
21	Backup del procesamiento y almacenamiento de la información diaria.				X				X				X	
22	Los sistemas de soporte de almacenes minimizan los tiempos de preparación de pedidos.			X				X					X	
23	Las hojas de preparación indica la ubicación exacta de la mercadería para minimizar los tiempos de preparación de pedidos.			X				X					X	
DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE MOVIMIENTOS INTERNOS														
24	Es importante el traslado de mercaderías recibidas a los almacenes al término de cada recepción.				X				X				X	
25	Registra en el rotulo la fecha real al realizar el traslado de la mercadería recibida.			X				X					X	
26	Para reorganizar el stock actualiza el layout del almacén.			X				X					X	
27	La reorganización de stock permite segmentar los almacenes.				X				X				X	
28	Es importante implementar controles de rotación de inventarios.				X				X				X	
29	Reordena la mercadería en los almacenes según indica el control de rotación de los inventarios.			X				X					X	
30	Al culminar una preparación es obligatorio trasladar el stock a la zona de expedición.				X			X					X	
30	Valida en el documento de salida el stock trasladado a la zona de expedición.			X				X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. JANAMPA ACUÑA NERIO DNI: 28270171

Especialidad del alidador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

...05...de MAYO...del 20...9

Firma del Experto Informante.

Validación de Juicio de Expertos 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEDICIÓN DE INDICADORES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: PRODUCTO O SERVICIO														
1	Los indicadores de entrada sirven para controlar los tiempos de recepción.				/				/					/
2	Presenta indicadores de entrada para medir la productividad de picking.				/				/					/
3	Los indicadores de procesos sirven para validar los check list de los equipos.				/			/						/
4	Utiliza indicadores de proceso para medir los tiempos de cada proceso del almacén.				/				/					/
5	Los indicadores de salida sirven para medir el cumplimiento del programa de despacho.			/					/					/
6	Los indicadores de salida miden el despacho oportuno de los pedidos.				/				/					/
7	Los indicadores de resultado ayudan a controlar el sobre costo en horas extras que se realiza cada mes.			/					/					/
8	Los indicadores de resultado evidencian si la operación ha generado ganancias o pérdidas.				/				/					/
DIMENSIÓN 2: RESULTADOS ESPERADOS														
9	Utiliza indicadores de eficiencia para obtener resultados a menor costo.				/				/				/	
10	Con indicadores de eficiencia controla el gasto operativo realizando sinergias con otras áreas.				/				/				/	
11	Optimiza la reducción de costos en las operaciones de almacén.				/				/				/	
12	Ariesga la calidad de servicio reducir los costos operativos.				/			/					/	
13	Los indicadores de eficacia evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos operativos.				/				/				/	
14	Los indicadores de eficacia miden resultados sin ver los costos operativos.			/					/				/	
15	El indicador de resultados mide la participación del mercado de la organización.				/				/				/	
16	Los indicadores de resultados miden los objetivos estratégicos de la organización.				/				/				/	
DIMENSIÓN 3: CAUSA O EFECTO DE OTRO INDICADOR														
17	Los indicadores de causa miden el clima laboral del almacén.			/					/				/	
18	Con indicadores de causa analiza los motivos de la rotación de personal.				/				/				/	

21	diaria.				/				/				/	
21	Los sistemas de soporte de almacenes minimizan los tiempos de preparación de pedidos.				/				/				/	
22	Las hojas de preparación indica la ubicación exacta de la mercadería para minimizar los tiempos de preparación de pedidos.				/				/				/	
DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE MOVIMIENTOS INTERNOS														
23	Es importante el traslado de mercaderías recibidas a los almacenes al término de cada recepción.			/					/				/	
24	Registra en el rotulo la fecha real al realizar el traslado de la mercadería recibida.				/			/					/	
25	Para reorganizar el stock actualiza el layout del almacén.				/				/				/	
26	La reorganización de stock permite segmentar los almacenes.				/				/				/	
27	Es importante implementar controles de rotación de inventarios.				/				/				/	
28	Reordena la mercadería en los almacenes según indica el control de rotación de los inventarios.			/					/				/	
29	Al culminar una preparación es obligatorio trasladar el stock a la zona de expedición.				/				/				/	
30	Valida en el documento de salida el stock trasladado a la zona de expedición.				/				/				/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable / Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23883025

Especialidad del atidor: Dr. ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

..... del 2017

Edwin Arce Alvarez
Dr. Econ. Reg. CEC 404

Firma del Experto Informante.

Validación de Juicio de Expertos 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE ALMACENES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: ALMACENAMIENTO														
1	Realiza ordenamiento de almacenes para aprovechar los espacios semanalmente.				/				/					/
2	Ubica la mercadería por tipo de productos para aprovechar los espacios en el almacén.				/				/					/
3	Los ratios de productividad miden las operaciones de manipuleo en los almacenes.				/				/					/
4	Cuenta con reportes de las operaciones de manipuleo realizados por turno.				/				/					/
5	Agiliza a la actividad de preparación y despacho liberar los accesos a la mercadería almacenada.			/					/					/
6	Las paletas están rotuladas para optimizar los accesos a la mercadería almacenada.				/				/					/
7	Actualiza la ubicación de la mercadería en el sistema.				/				/					/
8	Realiza el pintado de los canales para mejorar la ubicación de la mercadería.				/				/					/
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE STOCK														
9	Registra todas las entradas y salidas de mercaderías en el sistema.				/				/					/
10	Los documentos sustenta el registro de las entradas y salidas de mercaderías en el sistema.				/				/					/
11	Controla el nivel de stock diariamente.				/				/					/
12	Se debe reportar el control del nivel de stock.				/				/					/
13	Verifica el estado de los pedidos vs el stock disponible.				/				/					/
14	Actualiza los estados de pedidos según el avance de la preparación.				/				/					/
15	Una eficiente gestión del almacén requiere definir tipos de inventarios y realización.				/				/					/
16	Realiza los conteos físicos por tipo de inventarios con frecuencia semanal.				/				/					/
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE DATOS TECNICOS														
17	En la transmisión de datos de entrada en el sistema referencia el documento de ingreso como guía de remisión o factura.			/					/					/
18	Realiza la transmisión de datos de entrada en el sistema en tiempo real.				/				/					/
19	Garantiza la seguridad del procesamiento y almacenamiento de la información realizando backup cada 24 horas.				/				/					/
20	Backup del procesamiento y almacenamiento de la información				/				/					/

21	diaria.													
21	Los sistemas de soporte de almacenes minimizan los tiempos de preparación de pedidos.				/				/					/
22	Las hojas de preparación indica la ubicación exacta de la mercadería para minimizar los tiempos de preparación de pedidos.				/				/					/
DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE MOVIMIENTOS INTERNOS														
23	Es importante el traslado de mercaderías recibidas a los almacenes al término de cada recepción.			/					/					/
24	Registra en el rotulo la fecha real al realizar el traslado de la mercadería recibida.			/				/						/
25	Para reorganizar el stock actualiza el layout del almacén.			/				/						/
26	La reorganización de stock permite segmentar los almacenes.			/				/						/
27	Es importante implementar controles de rotación de inventarios.			/				/						/
28	Reordena la mercadería en los almacenes según indica el control de rotación de los inventarios.			/				/						/
29	Al culminar una preparación es obligatorio trasladar el stock a la zona de expedición.			/				/						/
30	Valida en el documento de salida el stock trasladado a la zona de expedición.			/				/						/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EDGAR LINO GAMARRA DNI: 32650876

Especialidad del alidador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

05 de 05 del 2019

Firma del Experto Informante.

BASE DE DATOS ESTADÍSTICO

JHONNY ROBERTO HERRERA OJEDA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	1.-¿El almacén de la empresa Ranza Comercial es utilizado en su tot...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	2.-¿El almacén es usado ordenadamente ubicando la mercadería por ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	3.-¿Todos las unidades de transporte que entran al almacén son aten...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	4.-¿Las unidades de transporte ingresan al almacén bajo control y pr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	5.-¿En el almacén las mercaderías están clasificados por grupos y fa...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	6.-¿Las puertas del almacén se encuentran directamente acondicion...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	7.-¿La empresa cuenta con espacio físico de entrada y salida diferent...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	8.-¿La empresa realiza horarios diferenciados de descarga y carga?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	9.-¿Los pedidos de recepción, se registran con el apoyo de instrume...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	10.-¿Los pedidos se entrelazan con los informes picken utilizando in...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	11.-¿Los pedidos de despacho se controlan las etapas de búsqueda...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	12.-¿Los pedidos alistados se despachan inmediatamente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	13.-¿Todas las unidades de transporte requerientes se despachan al d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	14.-¿Existen unidades de transporte que se quedan sin despacho inc...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	15.-¿Existen entregas realizadas a tiempo?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	16.-¿Las entregas que se quedan sin entrega perjudican las metas tr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	17.-¿Los datos de transmisión de datos de entrada son de fácil acce...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	18.-¿La información de los datos de entrada se interconectan con las...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	19.-¿La información procesada y almacenada contiene datos técnico...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	20.-¿Se procesa y actualiza en línea el almacenamiento de la inform...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	8	0	21.-¿Se han hecho estudios para reducir los tiempos de preparación ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	8	0	22.-¿Se han planteado estrategias para lograr reducir los tiempos de...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	N Numérico	8	0	23.-¿Las mercaderías de entrada se almacenan cuidando las especifi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	N Numérico	8	0	24.-¿Las mercaderías de entrada se almacenan cuidando la cadena ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	N Numérico	8	0	25.-¿Se reorganizan los stock de acuerdo a los requerimientos de los...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

JHONNY ROBERTO HERRERA OJEDA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	N Numérico	8	0	25.-¿Se reorganizan los stock de acuerdo a los requerimientos de los...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	N Numérico	8	0	26.-¿Se mejoran continuamente los stock de acuerdo a sus caracterí...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	N Numérico	8	0	27.-¿Se han aplicado controles de rotación de inventarios?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	N Numérico	8	0	28.-¿Se adquieren mercaderías o productos de mayor rotación?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	N Numérico	8	0	29.-¿Se han incorporado fajas de traslado de stock a zonas de exped...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	N Numérico	8	0	30.-¿Se tiene estudios de reducción de tiempos para el traslado de s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	N Numérico	8	0	31.-¿El sistema organizado de información Picking y lectores de barr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	N Numérico	8	0	32.-¿El sistema de información Picking y lectores de barra se acomp...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	N Numérico	8	0	33.-¿Los pedidos iniciales rápidas se atienden con oportunidad a pes...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	N Numérico	8	0	34.-¿Los pedidos rápidos se atienden aplicando controles de calidad ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	N Numérico	8	0	35.-¿Los productos y servicios requeridos por los clientes se entrega...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P36	N Numérico	8	0	36.-¿Los productos que existen en stock se despachan inmediatame...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P37	N Numérico	8	0	37.-¿El inventario físico de productos en el almacén son automatizad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P38	N Numérico	8	0	38.-¿Existen controles al inventario permanente para mantener volúm...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P39	N Numérico	8	0	39.-¿En el almacén se desarrolla ordenamiento y clasificación perma...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P40	N Numérico	8	0	40.-¿La productividad del Almacén involucra a otras áreas como pedi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P41	N Numérico	8	0	41.-¿Los costos de transporte se reducen permanentemente acorde ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P42	N Numérico	8	0	42.-¿Los costos de transporte se reducen con planificación de rutas ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P43	N Numérico	8	0	43.-¿En el mes se han presentado entregas con reclamos?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P44	N Numérico	8	0	44.-¿Se aplican seguimientos para verificar las etapas de cumplimien...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P45	N Numérico	8	0	45.-¿La empresa trabaja bajo control el cumplimiento de los procese...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P46	N Numérico	8	0	46.-¿La empresa cumple oportunamente sus compromisos con activida...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P47	N Numérico	8	0	47.-¿Se han tomado medidas para mejorar la competitividad y partici...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P48	N Numérico	8	0	48.-¿Permanentemente surgen competidores se evalúan y reducen c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P49	N Numérico	8	0	49.-¿La empresa trabaja con proveedores internacionales que ofrecen...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

JHONNY ROBERTO HERRERA OJEDA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	P49	N Numérico	8	0	49.-¿La empresa trabaja con proveedores internacionales que ofrecen...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P50	N Numérico	8	0	50.-¿La empresa ha desarrollado estudios de proveedores internacion...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P51	N Numérico	8	0	51.-¿La empresa ofrece nuevos productos aplicables a las necesidad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P52	N Numérico	8	0	52.-¿La empresa integra la cadena de suministros, con criterios de gl...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P53	N Numérico	8	0	53.-¿Los volúmenes de venta y servicio se mantienen inalterables dur...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P54	N Numérico	8	0	54.-¿Se han incrementado los volúmenes de venta en los tres últimos...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	P55	N Numérico	8	0	55.-¿Los tiempos y horarios de atención programados permanecen ig...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	P56	N Numérico	8	0	56.-¿Se han reducido los tiempos de atención con enfoque al senicio...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	P57	N Numérico	8	0	57.-¿Las cantidades de transacciones procesadas se actualizan auto...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	P58	N Numérico	8	0	58.-¿Los clientes pueden acceder a información del embarque de un ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	P59	N Numérico	8	0	59.-¿Se han capacitado al personal en las tecnologías aplicadas por l...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	P60	N Numérico	8	0	60.-¿Se han capacitado al personal en los productos que ofrece la e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Suma	N Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	SumAlma	N Numérico	8	2	Almacenamiento	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	SumStoc	N Numérico	8	2	Gestión de stock	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
64	SumDato	N Numérico	8	2	Gestión de datos técnicos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
65	SumMovi	N Numérico	8	2	Gestión de movimientos internos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	Var1	N Numérico	8	2	GESTION DE ALMACENES	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
67	SumProd	N Numérico	8	2	Producto o servicio	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	SumEspe	N Numérico	8	2	Resultados esperados	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	SumCaus	N Numérico	8	2	Causa o efecto de otro indicador	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	SumObsu	N Numérico	8	2	Resultados objetivos o subjetivos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	Var2	N Numérico	8	2	LA MEDICION DE INDICADORES OPERATIVOS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	ALMA	N Numérico	8	2	ALMACENAMIENTO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	STOC	N Numérico	8	2	GESTIÓN DE STOCK	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

JHONNY ROBERTO HERRERA OJEDA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
73	STOC	N Numérico	8	2	GESTIÓN DE ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	DATO	N Numérico	8	2	GESTIÓN DE ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	MOVI	N Numérico	8	2	GESTIÓN DE ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	varinde	N Numérico	8	2	gestion de alm...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	PROD	N Numérico	8	2	PRODUCTO O ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
78	ESPE	N Numérico	8	2	RESULTADOS ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
79	CAUS	N Numérico	8	2	CAUSA O EFE...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
80	OBSU	N Numérico	8	2	RESULTADOS...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
81	vardepe	N Numérico	8	2	la medicion de l...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
82	AGRUPALMA	N Numérico	5	0	ALMACENAMI... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
83	AGRUPSTOC	N Numérico	5	0	GESTIÓN DE ... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
84	AGRUPDATO	N Numérico	5	0	GESTIÓN DE ... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
85	AGRUPMOVI	N Numérico	5	0	GESTIÓN DE ... {1, Casi nun...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
86	AGRUPVA...	N Numérico	5	0	gestion de alm... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
87	AGRUPPROD	N Numérico	5	0	PRODUCTO O ... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
88	AGRUPESPE	N Numérico	5	0	RESULTADOS ... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
89	AGRUPCAUS	N Numérico	5	0	CAUSA O EFE... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
90	AGRUPOBSU	N Numérico	5	0	RESULTADOS ... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
91	AGRUPVA...	N Numérico	5	0	la medicion de i... {1, Nunca}...	Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
92											
93											
94											
95											
96											
97											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>VARIABLE X: Gestión de Almacenes</p>	<p>Gestión de almacenes: Bureau F, (2016 p.222); definió a la gestión de almacenes de la siguiente forma: [...] se ocupa de la administración del mismo y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de la producción. Su función principal es optimizar los flujos físicos externos (entradas), controlando únicamente los movimientos internos de mercancía, posicionamiento y abastecimiento de la zona de preparación [...].</p>	<p>Indica como se pudo lograr los resultados, señalando los procesos, la aplicación de métodos, estadísticos, utilizando el software del SPS 26; las mismas relacionadas al proceso de la función logística desde la recepción, almacenamiento y movimiento de mercadería del almacén hasta el punto de despacho, así como el tratamiento en la información de datos generados vía registros y sistemas.</p>	Almacenamiento	% uso de espacio físico almacén	Ordinal Licker Deficiente Regular Eficiente
				Operaciones de manipulación, unidades manipuladas	
				Tiempo de acceso a la mercancía almacenada	
				Horas de trabajo de descarga y carga	
			Gestión de stock	Pedidos recepcionados	
				Pedidos alistados	
				N° Unidades despachadas	
				Entregas a tiempo realizados	
			Gestión de datos técnicos	Trasmisión de datos de entrada	
				Procesamiento y almacenamiento de información	
				Minimizar tiempos de preparación de pedidos.	
			Gestión de movimientos	Procesamiento y Almacenamiento de datos	
				Minimización de tiempos	
				Reorganización Stock	
				Control rotación de Stock	
Traslados de Stock					

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>VARIABLE Y: Medición de indicadores operativos</p>	<p>La medición de indicadores según algunos autores se tiene a Villagra J. (2016: p.17) definió como “una escala numérica que sirve para medir o cuantificar el resultado respecto al cumplimiento de un objetivo o propósito específico. Un indicador puede ser representado por distintas escalas, por ejemplo, números enteros o cómo %”.</p>	<p>Indica como se pudo lograr la medición de indicadores, así como los resultados, señalando los procesos, la aplicación de métodos, estadísticos, utilizando el software del SPS 26;</p>	<p>Producto o Servicio</p>	Reporte Picking y lectores de barra	<p>Ordinal Licker Deficiente Regular Eficiente</p>
				Respuesta a pedidos iniciales rápidas.	
				Tiempo de entrega de productos y servicios sin defectos	
				Inventario físico almacén	
			<p>Resultados esperados</p>	Productividad con eficiencia en almacén	
				Reducción de costos de producto-transporte	
				Entregas perfectas con eficacia	
				Aseguramiento confianza, seguridad en la atención al cliente.	
			<p>Causa o efecto de otro indicador</p>	Participación de mercado	
				Mejoramiento de procesos con proveedores internacionales	
				Nuevos productos acorde a la tecnología moderna	
			<p>Resultados objetivos o subjetivos</p>	Ingresos por volumen de ventas	
				Tiempo para procesar pedidos	
Cantidad de transacciones procesadas					
Entrenamiento de equipos de ventas.					