



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y toma de decisiones en el área de almacén de la
empresa VSI Industrial SAC. Lurín, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración.

AUTOR:

Vega Cotrina, José Mariano (ORCID: 0000-0002-2122-886X)

ASESOR:

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019


Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi familia, incluyendo a cada una de las personas que me brindaron su apoyo, fuerzas y consejos a lo largo de mi carrera. En especial a mis padres y mi esposa por los valores que inculcaron en mí, el esfuerzo realizado, la muestra de su ejemplo y su amor incondicional.

Agradecimiento

Muestro mi agradecimiento en primer lugar a Dios por otorgarme la bendición y fortaleza para poder culminar mi carrera; a la Universidad César Vallejo por instruirme a lo largo de la formación académico y brindarme las herramientas y competencias necesarias para formarme como ingeniero; a cada una de las personas que se involucraron directa e indirectamente con la investigación de la tesis.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don[ña]
José Mauricio Vega Cetrón cuyo título es:
"Gestión de Procesos y toma de decisiones
en el área de Almacén de la Empresa Usi
Industrial SAC, Lima, 2018."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) dieciocho
(letras).

Los Olivos, 21 de julio de 2019


.....
Mgtr. Jan Kei Samir Molina Guillén
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Jesus Enrique Barca Barrientos
SECRETARIO


.....
Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

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

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jose Mariano Vega Cotrina con DNI Nº 25578974, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente TESIS son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de julio del 2019.



Vega Cotrina, Jose Mariano
D.N.I. 25578974

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCION	1
II. METODO	9
2.1 Tipo y diseño de investigación	9
2.2 Población y muestra	9
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	10
2.4 Variables, Operacionalización.....	12
2.5 Procedimiento.....	13
2.6 Métodos de análisis de datos	13
2.7 Aspectos éticos.	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSION.....	25
V. CONCLUSION	27
VI. RECOMENDACIÓN.....	28
VII. REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	33
Anexo 1. Matriz de consistencia	34
Anexo 2. Cuestionario	38
Anexo 3. Encuesta realizada al personal de la Empresa.....	42
Anexo 4. Respuestas de las encuestas	47
Anexo 5. Tablas de Gráficos de preguntas aplicadas en las encuestas.....	49
Anexo 6. Informe de opinión de expertos	91
Anexo 7. Turnitin	96

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Estructura dimensional de las variables de estudio	10
Tabla 2. Puntuación de Ítems en la escala de Likert.....	10
Tabla 3. Validación de expertos	11
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos	11
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad de la variable Gestión de Procesos.....	11
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos	12
Tabla 7. Estadístico de fiabilidad de la variable Toma de Decisiones	12
Tabla 8. Medias para evaluar valores del coeficiente de Alfa de Cronbach.....	12
Tabla 9. Prueba de normalidad de las variables.....	14
Tabla 10. Correlación entre las variables Gestión de procesos y Toma de decisiones.....	15
Tabla 11. Correlación entre las variables Procesos Estratégicos y Toma de decisiones.....	15
Tabla 12. Correlación entre las variables Procesos del negocio y Toma de decisiones.....	16
Tabla 13. Correlación entre las variables Procesos de apoyo y Toma de decisiones.....	17
Tabla 14. Gestión de procesos	17
Tabla 15. Procesos Estratégicos.....	18
Tabla 16. Procesos del Negocio.....	19
Tabla 17. Procesos de Apoyo	20
Tabla 18. Toma de decisiones.....	21
Tabla 19. Experiencia	22
Tabla 20. Experimentación.....	23
Tabla 21. Investigación y Análisis.....	24

Índice de figura

	Pag
Figura 1. Gestión de procesos.....	17
Figura 2. Procesos estratégicos.....	18
Figura 3. Procesos del Negocio	19
Figura 4. Procesos de Apoyo	20
Figura 5. Toma de decisiones	21
Figura 6. Experiencia.....	22
Figura 7. Experimentación	23
Figura 8. Investigación y Análisis	24

Resumen

El trabajo de investigación denominado: “Gestión de procesos y toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC, Lurín, 2018” tiene la finalidad de analizar y determinar la relación de la gestión de procesos en la toma de decisiones en el almacén para mejorar el indicador de exactitud de inventario.

Tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión de procesos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018. La metodología del trabajo está basada en un enfoque tipo básica, investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño de investigación no experimental – de corte transversal, población de 22 colaboradores, muestra censal y la técnica e instrumento que se realizó fue la encuesta y el cuestionario que se aplicó al área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC en estudio.

En base al objetivo general del trabajo de investigación se concluyó que, si existe relación significativa entre la gestión de procesos y toma de decisiones, al demostrarse a través de la correlación de Pearson =0.934, con Sig. Bilateral de 0.000, pues se evidenció que la mayor parte de los procesos del almacén se sienten comprometidos o afectados en su producción por áreas ajenas de la empresa.

Palabras Claves: toma de decisiones, gestión de procesos, almacén, y objetivos.

Abstract

The research work entitled: "Process management and decision making in the warehouse area of VSI Industrial SAC, Lurín, 2018" has the purpose of analyzing and determining the relationship of process management in decision-making in the warehouse to improve the inventory accuracy indicator. Its general objective was to determine the relationship between process management and decision making in the warehouse area of VSI Industrial SAC Lurín, 2018.

The methodology of the work is based on a basic type approach, quantitative research, descriptive level, design of non-experimental research - cross-section, population of 22 collaborators, census sample and the technique and instrument that was carried out was the survey and the questionnaire that was applied to the warehouse area of the VSI Industrial SAC Company under study.

Based on the general objective of the research work, it was concluded that, if there is a significant relationship between process management and decision making, by demonstrating through the Pearson correlation = 0.934, with Bilateral Sig of 0.000, it was evidenced that Most warehouse processes feel compromised or affected in their production by areas outside the company.

Key words: decision making, process management, warehouse, and objectives.

I. INTRODUCCION

En los almacenes, empresa Vsi Industrial SAC el área de estudio son los almacenes intermedios de la planta de Griferías es donde se realizará el análisis de la gestión de procesos y toma de decisiones. En el almacén intermedio de Griferías con respecto a sus procesos estratégicos como recepción, almacenamiento, separación y despacho de materiales debido a la llegada de materiales comprados que supera la capacidad de recepción del almacén, el embalaje (embolsado, etiquetado, rotulado) de los materiales comprados importados no cumple con las indicaciones de las fichas técnicas de fabricación se debe utilizar mano de obra no programada y dejar de hacer los procesos de negocios, la falta de espacios en el almacén se hace notorio por la falta de experiencia de la gerencia del área. El área de control de calidad demora su inspección de entrada de los materiales ocasionando desorden y atraso en la separación de los materiales en el almacén y la variedad de los productos complica la manipulación (por su volumen) y no se lleva un buen control al separar los materiales todo esto por no mantener las directrices funcionales.

Las empresas hoy en día están enfocadas a tener una gestión de procesos donde les dé resultados según su planificación estratégica. Para Alonso Torres (2015), “La Gestión de Procesos surge de la insuficiencia de formar los procesos con la estrategia, la misión y los objetivos de la institución”.

La toma de decisiones de las jefaturas es importante, esto permite que los equipos de trabajo sigan sus procesos sin dificultad porque las decisiones se tomaron a tiempo. Para Daft (2015), sostiene: “La toma de decisiones se sustenta en información, normas, etc. que entregan alto nivel de excelencia en la operatividad y baja la diferencia entre las oficinas corporativas. Como resultado, el costo puede ser bastante alto”.

En el contexto **internacional**, Compufacil, Pesántez (2016), tiene como objetivo conseguir que la empresa se organice de manera adecuada, planificada, ordenada en relación con las actividades que generan valor.

En el contexto **nacional**, Municipalidad de Puno, Mamani (2015), su objetivo es la de estudiar las ocurrencias en el control interno de la gestión del almacén.

El presente trabajo de investigación científica denominado “Gestión de Procesos y Toma de Decisiones de Almacenes en VSI Industrial SAC, Lurín, 2018”, tiene un respaldo a investigaciones con alcance internacional y nacional como se detalla a continuación:

Variable 1: Gestión de procesos, Internacionalmente, los aportes evidenciados como antecedentes en Colombia, Montaña (2015), explica cómo las actividades consideran las gerencias. Mejorará y mantendrá la participación e integración de los colaboradores con sus jefaturas para buscar mejores resultados. En Salvador, Nieto (2016), el objetivo general es realizar un modelo de gestión por procesos que permita contribuir al desarrollo y ayude a la mejora del desempeño. En la tesis citada el autor ve la implementación del Modelo de Gestión por Procesos se pudo implementar un plan de inventario y procedimientos según el mapa de procesos. En Ecuador, Rodríguez (2015), en la tesis citada indica como mejora se presentó la implementación de un control de calidad que sume a las gerencia y jefaturas enfocados en la estrategia de identificar, entrenar, y reclutar el talento humano.

Nacionales, Chiclayo, Meregildo (2018), es fundamental en el análisis realizado se llegó a la conclusión que la organización cuenta con etapas que serían 4 para la elaboración de la ropa, están formados por herramientas, fabricación, distribución con guías de remisión, la mercadería y los procedimientos están integrados. De Trujillo, Ninahuanca (2018), el punto central es el impacto de un modelo de orden en el área de logística en la reducción de los costos. Se realizó la propuesta de implementación del modelo de gestión de procesos en el área de logística, permitiendo reducir los costos de la empresa TGestiona Logística S.A. En relación al objetivo general de la compañía con el análisis de las mejoras en el proceso de reducir los costos aplicando procesos estratégicos como los objetivos corporativos que son reducir los costos. Los Olivos, para Beteta (2017), tiene como función en aumentar la producción, compañía Wada Sport. En la búsqueda de la alternativa se tiene las opciones que la integración grupal y funciones diseñadas, aseguraban la manera o dificultades identificadas, pero se centraban en aquellos procesos que no se encontraban regulados, ayudando así al crecimiento de la producción de la organización. Para identificar la visión, misión para tener como alternativas de eficiente gestión se consultaron a diferentes fuentes de información referentes al caso de investigación, de las cuales se pudo determinar que lo básico de las funciones, gerencia, jefaturas diseñados, protegían como respuesta rápida ante un problema detectado, y se enfocaba en aquellas actividades que no se estaban normalizados en la empresa, aportando de esta manera al aumento de la producción, eficiencia y eficacia en la producción e en el servicio de la organización Wada Sport.

Artículo científico, Ecuador, Según Veliz, Becerra y Fernández (2017), Las

actividades descritas en el método programado y planteado y su ejecución con resultados en la Universidad Técnica de Manabí que permiten realizar e implantar un procedimiento que contribuye a mejorar y fortalecer la gestión de procesos. Fortalecer hasta Avanzar y desarrollar, teniendo siempre en cuenta las directrices en el entorno social y educativo de la universidad y las capacidades propias para asegurar los patrones o conductas de calidad de la Educación Superior de la institución.

Variable 2: Toma de Decisiones, Internacionalmente, Ecuador, para Enríquez (2015), tiene como sus falencias según el análisis no cuenta con una línea de mando con experiencia para que los pueda dirigir. El colaborador tiene una actitud que no se enfocan en su visión y misión porque no tienen definidos en sus procedimientos que le ayuda a conseguir sus objetivos. Bolivia, para Camero (2018), tiene como objetivo general de evaluar de qué manera la inteligencia organizacional se relaciona con direccionar la logística de transportes de carga. Recomienda una comunicación integral y de nuevas actitudes hacia el trabajo, las empresas necesitan que se caracterice por la participación y la interacción de sus empleados. México, para Quiroa (2014), tiene por indagar y establecer el dominio de decidir en la producción laboral.

Cabrera (2017), La función a realizar fue elaborar la toma de decisiones y procedimientos de selección la dirección de Logística del Mininter - Lima, 2017. toma de decisiones y los procedimientos de selección, La capacitación en los operadores logísticos es de primordial importancia; ya que, ello los lleva a tomar decisiones acertadas frente a cualquier controversia al momento de evaluar los expedientes de contratación; así como del resultado de la evaluación de propuestas para otorgar la Buena Pro. Por eso en la Empresa VSI Industrial los hallazgos encontrados en los operaciones e inventarios del almacén no deciden que hacer y se acumula las diferencias en los inventarios sin solucionarse. Para Rojas (2018), tiene como objetivo general establecer el dominio de la administración por objetivos en E. Lau Si, Callao 2018. Se determinó que la Administración por objetivos tiene mucha influencia en la toma de decisiones. También que la planificación tiene dominio en la toma de decisiones. Para Lujan (2017), tiene que Implantar la correspondencia y competencias de jefaturas a su personal de la Unidad de Administración de FONCODES, San Isidro, 2016. Se estableció mediante la estadística demostrar las competencias y el transmitir los procedimientos de los trabajadores. Se estableció estadísticamente la competencia humana de los colaboradores de la unidad de administración de Foncodes,

Artículo Científico, Según Cabrera (2015), El artículo corresponde a conocimientos sobre la preferencia internacional en todo lo que la gestión y toma de decisiones empresariales. En la actualidad cualquier hallazgo e intento por formalizar la gestión y mejora de procesos debe contener decisiones que ayude a la gestión por procesos y la integración de sistemas.

Palabras clave: Mejora de procesos; Sistemas de gestión empresariales; toma de decisiones.

Para la variable 1: Bravo (2017), indica: “el conocimientos de manera sistemática se asemeja, percibir, acrecentar la importancia incorporando métodos en la compañía efectuando herramientas para fidelizar al público”. (p. 21). Según Pilar (2015), sostiene: “es una acción analítica y creativa, cuya finalidad es la de formular principios y directrices en el presente y futuro” (p.21). Según Bravo (2017), indica: ” al inicio de la aplicación de la gestión de procesos en las empresas pero se dan cuenta que se necesita un ambiente justo para el cambio” (p.17). Según Camisón (2016), indica: “quien se enfoca en la mejora e innovación que apoye a la mejora de la eficiencia.” (p.308). Según Rodríguez (2017), sostiene: “La gestión de métodos envuelve, en definitiva, delimitar la metodología, implementar responsabilidades y entregar los implementos necesarios para cumplir con los objetivos planificados de la empresa”(p.9). Dimensión 1: Procesos estratégicos, Según Bravo (2017), sostiene que el realizar las actividades o planificado los estándares de la institución se basa en los valores establecidos por el representante legal y mantienen al grupo de trabajo con la retroalimentación de sus funciones en sus laborales. Indicadores: Indicador 1: Visión, Según Weihrich, Cannice y Koontz (2017), sostiene: “sirve para determinar la gerencia de la empresa en reponder a las siguientes preguntas ¿Qué queremos llegar a ser?. Indicador 2: Mision, Según Weihrich, Cannice y Koontz (2017), sostiene: Declaración que responde la pregunta: ¿cuál es nuestro negocio?, ¿en qué negocio estoy?. Dimensión 2, Bravo (2017), sostiene: Los procesos del negocio cumple con la dirección de las metas institucionales y requerimientos de los compradores . En resumen, son dirigidos y suministrados por la empresa. Indicadores; Indicador 1: Satisfacer pedidos, Indicador 2: Diseñar productos y Indicador 3: Compra de insumos y Indicador 4: Producción. Dimensión 3: Procesos de apoyo, Según Bravo (2017), sostiene “vienen hacer actividades internas que se necesita para llevar a acabo el proceso de negocios. Por ejemplo: adquisición de materiales de oficina, pago de remuneraciones, pago de impuestos, abastecimiento de maquinas y

arreglos. Indicadores: Indicador 1: Servicios internos, Indicador 2: Reposición de maquinarias, Indicador 3: Reparación y Indicador 4: Compra de artículos.

Para la variable 2: Según Wehrich, Cannice y Koontz (2017), sostiene: “La toma de decisiones es el centro de la planificación, y se indica como la diversidad de opciones de cómo actúa entre varias alternativas. No se adelanta en expresar un plan si antes no se haya decidido” (p.152). Según Carro (2016), sostiene: “Es una elección razonada entre varias alternativas. La toma de decisiones forma parte del tema más amplio de soluciones de problemas. (p.16). Según Chiavenato (2015), sostiene: “La toma de decisiones es el centro de la responsabilidad administrativa. El administrador tiene que decidir de manera constante qué hacer, quién debe hacerlo, cuándo y dónde hacerlo” (p.172). Según Castrillón (2014), sostiene: “En la toma de decisiones está sumida a la indecisión porque no hay algo que asegure que la situación en la que se consideró la decisión que continúen siendo las mismas” (p.44). Según Daft (2016), sostiene: “es el proceso de identificar y resolver problemas. Una es la identificación es cuando las condiciones y del entorno se tiene el seguimiento para determinar si el desarrollo es satisfactorio” (p.452). Tomar decisiones es rutinario y muy apresuradas donde ponemos estas decisiones. Al pasar de los días y cuanto se demore el problema se extiende. Dimensión 1: Experiencia: Según Wehrich, Cannice y Koontz (2017), sostiene: “En cierto grado la experiencia es la mejor maestra, el hecho mismo de que los gerentes hayan alcanzado su puesto parece justificar sus decisiones pasadas”. (p.159). Indicadores: Indicador 1: Gerentes experimentados, Indicador 2: Actitud e Indicador 3: Procesos de análisis. Dimensión 2: Experimentación, Según Wehrich, Cannice y Koontz (2017), sostiene: Una forma evidente de decidir entre alternativas es probar una de ellas y ver qué ocurre. Por tanto, esta práctica se puede considerar si solo existe otras alternativas sólo puede utilizarse después de considerar otras alternativas. (p.160). Indicadores: Indicador 1: Probar alternativas, Indicador 2: Factores intangibles, Indicador 3: Confiabilidad en planes. Dimensión 3: Investigación y análisis, Según Wehrich, Cannice y Koontz (2017), sostiene: para este caso al tomar una decisión importante, una de las técnicas efectivas para seleccionar entre alternativas es la de investigación y análisis. (p.160). Indicadores: Indicador 1: Factores cuantitativos, Indicador 2: Factores cualitativos, Indicador 3: Conceptualización de problemas.

La investigación abordo la Problemática orientada a ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI

Industrial SAC Lurín, 2018?, así mismo, se establecieron problemas específicos determinados por N°1 ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018?, N°2 ¿Cuál es la relación entre los procesos de negocios y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018? y N°3 ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018?.

La investigación justifica del estudio, Según Iglesias (2015), “la importancia de la gestión de almacenes en estos años ha ido en aumento, cambiando la idea de solo ser un lugar donde se guarda mercancías a un lugar importante en la función al cliente, es por ello la falta de optimizar en la capacidad de almacenamiento y en los medios para ejecutar los procesos operativos”. Este trabajo de investigación se desarrolla en los almacenes intermedios en que esta evidente la información nos acercara a los inconvenientes presentados y vienen observando y que afecta claramente a los inventarios de la empresa VSI Industria S.A.C. Este proyecto de Gestión de procesos en los Almacenes asegurará obtener mayor conocimiento sobre las actividades del almacén, los procedimientos de los ingresos y las salidas del almacén. Justificación Teórica, Según Bernal (2010), “el objetivo de investigación, formar un pensamiento con debate académico confrontar, lo existente” (p.106). presenta en la gestión de almacenes. De esta forma las funciones de la gestión de procesos en el almacen, aporta al conocimiento teórico ampliando el contexto de las empresas del sector privado. Para la variable Gestión de procesos el autor Juan Bravo Carrasco nos permite conocer las teorías y experiencias en el tema para ampliar nuestros conocimientos para aplicar en la investigación y para segunda variable Toma de decisiones se tomó a los autores Heinz Weihrich, Mark Cannice y Harol Koontz de donde se podrá tener conocimientos que nos darán resultados en la investigación y en donde se puedan plantear exigencias para ampliar el horizonte de los conceptos, es decir, explicitar la necesidad de compartir experiencias, probar alternativas de cambio, investigación y análisis sujeto de estudio, es concepto actualizado en la actividad privada que viene surgiendo y modernizándose constantemente. Finalmente se busca analizar y dar luces sobre los procedimientos y normas adecuadas de procesos y el decidir en el almacén de VSI Industrial S.A.C. El intercambio de ideas según el estudio presentado ayudará a dar alternativas y a mejorar los fundamentos teóricos frente a la problemática encontrada, ayudando a dar soluciones a los problemas rutinarios quien se encuentran en los almacenes de la empresa.

Justificación Práctica, Bernal (2010), “indica información de su progreso aporta, remediar una dificultad, sugiere estrategias que al ejecutarlo contribuye a resolverlo” (p.107). Según Bravo (2012), “se puede lograr un amplio nivel de beneficios: conocer lo que hacemos y como lo hacemos, aplicar alguna fórmula y costeo al proceso” (p.16). Según Heinz Weihrich, Mark Cannice y Harol Koontz (2017), indica “La toma de decisiones consiste en coleccionar un sentido de acto de entre varias alternativas. Se debe elegir la mejor alternativa que ayude alcanzar el objetivo deseado” (p.183). En la investigación se construyó una lista basada en indicadores de gestión que nos servirá para analizar y valorar los desempeños en los diferentes procesos de los almacenes para ello nos permitirá retroalimentar los procesos. Justificación Metodológica, Según Bernal (2010), la investigación se lleva a cabo con trabajo sugiriendo formas de una recomendación válida. Desde el punto de vista metodológico, [...] (p.107). el ejemplar es básica, no experimental, transversal y muestra de 22 integrantes es así que recurrió al análisis de la información tomada. El instrumento del cuestionario utilizado, nos ayudó en la recolección de la información para una determinada cantidad de colaboradores dando la cuantificación y estudio de la información recabada. Justificación Económica, Según Brojt (2005), todo estudio significa una inversión se entiende que el gasto tiene que ser recuperable para el propósito obtenido sea beneficioso (p.69). se favorecerá así mismo el colaborador porque se prepara un plan de capacitaciones que la empresa invertirá porque será justificada cuando se obtenga colaboradores competitivos y con alto nivel de compromiso con su área y empresa.

El trabajo de investigación se planteó como **hipótesis general**: Existe relación entre gestión de procesos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018 y como hipótesis específicos: N°1 Existe relación entre procesos estratégicos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018, N°2 Existe relación entre procesos de negocios y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018, N°3 Existe relación entre procesos de apoyo y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.

El Objetivo general fue: determinar la relación entre gestión de procesos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018, y como objetivos específicos: N°1 determinar la relación entre procesos estratégicos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018, N°2

Determinar la relación entre procesos de negocios y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018, N°3 Determinar la relación entre procesos de apoyo y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.

II. METODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

En cuanto al **tipo básico**, Según el autor Sánchez y Reyes (2015), manifestaron que: es básica por medio del acopio de la información de modo que se asemeje a la situación presente. (p. 43).

Es una investigación descriptiva ya que según Sampiere (2016), cuenta las variables y sus principios y ante un definitivo acontecimiento, busca explicar sus características, de tal manera busca ser llevado a un análisis. Para Sánchez (2016), concluye: “es la manera de describir y revisar los principios que se pueden medir en la gestión”. (p.65).

Es diseño no experimental, según el autor Soto (2016), denominó “la investigación o estudio es aquel que no se puede modificar las variables” (p. 61). Según Hernández (2015), “el corte transversal es aquel que revisa el estado de varias variables en un tiempo determinado; como también analizar la influencia de los grupos de variable. (p. 151).

Según Hernández y Baptista (2015), “es correlacional, busca validar si existe alguna relación importante en las variables” (p.154).

Según Hernández (2014), destaca: “investigación cuantitativa porque recolecta información con la intención de demostrar la hipótesis es medible y estadístico para establecer la conducta” (p.04)

2.2 Población y muestra

Para Valderrama (2016) “la población viene hacer un grupo establecido de componentes de cosas, seres que tengan características o principios que puedan ser analizados”. Está constituida por 22 colaboradores que comprende el personal encargado de los Almacenes Intermedios de la Planta de Griferías de la empresa VSI Industrial S.A.C., Lurín, Lima, 2018. Destacando que la empresa industrial que consta de un almacén central y dos almacenes (semi elaborados y materia prima) ubicados en la misma planta de Lurín, los mismos que receptionan y distribuyen los materiales e insumos a los encargados de las áreas productivas de la planta para cubrir sus necesidades. Para Valderrama (2016) “la muestra viene hacer parte de un todo como la población que represente de forma significativa al universo”. La muestra está conformada por los 22 trabajadores ya que; por la cantidad de la población se le considera de forma censal.

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

Arias, (2016) “indica que: la técnica intenta tener datos de un conjunto de individuos que se asemeje al total del universo con respecto a su argumento en tema de estudio, la utilizada la escala Rensis Likert”. (p.73). Las técnicas a utilizar en el trabajo de investigación fueron encuesta, análisis documental y guía de observación. Sampieri (2015), “el instrumento a usar, el cuestionario: consiste en un grupo de interrogantes para luego ser medibles e interpretar su resultado que debe estar relacionado con la hipótesis”. (p. 218).

Tabla 1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Gestión de procesos	Procesos estratégicos	1 – 11
	Procesos de negocios	12 – 16
	Procesos de apoyo	17 – 21
Toma de decisiones	Experiencia	22 – 28
	Experimentación	29 – 36
	Investigación y análisis	37 - 42

Fuente: elaboración propia

Tabla 2.

Puntuación de Ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Fuente: Namakforoosh (2000, p.518)

Sampieri, R (2015), sostiene: “la validez se tiene de los comentarios de los expertos al cerciorarse que deben ser dimensiones que se puedan medir”. (p.298). Tabla 2.4.3.1

Tabla 3.

Validación de expertos

Variable	Validador	Aplicabilidad
	LUZMILA GABRIELA MAURTUA	Aplicada
Gestión de Procesos y Toma de Decisiones	Dr. ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA	Aplicada
	Dr. ROSEL CESAR ALVA ARCE	Aplicada
	Dr. ALBERTO PABLO LUNA BELLIDO	Aplicada

Fuente: elaboración propia

La confiabilidad se obtendrá utilizando el método alfa Cronbach: Según Sampieri, R (2016), indica: el instrumento utilizado se calcula, evalúa si se está utilizando bien, se revisa si se dirigieron varios instrumentos y se establece un instrumento para todos al detalle. (p. 300). Alfa de Cronbach, Este método de comprobación es una herramienta que permitirá evaluar la fiabilidad, se realizará a 22 colaboradores.

Tabla 4.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Valido	22	100%
Casos	Excluido	0	,0
	Total	22	100%

Fuente: elaborado en base a los resultados del SPSS

Tabla 5.

Estadístico de fiabilidad de la variable Gestión de Procesos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,883	21

Fuente: Elaborado en base a os resultados del SPSS

Para la primera variable, Gestión de Procesos dio como consecuencia 0,883.

Tabla 6.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	22	100%
	Excluido	0	,0
	Total	22	100%

Fuente: elaborado en base a los resultados del SPSS

En la Tabla 6. se informa el resumen de procesamiento de casos para la fiabilidad.

Tabla 7.

Estadístico de fiabilidad de la variable Toma de Decisiones

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,941	21

Fuente: Elaborado en base a os resultados del SPSS

La segunda variable nos salió el resultado 0,941 significa que es veraz.

Tabla 8.

Medias para evaluar valores del coeficiente de Alfa de Cronbach

Rangos	Nivel de aceptación
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	

Fuente Elaborado en base a George y Mallery (2011, p.231).

2.4 Variables, Operacionalización

Hernández (2014), afirmo que: “La operacionalidad de las variables consta de un grupo de procedimientos que narra las actividades que un colaborador debe efectuar para medir una variable” (p.120). Según Bravo (2017), indica: “la gestión de procesos es una secuencia done se identifica, desarrolla y se da un valor agregado en los procesos de la organización con la finalidad de cumplir con el negocio”. (p. 21). Según Weihrich, Cannice y Koontz (2017), sostiene: “La toma de decisiones es el centro de la planificación, y es la acción entre las distintas alternativas. No existe un plan si antes no se decidido que hacer”. (p.152).

2.5 Procedimiento.

Mediante el instrumento de recolección de datos (encuesta), y se coordinó y previa autorización del jefe inmediato con consentimiento se procedió a ser ejecutada la encuesta.

2.6 Métodos de análisis de datos

Con este estudio se realiza una búsqueda es examinar la gestión de procesos para contener datos si el proceso es el conveniente, para tener una forma gráfica en la hoja de cálculo Excel y SPSS versión 24 que nos ayudara a lograr los resultados.

2.7 Aspectos éticos.

Se llevó acabo respetando los fundamentos para que sea totalmente transparente para realizar el acopio de datos. Se reconoce y respeta la autoría del trabajo y obras utilizadas.

III. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de las variables Gestión de procesos y Toma de Decisiones

H O: Los datos siguen una distribución normal

H O: Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 9.

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,220	22	,000*	,971	22	,000
Toma de decisiones	,263	22	,000*	,924	22	,000

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Muestran un comportamiento normal, a un nivel de significancia de 0,000 para la gestión de procesos el cual es menor a 0.05 y para la segunda variable el nivel de significancia de 0.000 para la toma de decisiones el cual es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual decreta que los datos de la muestra no siguen una distribución normal, siendo la investigación no paramétrica.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Correlación entre las variables Gestión de procesos y Toma de decisiones.

H O: No existe relación entre Gestión de procesos y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

H1: Existe relación entre los Procesos Estratégicos y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

Tabla 10.

Correlación entre las variables Gestión de procesos y Toma de decisiones

		Correlaciones	
		Gestión de procesos	Toma de decisiones
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,934**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,934**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

Fuente: elaboración propia

Interpretación: La gestión de procesos, se relaciona significativamente con la toma de decisiones, según la correlación de Pearson es 0.934 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables y una sig.= 0.000 siendo altamente significativo por lo tanto se acepta la relación positiva entre las variables.

Hipótesis específico 1

Correlación entre las variables Procesos Estratégicos y Toma de decisiones.

H O: No existe relación entre Gestión de procesos y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

H1: Existe relación entre los Procesos Estratégicos y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

Tabla 11.

Correlación entre las variables Procesos Estratégicos y Toma de decisiones.

		Correlaciones	
		Procesos Estratégicos	Toma de decisiones
Procesos Estratégicos	Correlación de Pearson	1	,861**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,861**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Procesos estratégicos, se relaciona significativamente con la toma de decisiones, según la correlación de Pearson es 0.861 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables y una sig.= 0.000 siendo altamente significativo por lo tanto

se acepta la relación positiva entre las variables.

Hipótesis específico 2

Correlación entre las variables Procesos del negocio y Toma de decisiones.

H O: No existe relación entre Procesos del negocio y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

H1: Existe relación entre los Procesos Estratégicos y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

Tabla 12.

Correlación entre las variables Procesos del negocio y Toma de decisiones.

		Correlaciones	
		Procesos del Negocio	Toma de decisiones
Procesos del Negocio	Correlación de Pearson	1	,948**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,948**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Procesos de negocio, se relaciona significativamente con la toma de decisiones, según la correlación de Pearson es 0.948 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables y una sig.= 0.000 siendo altamente significativo por lo tanto se acepta la relación positiva entre las variables

Hipótesis específico 3

Correlación entre las variables Procesos de apoyo y Toma de decisiones.

H O: No existe relación entre Procesos de apoyo y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

H1: Existe relación entre los Procesos Estratégicos y Toma de decisiones de la Empresa Vsi Industrial SAC, Lurín 2018

Tabla 13.

Correlación entre las variables Procesos de apoyo y Toma de decisiones.

		Correlaciones	
		Procesos de Apoyo	Toma de decisiones
Procesos de Apoyo	Correlación de Pearson	1	,954**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,954**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Procesos de apoyo, se relaciona significativamente con la toma de decisiones, según la correlación de Pearson es 0.954 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables y una sig.= 0.000 siendo altamente significativo por lo tanto se acepta la relación positiva entre las variables.

Tabla y grafico por variable y por dimensión

Tabla 14.

Gestión de procesos

		Gestión de procesos			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Bajo	8	36,4	36,4	36,4
	Medio	8	36,4	36,4	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

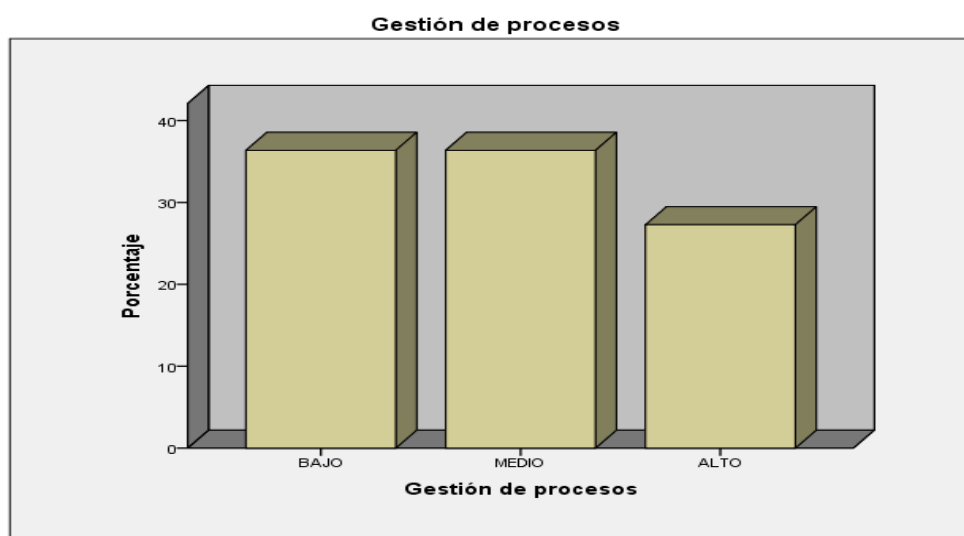


Figura 1. Gestión de procesos

Con el nivel de confianza del 95% se puede afirmar que 36.4% tienen los colaboradores la inseguridad que los procesos sean solución a los problemas del área. En cambio, un 27.3% de los colaboradores están seguros que los procesos son la solución a los problemas del área.

Tabla 15.

Procesos Estratégicos

		Procesos Estratégicos			Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
	Bajo	12	54,5	54,5	54,5
	Medio	7	31,8	31,8	86,4
	Alto	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

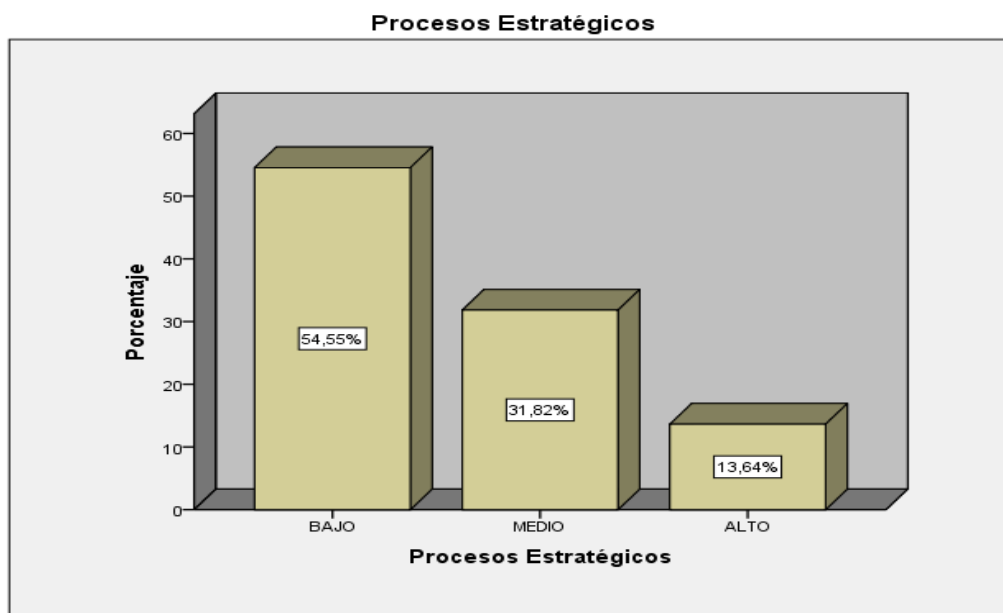


Figura 2. Procesos estratégicos

Con una similitud del 95% se puede afirmar que el 54.5% de los colaboradores piensan que no forman parte de los procesos estratégicos. A comparación del 13.6% de los colaboradores si creen que forman parte de los procesos estratégicos de la empresa.

Tabla 16.

Procesos del Negocio

		Procesos del Negocio			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	3	13,6	13,6	13,6
	Medio	13	59,1	59,1	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

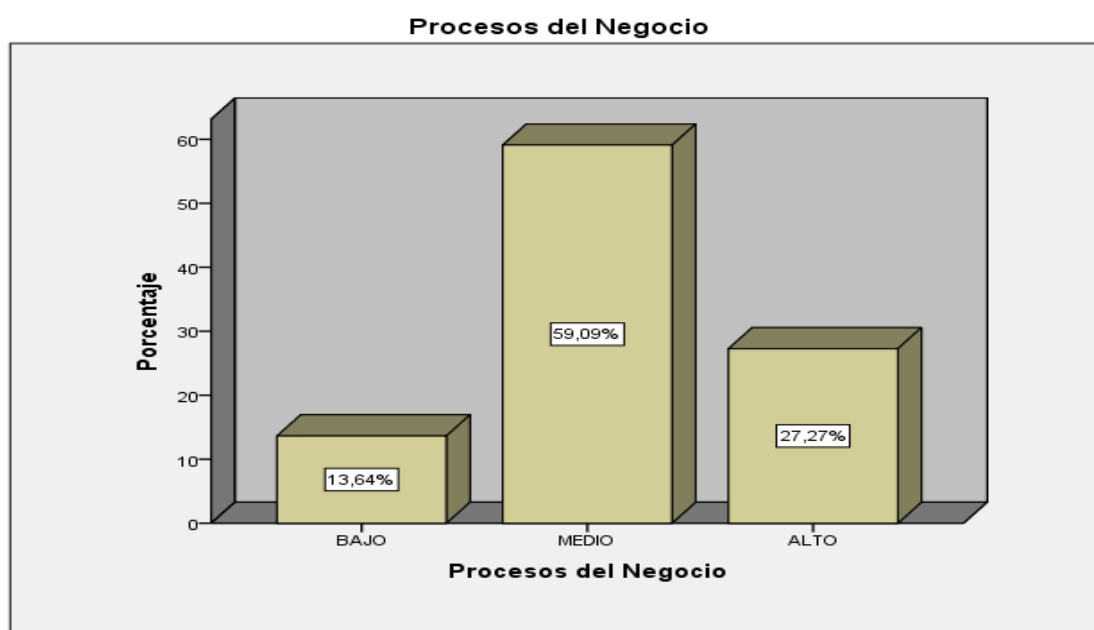


Figura 3. Procesos del Negocio

Con una similitud de 95% se visualiza que 13.6% de las jefaturas no están de acuerdo en cambiar las funciones en el lugar de trabajo. Sin embargo, un 59.1% respondieron a veces es necesario que le negocio cuanto con funciones normados.

Tabla 17.

Procesos de Apoyo

		Procesos de Apoyo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	27,3	27,3	27,3
	Medio	13	59,1	59,1	86,4
	Alto	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

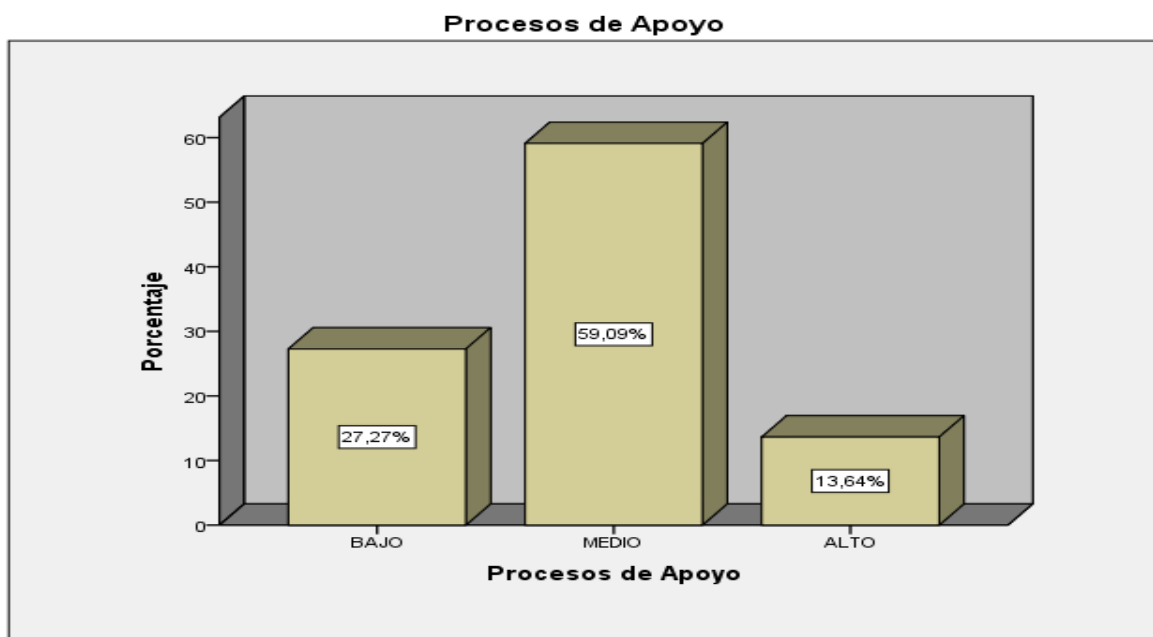


Figura 4. Procesos de Apoyo

Tabla 18.

Toma de decisiones

Toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	13,6	13,6	13,6
	Medio	7	31,8	31,8	45,5
	Alto	12	54,5	54,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

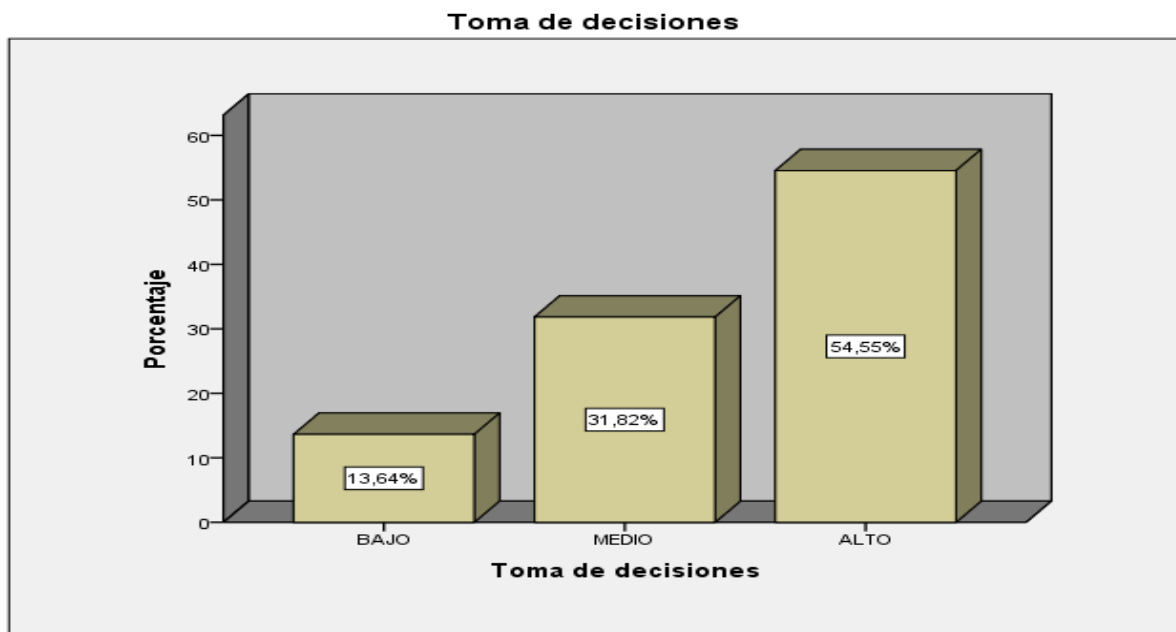


Figura 5. Toma de decisiones

El 95% de los colaboradores pueden afirmar que el 13.64% no toman decisiones acertadas las jefaturas para el área de almacén. En cambio, el 54.55% de los colaboradores consideran que las decisiones no ayudan a la operación de su área.

Tabla 19.

Experiencia

Experiencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	13,6	13,6	13,6
	Medio	11	50,0	50,0	63,6
	Alto	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

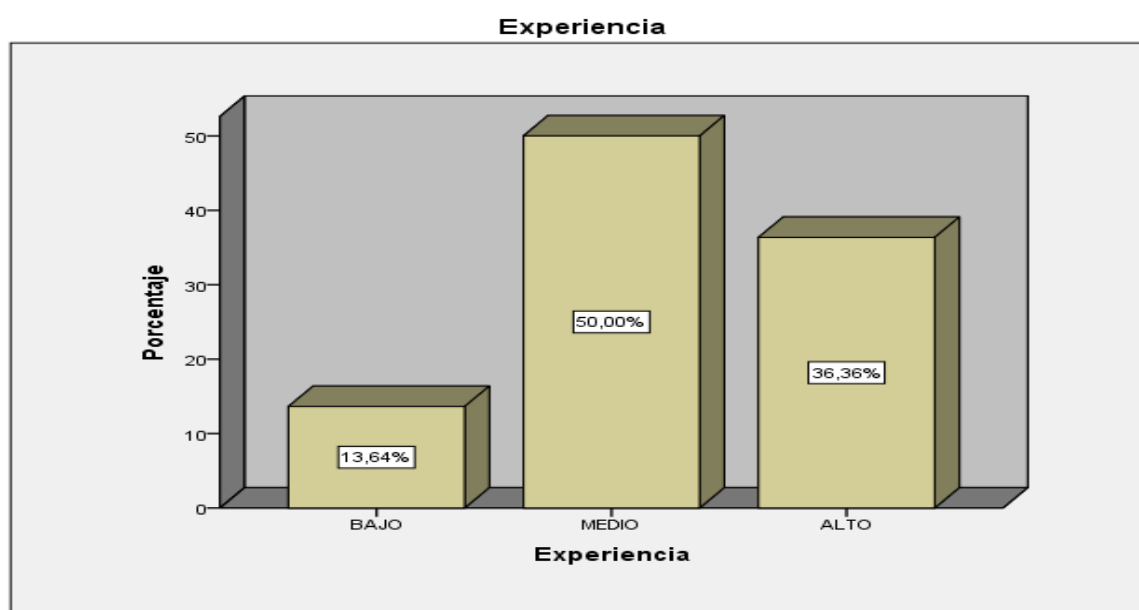


Figura 6. Experiencia

El nivel de confianza del 95% considera un 13.64% que las gerencias no tienen la experiencia como para aportar nuevas ideas al área. En cambio, el 36.4% si tiene la experiencia como para dar nuevas ideas el área.

Tabla 20.

Experimentación

		Experimentación			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	3	13,6	13,6	13,6
	Medio	12	54,5	54,5	68,2
	Alto	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

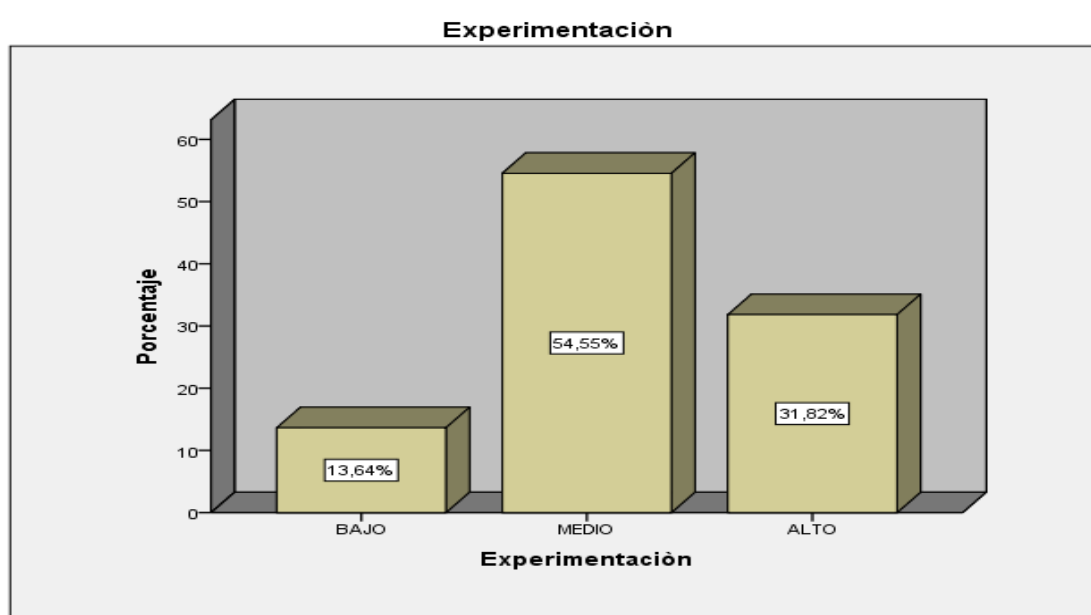


Figura 7. Experimentación

Con una similitud del 95% se aprecia que el 13.64% de los colaboradores consideran que las jefaturas los toman en cuenta para las mejoras continuas. En cambio, el 31.82% de los colaboradores consideran que no los toman en cuenta para las mejoras continuas del área.

Tabla 21.

Investigación y Análisis

Investigación y Análisis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	9,1	9,1	9,1
	Medio	14	63,6	63,6	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

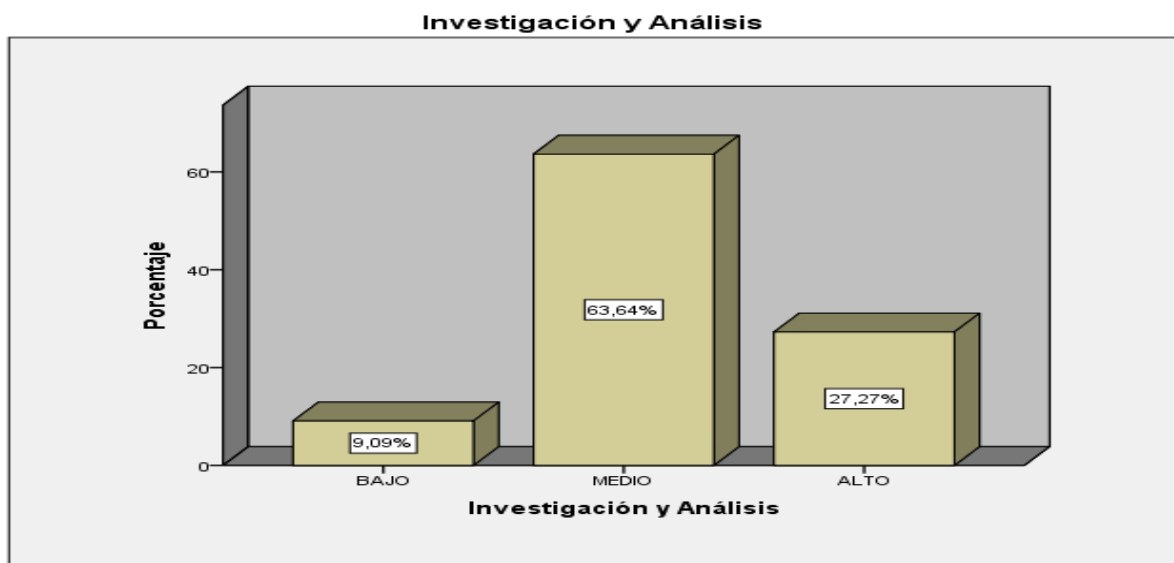


Figura 8. Investigación y Análisis

El 95% de los colaboradores pueden afirmar que el 9.1% piensan que no hay un área de investigación y análisis. En cambio, el 27.3% creen que se tiene un área de investigación y análisis en la empresa.

IV. DISCUSION

Según el objetivo general es identificar si gestión de procesos y la toma de decisiones tienen relación en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018, tal resultado se demostró mediante la prueba estadística de correlación Pearson $=0.934$, sig. (Bilateral) $=0.000$; ($p<0.05$), lo cual permitió afirmar la correlación moderada para las variables procesos estratégicos y la toma de decisiones de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018; los resultados guardan relación con los estudios siguientes: Montaña (2015), en la tesis: concluye cómo presentar un plan de reconocimiento a las participaciones que impacte en la mejora de las actividades y logro de resultados, además Nieto (2016), concluye la gestión de procesos a identificar y diagnosticar diferentes actividades problemáticas y diseñar soluciones, tal como manual de re organización y procedimientos.

Según el objetivo específico es determinar la relación entre procesos estratégicos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018, tal resultado se demostró mediante la prueba estadística de correlación Pearson $=0.861$, sig. (Bilateral) $=0.000$; ($p<0.05$), lo cual permitió afirmar que existe una correlación positiva moderada para las variables procesos estratégicos y la toma de decisiones de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018; dichos resultados son coherentes con la investigación siguiente: Nieto (2016), el objetivo general es realizar un modelo de gestión por procesos que permita contribuir al desarrollo y ayude a la mejora del desempeño. En la tesis citada el autor ve esto también permitió la gestión de procesos a identificar y diagnosticar diferentes actividades problemáticas y diseñar soluciones, tal como manual de re organización y procedimientos. Por otro lado, Beteta (2017), en la búsqueda de la alternativa se tiene las opciones que se llegó a la conclusión que el trabajo coordinado en equipo, el control de procesos y la variedad de flujos diseñados, aseguraban de manera frontal las dificultades o dificultades identificadas, pero se centraban en aquellos procesos que no se encontraban regulados, ayudando así al aumento de la producción con eficiencia y eficacia.

Según el objetivo específico es determinar la relación entre procesos de negocios y la toma de decisiones en la organización, tal resultado se demostró mediante la prueba estadística de correlación Pearson $=0.948$, sig. (Bilateral) $=0.000$; ($p<0.05$), lo cual permitió demostrar la relación positiva moderada para las variables procesos de negocio y la toma de decisiones de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018; dichos resultados son coherentes con la investigación siguiente: Pesántez (2016), tiene como objetivo conseguir que la

empresa se organice de manera adecuada, planificada, ordenada en relación con las actividades que generan valor, dado que la gestión de proceso es un recurso para la organización. Por otro lado, Montaña (2015), explica cómo Implementar un plan de reconocimiento de las iniciativas que redunde en la mejora de procesos y el logro de resultados. Asimismo, preparar talleres de cohesión de equipos, toma de decisión, entrenamiento para jefes y equipos, talleres de comunicación efectiva, preparar a los jefes en cómo hacer retroalimentación y medir el desempeño.

Según el objetivo específico es determinar la relación entre procesos de apoyo y la toma de decisiones en la organización, tal resultado se demostró mediante la prueba estadística de correlación Pearson $r=0.954$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p<0.05$), lo cual permitió demostrar afirmar que existe una correlación positiva moderada para las variables procesos de apoyo y la toma de decisiones de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018; dichos resultados son coherentes con la investigación siguiente: Rodríguez (2015), Como propuesta se sugiere la incorporación de un Sistema de Calidad que ayude en la buena gestión y se enfoque el proceso basándose en estrategias en la identificación, entrenamiento y consolidación del talento. Por otro lado, Cabrera (2015), El presente artículo relaciona conceptos y conocimientos sobre la tendencia internacional en cuanto a la gestión y toma de decisiones empresariales. Los principales hallazgos indican que en la actualidad cualquier intento por formalizar la gestión y mejora de procesos debe contener decisiones que ayude a los procesos.

V. CONCLUSION

En base al objetivo general del trabajo de investigación se concluyó que, si existe relación significativa entre la gestión de procesos y toma de decisiones, al demostrarse a través de la correlación de Pearson =0.934, con Sig. Bilateral de 0.000, pues se evidenció que la mayor parte de los procesos del almacén se sienten comprometidos o afectados en su producción por áreas ajenas de la empresa.

Para el objetivo específico N°1, se determinó que, si existe relación positiva moderada entre procesos estratégicos y toma de decisiones, al demostrarse la correlación de Pearson =0.861, con Sig. Bilateral de 0.000. Con este resultado se considera que las tomas de decisiones no están siendo objetivos por parte de los jefes, además la planificación de las áreas como compras y control de calidad no están siendo las mejores porque dificulta el trabajo en equipo del almacén y traer resultados positivos.

Respecto al objetivo específico N°2, se determinó que si existe una correlación positiva entre los procesos de negocios y toma de decisiones. Al demostrarse la correlación de Pearson =0.948, con Sig. Bilateral=0.000. Demostrando con este resultado que los procesos son los óptimos para la empresa VSI Industrial SA, los trabajadores que las actividades que fomenta la empresa son beneficiosas, así como las diversas evaluaciones que se realizan según los indicadores del área.

Respecto al objetivo específico N°3, se determinó que si existe una correlación positiva entre los procesos de apoyo y toma de decisiones. Al demostrarse la correlación de Pearson =0.954, con Sig. Bilateral=0.000. Demostrando con este resultado que las actividades en los almacenes de la empresa VSI Industrial SAC cumplen con los procedimientos y normas internas pero que no están alineadas a las otras áreas por falta de comunicación.

VI. RECOMENDACIÓN

Con respecto al objetivo general, se recomienda a la empresa tener presente la gestión del almacén en su plan estratégico para que no se vea afectada en su desarrollo de sus operaciones.

Con respecto al objetivo específico N°1, se recomienda a la empresa en bajar el nivel alto del 36.36% que no se respeta los valores corporativos en el proceso estratégico del almacén para lograr la eficiencia en los procesos operativos. Las jefaturas de compras y control de calidad deben considerar los procesos estratégicos del almacén en su planificación de sus actividades.

Con relación al objetivo específico N° 2, se recomienda a la organización que la planificación de la reposición de los productos estratégicos se considere los tiempos de fabricación, travesía y retiro de la aduana (lead time) para que los almacenes tengan tiempo de respuesta adecuado en sus operaciones.

Respecto al objetivo específico N° 3, se recomienda a la empresa mejorar sus canales de comunicación entre las áreas para no complicar o perjudicar las actividades de los almacenes de la empresa VSI Industrial.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar Santamaría , A. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Scielo*, 20-23.
- Anaya Tejero, J. (2011). *Almacenes (Análisis, Diseño y Organización)*. Madrid - España: ESIC Editorial.
- Aquije, C. (2017). “*Gestión de almacén y su relación con los Inventarios en la Corporation Intherpharma, Puente Piedra, 2017*”. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Beteta Montoya, E. (2017). *Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad del servicio en la empresa wada sport, Los OlivoS, 2017*. Los Olivos, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Bravo, J. (2009). *Gestión Avanzada de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución SA.
- Bravo Carrasco, J. (2012). *Gestión de Procesos (con resónsabilidad social) Desde la imagen hasta el rediseño*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Camero, E. (2018). *La inteligencia organizacional en el desarrollo de los recursos humanos y su incidencia en la toma de decisiones y gestion logistica empresarial de la empresa de Transportes de Carga, San Juan - 2016*”. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Camisión, C. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación S.A. .
- Carreño Solis, A. (2016). *"Logística de la A a la Z"*. Lima - Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2016.
- Carro, R. (2009). *Investigación de Operaciones en Administración*. Mar del Plata, Argentina: Pincu.
- Castillo, F. (2017). *Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa servicios Logísticos de Courier SMP SAC.; Callao, 2017*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Castrillon Ortega, A. (2014). *Fundamentos generales de Administración*. Medellin, Colombia: L.Vieco S.A.S.

- Chavez, M., & Jaruy Sayury, J. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión de almacenes para mejorar la productividad en la empresa Chimú Agropecuaria*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Teoría, proceso y práctica*. Bogota, Colombia: McGraw-Hill Interamericana , S.A.
- Cruz Perez, A. (2016). “*Propuesta de un sistema de control para mejorar los inventarios del almacén de la unidad de gestión educativa local bagua*”. Bagua, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional*. Distrito Federal, Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.
- Davalós, A., & Rivas Leal, A. (2015). *Evaluación e implementación de estrategias para optimizar el control de inventario del almacén de los Laboratorios Farmacéuticos Zaragoza* . Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Enríquez, K. (2015). *Gestión de la administración financiera y la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato, Ecuador:
- Espejo, M. (2017). *Gestión de Inventarios-Métodos Cuantitativos*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Farro, R., & Huancas, E. (2017). *Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5s, que genera orden y control en la almacenadora –Huancar S.A.C-Chiclayo*. Pimente, Perú.: Universidad Señor de Sipán.
- Freyre, K., & Condori, B. (2017). *Relación de la metodología 5s y los procesos operativos del almacén de distribuidoras en lima metropolitana*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- García, E. (2017). *Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017*. Independencia, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, A. (2012). *Almacenes: Planeación, Organización y Control*. Mexico: Trillas.
- Guía, G. (2017). *Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017*. Ate, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Mendoza, W. (2014). "Tesis: *Optimización de la organización y funcionamiento de los almacenes de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE)*". Asunción, Uruguay: Universidad Nacional de Asunción.
- Mercado, L. (2016). *Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agro Transportes Gonzales SRL*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Meregildo, C. (2018). *Gestión de procesos para el aseguramiento de la calidad de producción de la Compañía Internacional American Silver E.I.R.L., Chiclayo 2016*. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Montaña, A., & Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. caso empresa sector financiero*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Mora, L. (2012). *Gestión logística integral, Las Mejores Prácticas en la Cadena de Abastecimiento*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Nieto, E. (2016). *Modelo de gestión por procesos para contribuir al desarrollo y mejora del desempeño de las iglesias Cristianas de el Salvador*. San Salvador: Universidad de el Salvador.
- Ninahuanca, S. (2018). *Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa J&MC Contratistas Generales S.A.C, La Perla Callao, 2018*. Lima , Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Pérez, K., & Púa, G. (2017). "Manual Standart de Control Interno para la Gestión del Inventario en Empresas Importadoras de Telas". Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral*". Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Ramos, R. (2017). *Comportamiento*. Peru: Bruño.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Juarez, Mexico: Pearson Educación de Mexico, SA de CV.
- Serna, F. (2007). *Gestión por procesos en el ambito de la gestion de personas en Osakidetza*. Vasca, España: OsakidetzaAdministracion de la comunidad Autonoma Vasca.
- Tarrillo, J. (2016). “*Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en El Hotel Casa Andina Piura*”. Piura, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Veliz-Briones, V., Becerra, A., Robaina, D., & Michelena-Fernández, E. (2017). Análisis estratégico de una universidad basado en el enfoque por procesos. *Scielo*, 208-209.
- Victor Pilar, J. (2012). *Herramientas para la Gestión y la Toma de Decisiones*. Salta, Argentina: Hanne.
- Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación*. Ciudad de Mexico, Mexico: McGraw-Hill/International Editores SA.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO
a) PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018?	b) OG: Determinar la relación entre gestión de procesos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.	c) PG: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018?	V I: Gestión de Procesos V IND	<i>Procesos Estratégicos</i> <i>Procesos de Negocios</i> <i>Procesos de Apoyo</i>	Visión Misión Valores Directrices funcionales Objetivos corporativos Programa de acción Satisfacer pedidos Diseñar productos Compra de insumos Producción Servicios internos Reposición de maquinarias Reparación Compra de artículos	<i>P1, P2,</i> <i>P3, P 4</i> <i>P5, P6, P7</i> <i>P8, P9, P10,</i> <i>P11,</i> <i>P12, P13</i> <i>P14,</i> <i>P15</i> <i>P16</i> <i>P17</i> <i>P18</i> <i>P19</i> <i>P20</i> <i>P21</i>	<i>1. Nunca</i> <i>2. Casi Nunca</i> <i>3. A Veces</i> <i>4. Casi Siempre</i> <i>5. Siempre</i> <i>Bajo</i> <i>Medio</i> <i>Alto</i>	<i>Básico</i> <i>Medio</i> <i>Superior</i>

Fuente: elaboración propia

PROBLEMA ESPECIF	OBJETIVOS ESPECIF	HIPOTESIS ESPECIF	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO
<p>PE1: ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre los procesos de negocios y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo y la toma de decisiones en el área de almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018?</p>	<p>OE1: Determinar la relación entre procesos estratégicos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre procesos de negocios y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre procesos de apoyo y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.</p>	<p>HE1: Existe relación entre procesos estratégicos y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.</p> <p>HE2: Existe relación entre procesos de negocios y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.</p> <p>HE3: Existe relación entre procesos de apoyo y la toma de decisiones en el área del almacén de la Empresa VSI Industrial SAC Lurín, 2018.</p>	<p>V2: Toma de Decisiones</p> <p>V DEPEN</p>	<p>Experiencia</p> <p>Experimentación</p> <p>Investigación y Análisis.</p>	<p>Gerentes experimentados</p> <p>Actitud</p> <p>Procesos de análisis</p> <p>Probar alternativas</p> <p>Factores intangibles</p> <p>Confiabilidad de planes</p> <p>Factores cuantitativos</p> <p>Factores cualitativos</p> <p>Conceptualización de problemas</p>	<p>P22, P23</p> <p>P24, P25</p> <p>P26, P27, P28</p> <p>P29, P30</p> <p>P31, P32, P33</p> <p>P34, P35, P36,</p> <p>P37, P38</p> <p>P39, P40</p> <p>P41, P42</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A Veces</p> <p>4. Casi Siempre</p> <p>5. Siempre</p> <p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>	<p>Básico</p> <p>Medio</p> <p>Superior</p>

Fuente: elaboración propia

Variables, Operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO	INSTRUMENTO
Gestión de Procesos	Según Bravo Carrasco (2012), indica: “la gestión de procesos es una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (p.21).	Con la gestión de procesos se ve la necesidad que sea un proceso continuo porque es ahora una condición de sobrevivencia. Ahora se puede programar y avisar con anticipo que se trabajará en un cambio.	Procesos Estratégicos Procesos de Negocios Procesos de Apoyo	d) Visión e) Misión f) Valores g) Directrices funcionales h) Objetivos corporativos i) Programa de acción j) Satisfacer pedidos k) Diseñar productos l) Compra de insumos m) Producción n) Servicios internos o) Reposición de maquinarias p) Reparación q) Compra de artículos	P1, P2, P3, P4 P5, P6, P7 P8, P9, P10, P11, P12, P13 P14, P15 P16 P17 P18 P19, P20 P21	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Básico Medio Superior	Cuestionario

Anexo 2. Cuestionario

De la encuesta realizada al personal de la Empresa VSI Industrial SAC

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: Gestión de Procesos y Toma de Decisiones en el Área de Almacén de la Empresa VSI Industrial SAC, Lurín, 2018

VARIABLE DE ESTUDIO 1: Gestión de procesos

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMES	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
1. Procesos Estratégicos	Visión	02	1. ¿Las actividades del almacén están planificadas para el proyecto de crecimiento de la empresa al igual que los colaboradores?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Bajo Medio Alto
			2. ¿La visión de la organización se difunde sin limitación en la web y los correos organizacionales?	
	Misión	02	3. ¿Las actividades del almacén (recepción, almacenamiento, separación de productos, despacho y control de inventario) cuenta con los recursos básicos (pallets, personal, montacargas y espacio en el almacén) para cumplir con la necesidades de los clientes internos de la empresa?	
			4. ¿Los jefes del área toman decisiones de mejora oportuna para dar cumplimiento a la misión de la organización?	
	Valores	03	5. ¿En el proceso estratégico del almacén se respeta los valores corporativos para lograr la eficiencia en los procesos operativos?	
			6. ¿La imagen ganada del almacen hacia las otras áreas de la empresa se debe al manejo de la situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos?	
			7. ¿Los valores éticos en el área del almacén se encuentran alienados con la estrategia de la gerencia corporativa?	
	Directrices funcionales	03	8. ¿Los objetivos del área se alcanza por efecto de la buena toma de decisiones de las jefaturas?	
			9. ¿Los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos)?	
			10. ¿Las decisiones de mejora en los proceso son el resultado del consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones?	
	Objetivos corporativos	01	11. ¿La jefatura proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén?	

	Programa de acción	02	12. ¿Los proveedores cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción?		
			13. ¿Informa el área de compras a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos?		
2. Procesos del Negocio	Satisfacer pedidos	01	14. ¿El proceso de separación de los productos en el almacén están completas y listas para despachar al área de ensamble?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
	Diseñar productos	01	15. ¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?		
	Compra de insumos	01	16. ¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?		Bajo Medio Alto
	Producción	01	17. ¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?		
3. Procesos de Apoyo	Servicios internos	01	18. ¿La jefatura del almacen supervisa las actividades del almacen por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
	Reposición de maquinarias	01	19. ¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de sin postergación del tiempo?		
	Reparación	01	20. ¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?		Bajo Medio Alto
	Compra de artículos	01	21. ¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?		

Fuente: elaboración propia

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: Gestión de Procesos y Toma de Decisiones en el Área de Almacén de la Empresa VSI Industrial SAC, Lurín, 2018

VARIABLE DE ESTUDIO 2: Toma de decisiones

DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
4. Experiencia	Gerentes experimentados	02	22. ¿Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de los altos mandos?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Bajo Medio Alto
			23. ¿Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma de decisiones del área?	
	Actitud	02	24. ¿Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertinencia?	
			25. ¿El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y compañerismo en el área?	
	Procesos de análisis	03	26. ¿Si un procedimiento es modificado se monitorea con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad?	
			27. ¿Las diferencias del inventario cíclico son analizados para que el personal con su experiencia logre dar con el error?	
28. ¿En las importaciones cuando ingresa al almacén se analiza e informa los casos para que no vuelva a ocurrir?				
5. Experimentación	Probar alternativas	02	29. ¿En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades recepcionadas en el almacén?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Bajo Medio Alto
			30. ¿La innovación en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa?	
	Factores intangibles	03	31. ¿El capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacén?	

6. Investigación y Análisis	Confiabilidad de los planes	03	32. ¿Cuándo un colaborador es nuevo recibió el apoyo de los colaboradores más experimentados?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Bajo Medio Alto
			33. ¿Las decisiones tomadas en el área son efectivas, el personal participa en ello sin discriminación de mando?	
			34. ¿El plan de trabajo del almacén está elaborada según datos reales del rendimiento del almacén?	
	35. ¿La técnica empleada en los procedimientos del almacenamiento hecha por una decisión conjunta fácil de entender?			
	36. ¿Los cambios en los procedimientos son por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacén?			
	37. ¿El volumen de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y su registro es confiable?			
Factores cuantitativos	02	38. ¿El jefe del área toma decisiones efectivas de estímulo y sanción en la evaluación del nivel inventario cíclico?		
		39. ¿La capacitación interna del personal del almacén es efectiva pues traslada el aprendizaje y mejorar los procesos?		
Factores cualitativos	02	40. ¿En el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo?		
		41. ¿Los problemas de la rea generan la participación activa de los jefes?		
Conceptualización de problemas	02	42. ¿Se realiza reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacén y la participación es sin resistencia?		

Anexo 3. Encuesta realizada al personal de la Empresa

INSTRUMENTOS DE RECOLLECCION DE DATOS

Encuesta – Cuestionario – tipo likert

INSTRUCCIONES. A continuación, le presentamos 30 ítems, cuya respuesta debe ser marcada con un aspa (X), aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo con el siguiente código:

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

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	¿Las actividades del almacén están planificadas para el proyecto de crecimiento de la empresa al igual que los colaboradores?					
2	¿La visión de la organización se difunde sin limitación en la web y los correos organizacionales?					
3	¿Las actividades del almacén (recepción, almacenamiento, separación de productos, despacho y control de inventario) cuenta con los recursos básicos (pallets, personal, montacargas y espacio en el almacén) para cumplir con la necesidades de los clientes internos de la empresa?					
4	¿Los jefes del área toman decisiones de mejora oportuna para dar cumplimiento a la misión de la organización?					
5	¿En el proceso estratégico del almacén se respeta los valores corporativos para lograr la eficiencia en los procesos operativos?					
6	¿La imagen ganada del almacén hacia las otras áreas de la empresa se debe al manejo de la situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos?					
7	¿Los valores éticos en el área del almacén se encuentran alienados con la estrategia de la gerencia corporativa?					
8	¿Los objetivos del área se alcanza por efecto de la buena toma de decisiones de las jefaturas?					
9	¿Los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos?					
10	¿Las decisiones de mejora en los proceso son el resultado del consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones?					

11	¿La jefatura proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén?					
12	¿Los proveedores cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción?					
13	¿Informa el área de compras a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos?					
14	¿El proceso de separación de los productos en el almacén están completas y listas para despachar al área de ensamble?					
15	¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?					
16	¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?					
17	¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?					
18	¿La jefatura del almacen supervisa las actividades del almacen por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?					
19	¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de manera oportuna?					
20	¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?					
21	¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?					
22	¿Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de los altos mandos?					
23	¿Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma decisiones del área?					
24	¿Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertinencia?					
25	¿El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y compañerismo en el área?					
26	¿Si un procedimiento es modificado se monitorea con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad?					
27	¿Las diferencias del inventario cíclico son analizados para que el personal con su experiencia logre dar con el error?					

28	¿En las importaciones cuando ingresa al almacén se analiza e informa los casos para que no vuelva a ocurrir?					
29	¿En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades recepcionadas en el almacén?					
30	¿La innovación en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa?					
31	¿El capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacén?					
32	¿Cuándo un colaborador es nuevo recibió el apoyo de los colaboradores más experimentados?					
33	¿Las decisiones tomadas en el área son efectivas, el personal participa en ello sin discriminación de mando?					
34	¿El plan de trabajo del almacén está elaborada según datos reales del rendimiento del almacén?					
35	¿La técnica empleada en los procedimientos del almacenamiento hecha por una decisión conjunta fácil de entender?					
36	¿Los cambios en los procedimientos es por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacén?					
37	¿El volumen de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y su registro es confiable?					
38	¿El jefe del área toma decisiones efectivas de estímulo y sanción en la evaluación del nivel inventario cíclico?					
39	¿La capacitación interna del personal del almacén es efectiva pues traslada el aprendizaje y mejorar los procesos?					
40	¿En el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo?					
41	¿Los problemas del área generan la participación activa de los jefes?					
42	¿Se realiza reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacén y la participación es sin resistencia?					

LISTA DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	¿Las actividades del almacén están planificadas para el proyecto de crecimiento de la empresa al igual que los colaboradores?	10	5	2	4	1
2	¿La visión de la organización se difunde sin limitación en la web y los correos organizacionales?	1	9	8	3	1
3	¿Las actividades del almacén (recepción, almacenamiento, separación de productos, despacho y control de inventario) cuenta con los recursos básicos (pallets, personal, montacargas y espacio en el almacén) para cumplir con la necesidades de los clientes internos de la empresa?		2	13	5	2
4	¿Los jefes del área toman decisiones de mejora oportuna para dar cumplimiento a la misión de la organización?		1	10	9	2
5	¿En el proceso estratégico del almacén se respeta los valores corporativos para lograr la eficiencia en los procesos operativos?	3	8	7	4	
6	¿La imagen ganada del almacén hacia las otras áreas de la empresa se debe al manejo de la situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos?		2	9	10	1
7	¿Los valores éticos en el área del almacén se encuentran alienados con la estrategia de la gerencia corporativa?			12	10	
8	¿Los objetivos del área se alcanza por efecto de la buena toma de decisiones de las jefaturas?		11	8	2	1
9	¿Los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos?		9	6	7	
10	¿Las decisiones de mejora en los proceso son el resultado del consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones?	2	6	8	5	1
11	¿La jefatura proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén?	1	3	12	6	
12	¿Los proveedores cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción?	6	10	4	2	
13	¿Informa el área de compras a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos?	7	9	5	1	
14	¿El proceso de separación de los productos en el almacén están completas y listas para despachar al área de ensamble?	1	2	14	5	
15	¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?		3	12	7	
16	¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?	1	9	11	1	
17	¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?	1	4	13	4	
18	¿La jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?		3	14	5	
19	¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de manera oportuna?	1	4	14	3	
20	¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?		4	10	8	
21	¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?	1	6	11	4	
22	¿Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de los altos mandos?		7	10	4	1
23	¿Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma decisiones del área?		8	4	10	
24	¿Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertinencia?	1	2	13	6	

25	¿El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y compañerismo en el área?	3		5	12	2
26	¿Si un procedimiento es modificado se monitorea con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad?	1	1	11	9	
27	¿Las diferencias del inventario cíclico son analizados para que el personal con su experiencia logre dar con el error?		4	5	12	1
28	¿En las importaciones cuando ingresa al almacén se analiza e informa los casos para que no vuelva a ocurrir?	3		11	7	1
29	¿En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades recepcionadas en el almacén?	2	1	10	6	3
30	¿La innovación en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa?	4	8	7	2	1
31	¿El capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacen?	3	2	15	2	
32	¿Cuándo un colaborador es nuevo recibió el apoyo de los colaboradores más experimentados?		2	12	7	1
33	¿Las decisiones tomadas en el área son efectivas, el personal participa en ello sin discriminación de mando?	3	3	11	4	1
34	¿El plan de trabajo del almacén está elaborada según datos reales del rendimiento del almacén?	2	3	6	8	3
35	¿La técnica empleada en los procedimientos del almacenamiento hecha por una decisión conjunta fácil de entender?	3	1	5	12	1
36	¿Los cambios en los procedimientos es por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacen?	1	3	2	12	4
37	¿El volumen de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y su registro es confiable?	1	1	12	8	
38	¿El jefe del área toma decisiones efectivas de estímulo y sanción en la evaluación del nivel inventario cíclico?	1		14	5	2
39	¿La capacitación interna del personal del almacén es efectiva pues traslada el aprendizaje y mejorar los procesos?		4	9	8	1
40	¿En el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo?	2	1	6	12	1
41	¿Los problemas del área generan la participación activa de los jefes?	1	3	12	5	1
42	¿Se realiza reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacen y la participación es sin resistencia?	1	1	10	7	3

Anexo 4. Respuestas de las encuestas

GESTION DE PROCESOS

PREGUNTA ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	1	3	3	4	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	4	4	4
3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4
4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4
5	1	3	3	4	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3
6	1	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3
7	1	3	3	4	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3
8	1	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3
9	2	2	4	3	4	5	4	3	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4
10	1	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3
11	1	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3
12	3	2	4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2
13	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
14	5	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2
15	2	3	3	4	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
16	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2
17	1	1	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	1	1	3	1	1	3	3	3	1
18	4	3	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
19	4	5	3	5	4	3	4	5	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3
20	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
21	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
22	1	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4	3

TOMA DE DECISIONES

PREGUNTA ENCUESTA	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42
1	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3
2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4
3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5
4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
5	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
6	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
7	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
8	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5
10	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
11	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3
12	5	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4
13	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2
14	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4
15	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3
16	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1	3	1	4	1
17	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4
18	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5
19	3	3	4	5	4	4	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3
20	4	2	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4
22	2	2	4	3	3	4	3	5	1	3	3	1	1	2	4	4	3	3	4	4	3

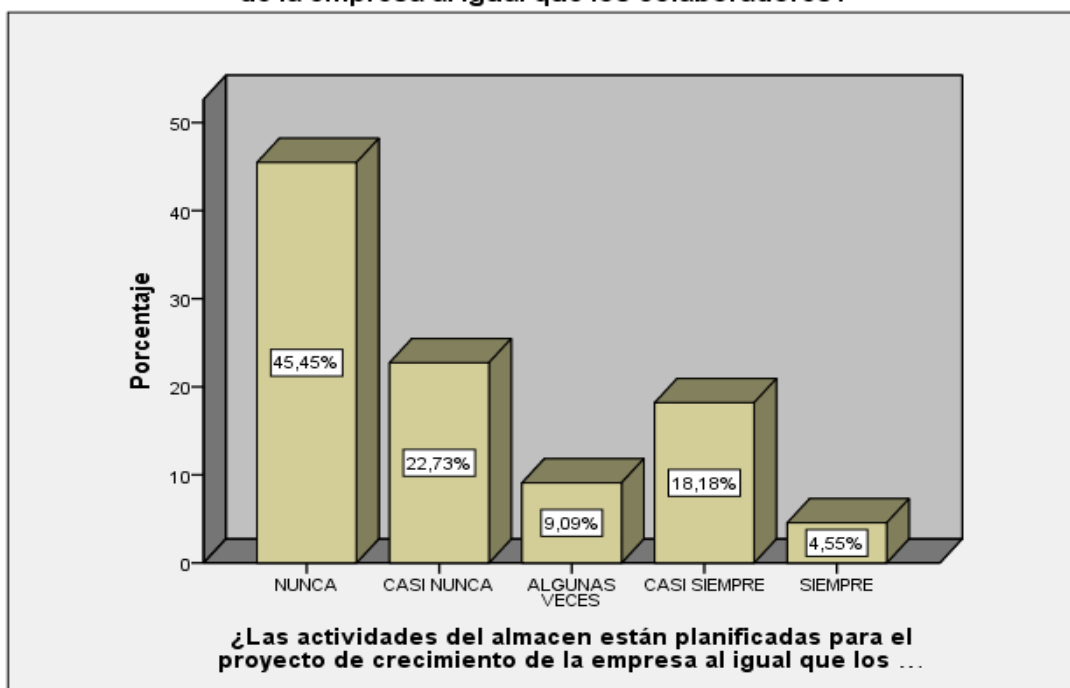
Anexo 5. Tablas de Gráficos de preguntas aplicadas en las encuestas.

Pregunta 1

¿Las actividades del almacén están planificadas para el proyecto de crecimiento de la empresa al igual que los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	10	45,5	45,5	45,5
	CASI NUNCA	5	22,7	22,7	68,2
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	77,3
	CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total		22	100,0	100,0

¿Las actividades del almacén están planificadas para el proyecto de crecimiento de la empresa al igual que los colaboradores?



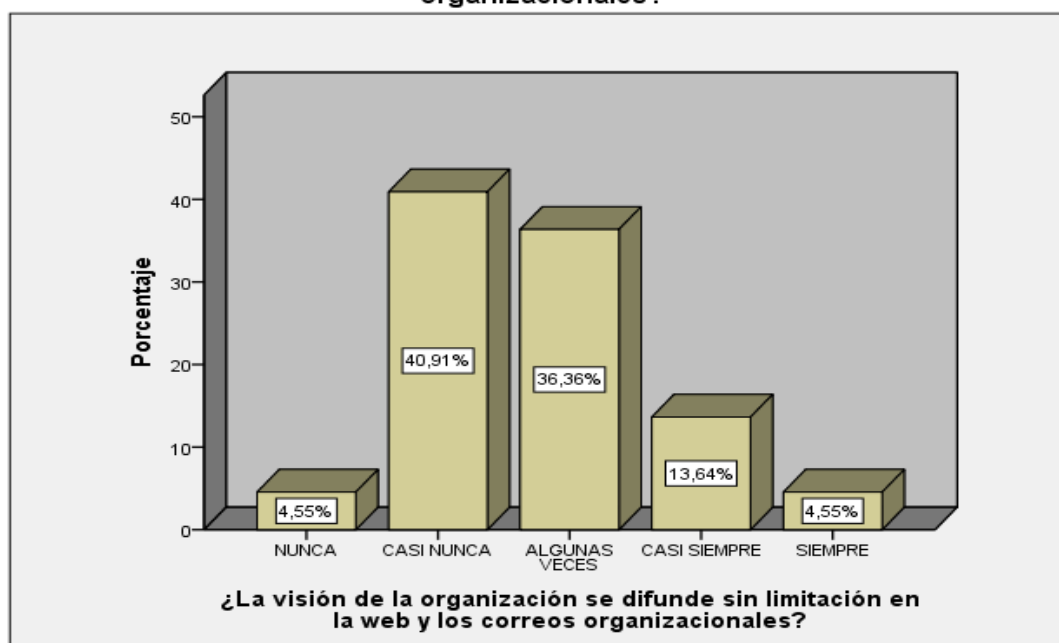
Interpretación: El 45.45% consideran que Nunca, 22.73% considera Casi nunca, 9.09% considera Algunas veces, 18.18% Casi siempre y el 4.55% Siempre están planificadas las actividades para el proyecto de crecimiento de la empresa al igual que los colaboradores. En conclusión, los colaboradores en un alto nivel consideran que nunca las actividades de la almacén están planificadas para el crecimiento de la empresa.

Pregunta 2

¿La visión de la organización se difunde sin limitación en la web y los correos organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	9	40,9	40,9	45,5
	ALGUNAS VECES	8	36,4	36,4	81,8
	CASI SIEMPRE	3	13,6	13,6	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La visión de la organización se difunde sin limitación en la web y los correos organizacionales?



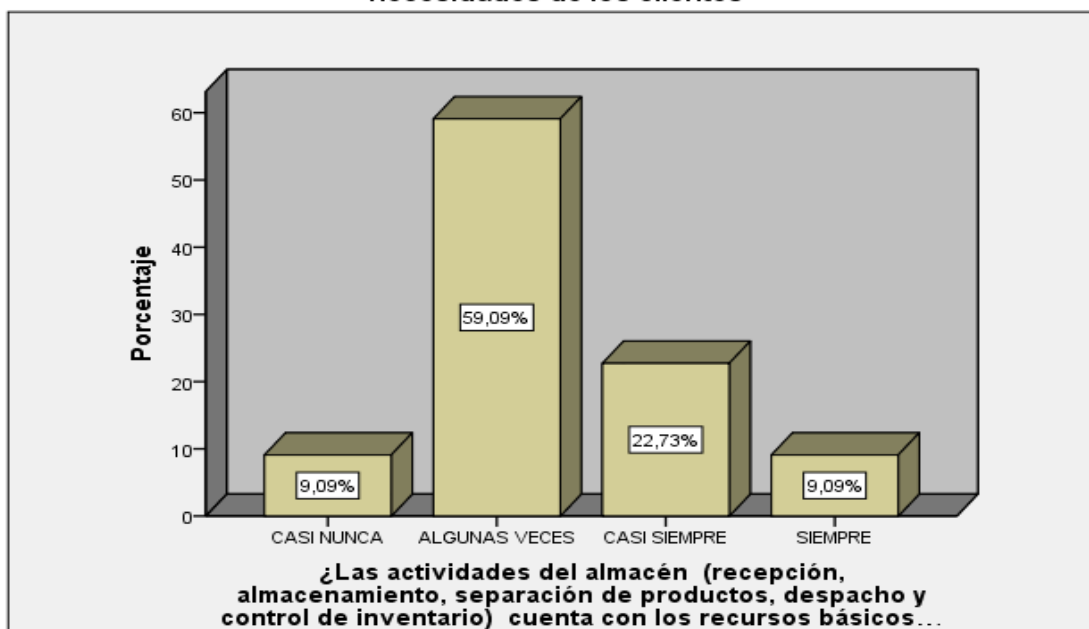
Interpretación: Un 4.55% considera Nunca, 40.91% considera Casi nunca, 36.36% considera Algunas veces, 13.64% Casi siempre y 4.55% siempre la visión de la organización se difunde sin limitación en la web y los correos organizacionales. En conclusión, un alto nivel considera que no está difundida la visión como debe ser.

Pregunta 3

¿Las actividades del almacén (recepción, almacenamiento, separación de productos, despacho y control de inventario) cuenta con los recursos básicos (pallets, personal, montacargas y espacio en el almacén) para cumplir con la necesidades de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	9,1	9,1	9,1
	ALGUNAS VECES	13	59,1	59,1	68,2
	CASI SIEMPRE	5	22,7	22,7	90,9
	SIEMPRE	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Las actividades del almacén (recepción, almacenamiento, separación de productos, despacho y control de inventario) cuenta con los recursos básicos (pallets, personal, montacargas y espacio en el almacén) para cumplir con la necesidades de los clientes



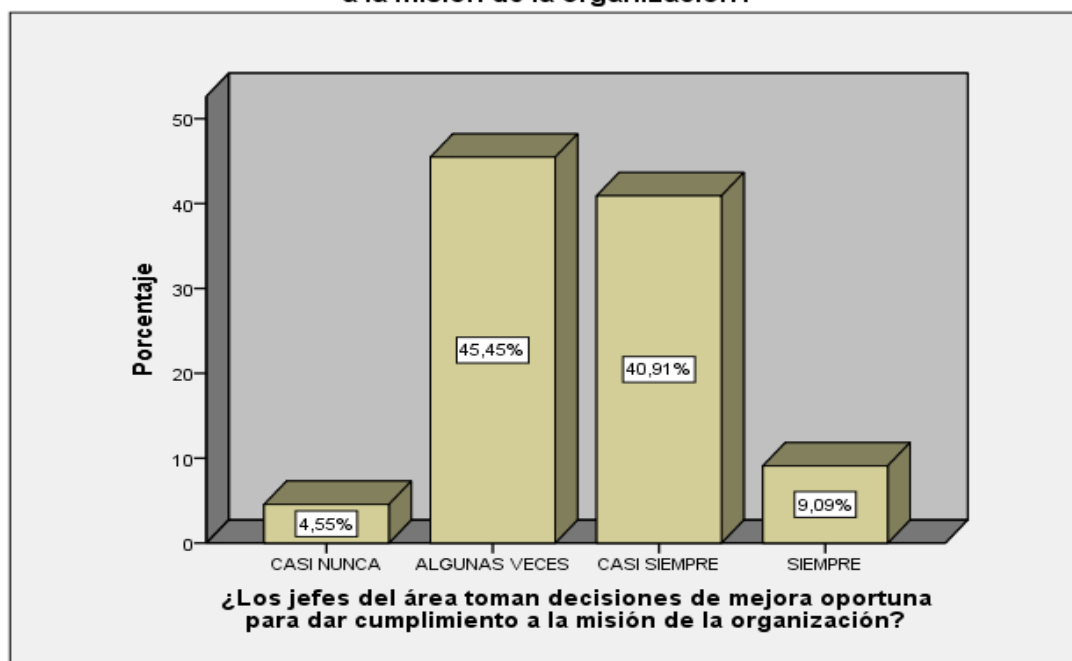
Interpretación: Un 9.09% considera Nunca, 59.09% considera Algunas veces, 22.73% considera Casi siempre y un 9.09% considera Siempre. En conclusión, un alto nivel considera que las actividades del almacén cuentan con los recursos.

Pregunta 4

¿Los jefes del área toman decisiones de mejora oportuna para dar cumplimiento a la misión de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	ALGUNAS VECES	10	45,5	45,5	50,0
	CASI SIEMPRE	9	40,9	40,9	90,9
	SIEMPRE	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los jefes del área toman decisiones de mejora oportuna para dar cumplimiento a la misión de la organización?



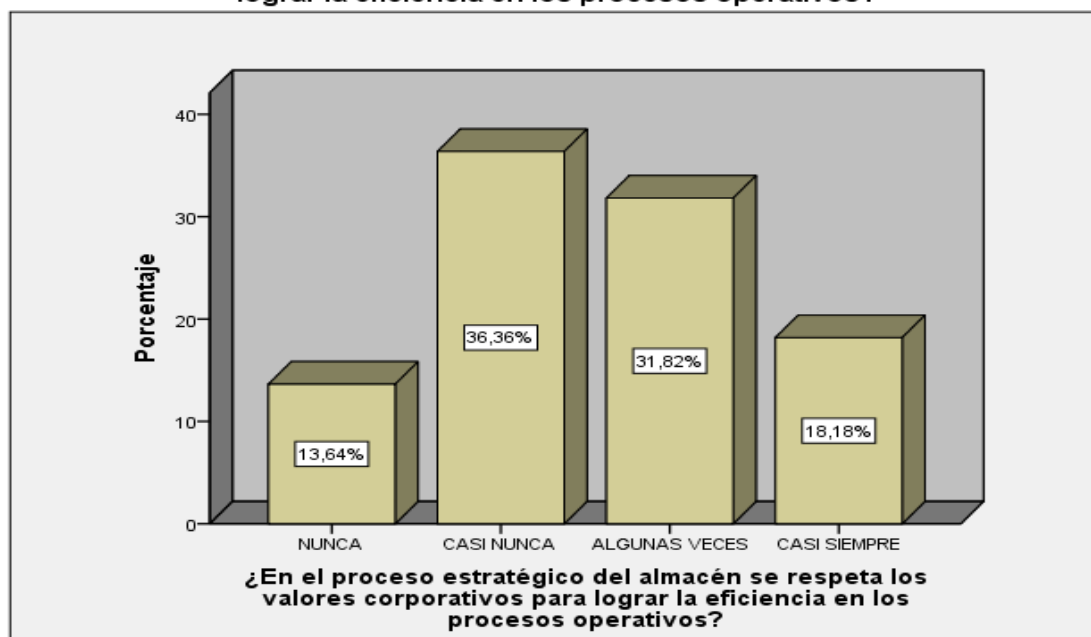
Interpretación: Un 4.55% considera Casi nunca, 45.45% Algunas veces, 40.91% Casi siempre y 9.09% Siempre los jefes toman decisiones de mejora oportuna para el cumplimiento a la misión de la organización. En conclusión, los jefes en un alto porcentaje toman decisiones para la mejora y cumplimiento a la misión de la organización.

Pregunta 5

¿En el proceso estratégico del almacén se respeta los valores corporativos para lograr la eficiencia en los procesos operativos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
CASI NUNCA	8	36,4	36,4	50,0
ALGUNAS VECES	7	31,8	31,8	81,8
CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	100,0
Total	22	100,0	100,0	

¿En el proceso estratégico del almacén se respeta los valores corporativos para lograr la eficiencia en los procesos operativos?



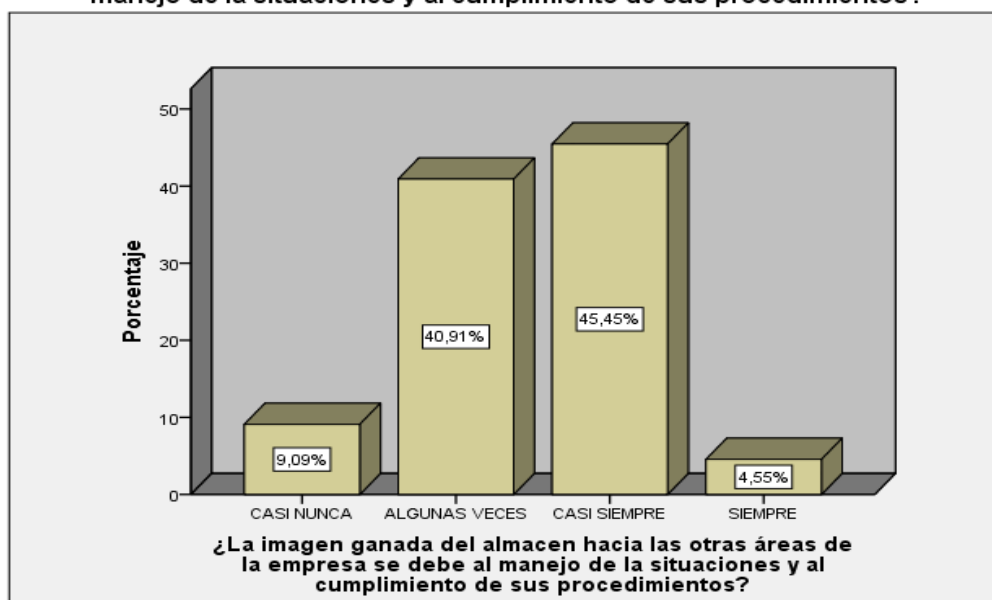
Interpretación: El 13.64% consideran que Nunca, 36.36% considera Casi nunca, 31.82% considera Algunas veces y 18.18% Casi siempre se respeta los valores corporativos para lograr la eficiencia en los procesos operativos. En conclusión, los colaboradores más de la mitad consideran que no se respeta los valores corporativos por eso puede ser un motivo que no se logra la eficiencia en los procesos operativos.

Pregunta 6

¿La imagen ganada del almacén hacia las otras áreas de la empresa se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	9,1	9,1	9,1
	ALGUNAS VECES	9	40,9	40,9	50,0
	CASI SIEMPRE	10	45,5	45,5	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La imagen ganada del almacén hacia las otras áreas de la empresa se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos?



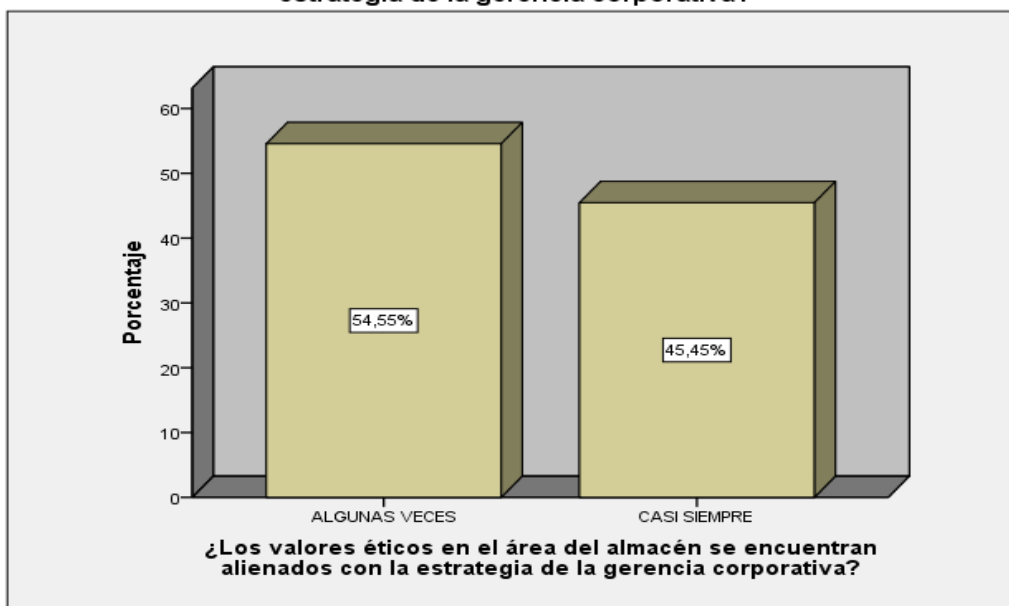
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 45.45% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen del almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 7

¿Los valores éticos en el área del almacén se encuentran alienados con la estrategia de la gerencia corporativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	12	54,5	54,5	54,5
	CASI SIEMPRE	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los valores éticos en el área del almacén se encuentran alienados con la estrategia de la gerencia corporativa?



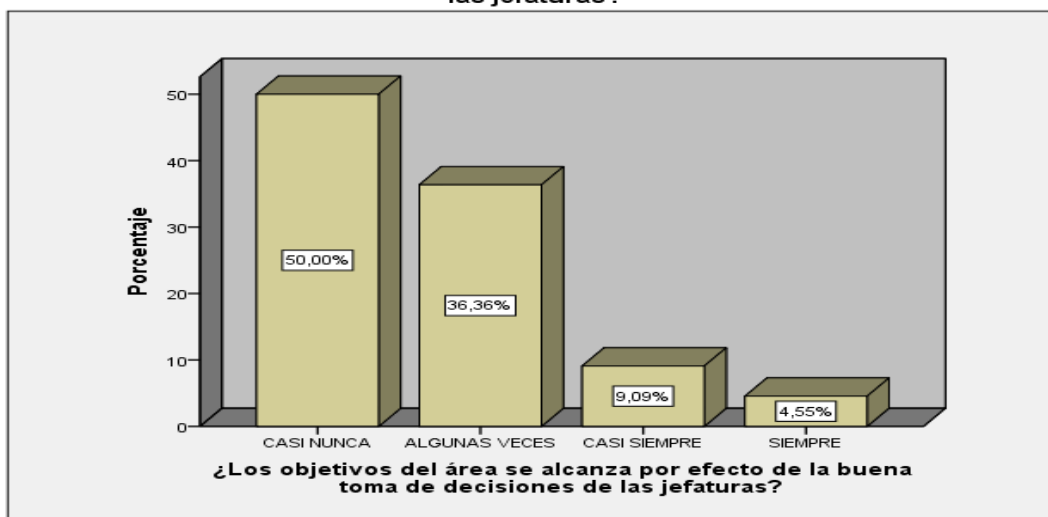
Interpretación: Un 54.55% considera Algunas veces y 45.45% Casi siempre los valores éticos en el área de almacén se encuentran alineados con la estrategia de la gerencia corporativa. En conclusión; los valores éticos en el área del almacén si se encuentran alineados con la estrategia de la gerencia corporativa.

Pregunta 8

¿Los objetivos del área se alcanza por efecto de la buena toma de decisiones de las jefaturas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	50,0	50,0	50,0
	ALGUNAS VECES	8	36,4	36,4	86,4
	CASI SIEMPRE	2	9,1	9,1	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los objetivos del área se alcanza por efecto de la buena toma de decisiones de las jefaturas?



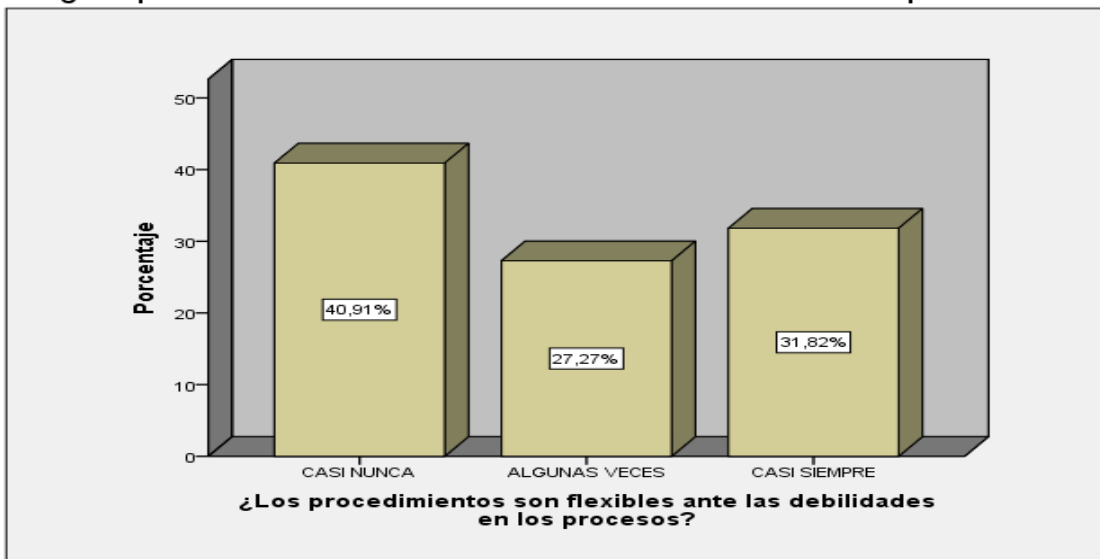
Interpretación: Un 50% considera Casi nunca, 36.36% Alguna vez, 9.09% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen dela almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 9

¿Los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	40,9	40,9	40,9
	ALGUNAS VECES	6	27,3	27,3	68,2
	CASI SIEMPRE	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos?



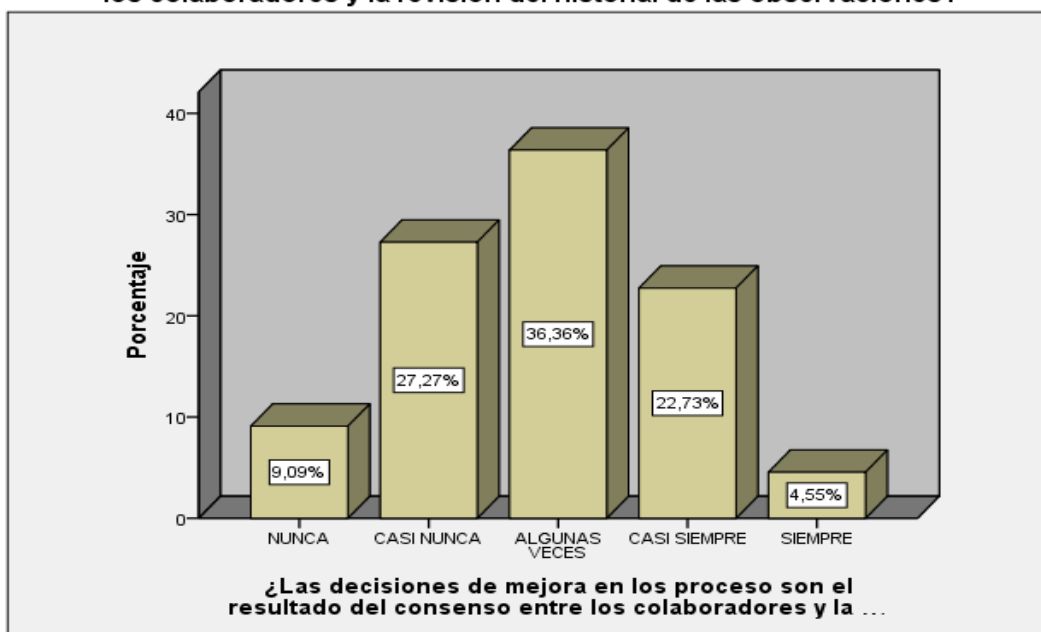
Interpretación: Un 40.91% considera Casi nunca, 27.27% Alguna vez y 31.82% Casi siempre los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos. En conclusión; un 50% considera que los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos.

Pregunta 10

¿Las decisiones de mejora en los proceso son el resultado del consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido NUNCA	2	9,1	9,1	9,1
CASI NUNCA	6	27,3	27,3	36,4
ALGUNAS VECES	8	36,4	36,4	72,7
CASI SIEMPRE	5	22,7	22,7	95,5
SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

¿Las decisiones de mejora en los proceso son el resultado del consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones?



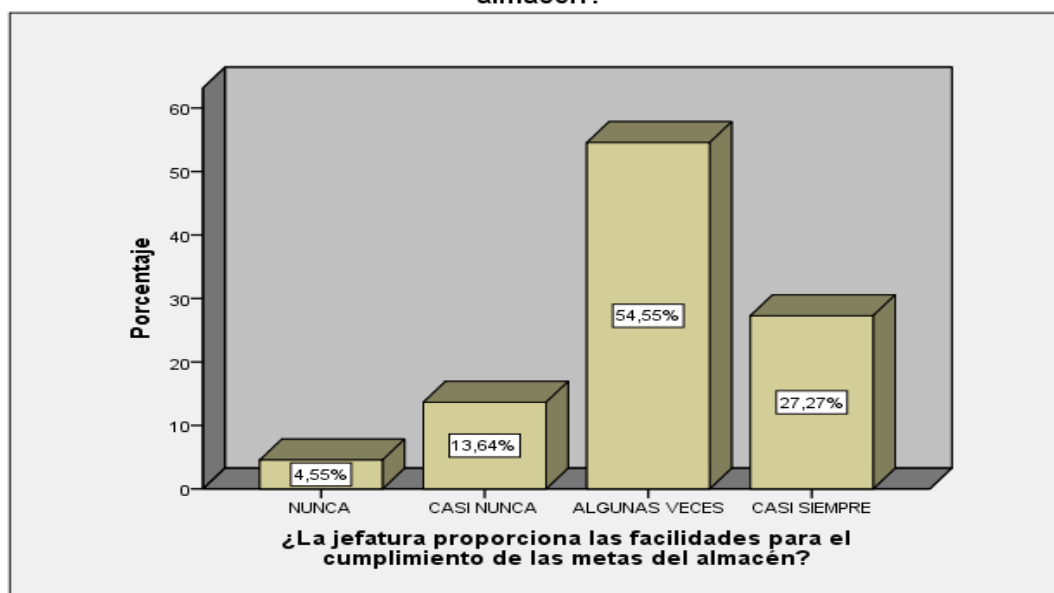
Interpretación: Un 9.09% considera Nunca, 27.27% Casi nunca, 36.36% Alguna vez, 22.73% Casi siempre y un 4.55% Siempre son el resultado del consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones. En conclusión; existe un alto nivel de consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones.

Pregunta 11

¿La jefatura proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
CASI NUNCA	3	13,6	13,6	18,2
ALGUNAS VECES	12	54,5	54,5	72,7
CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

¿La jefatura proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén?



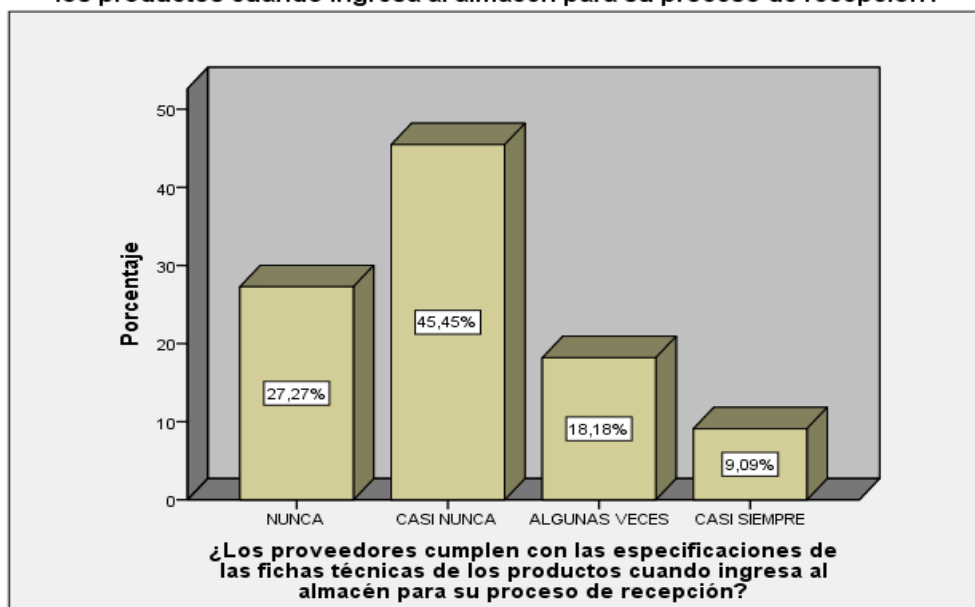
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 13.64% casi nunca, 54.55% algunas veces y un 27.27% casi siempre la jefatura proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén. En conclusión, La jefatura no proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén.

Pregunta 12

¿Los proveedores cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	6	27,3	27,3	27,3
	CASI NUNCA	10	45,5	45,5	72,7
	ALGUNAS VECES	4	18,2	18,2	90,9
	CASI SIEMPRE	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los proveedores cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción?



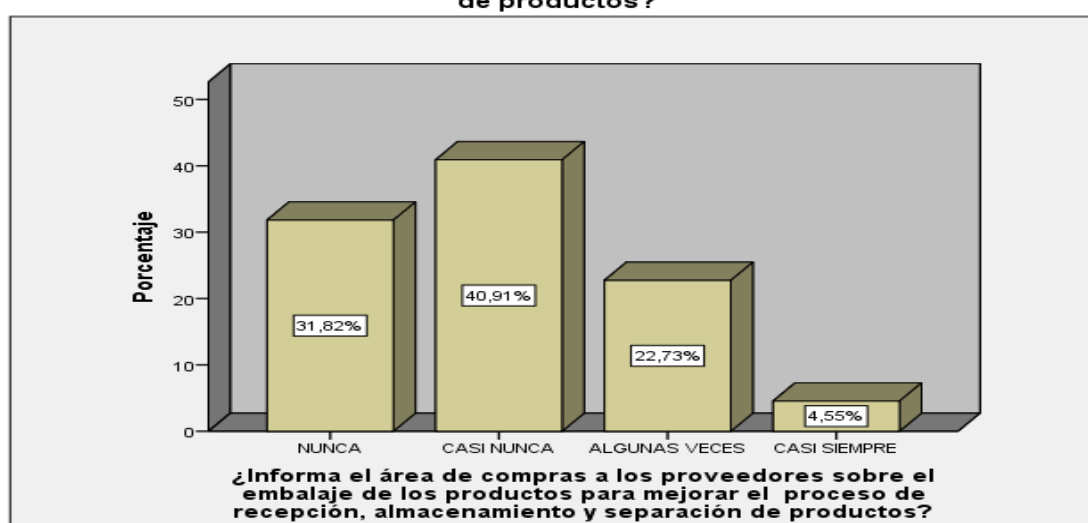
Interpretación: Un 27.27% considera nunca, 45.45% casi nunca, 18.18% algunas veces y un 9.09% casi siempre los proveedores cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción. En conclusión; los proveedores no cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción.

Pregunta 13

¿Informa el área de compras a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	7	31,8	31,8	31,8
	CASI NUNCA	9	40,9	40,9	72,7
	ALGUNAS VECES	5	22,7	22,7	95,5
	CASI SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Informa el área de compras a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos?



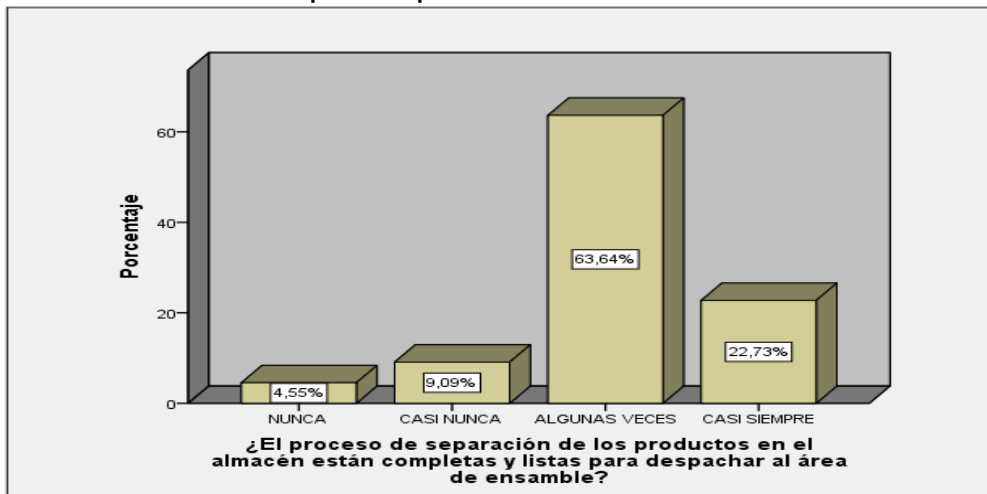
Interpretación: Un 31.82% considera nunca, 40.91% casi nunca, 22.73% algunas veces y un 4.55% casi siempre informa el área de compras a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos. En conclusión; el área de compras no informa a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos.

Pregunta 14

¿El proceso de separación de los productos en el almacén están completas y listas para despachar al área de ensamble?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	2	9,1	9,1	13,6
	ALGUNAS VECES	14	63,6	63,6	77,3
	CASI SIEMPRE	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El proceso de separación de los productos en el almacén están completas y listas para despachar al área de ensamble?



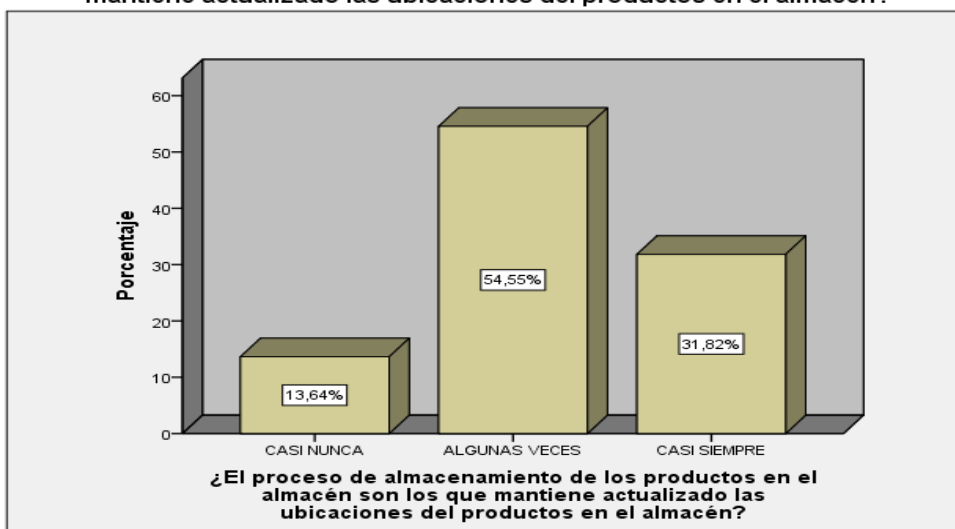
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 9.09% casi nunca, 63.64% algunas veces y un 22.73% casi siempre los procesos de separación de los productos en el almacén están completos y listas para despachar al área de ensamble. En conclusión, en un alto nivel los procesos de separación de los productos en el almacén tienen las ordenes de separación están completas y listas para despachar al área de ensamble

Pregunta 15

¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
	ALGUNAS VECES	12	54,5	54,5	68,2
	CASI SIEMPRE	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?



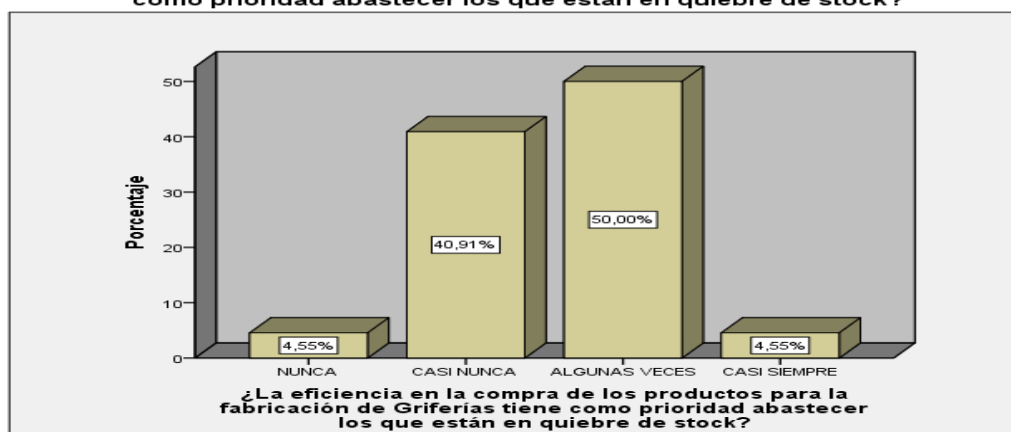
Interpretación: Un 13.64% considera casi nunca, 54.55% algunas veces y 31.82 % casi siempre el proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del producto en el almacén. En conclusión; en el proceso de almacenamiento de los productos en el almacén un alto porcentaje indica que a veces se mantiene actualizado las ubicaciones del producto en el almacén.

Pregunta 16

¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	9	40,9	40,9	45,5
	ALGUNAS VECES	11	50,0	50,0	95,5
	CASI SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?



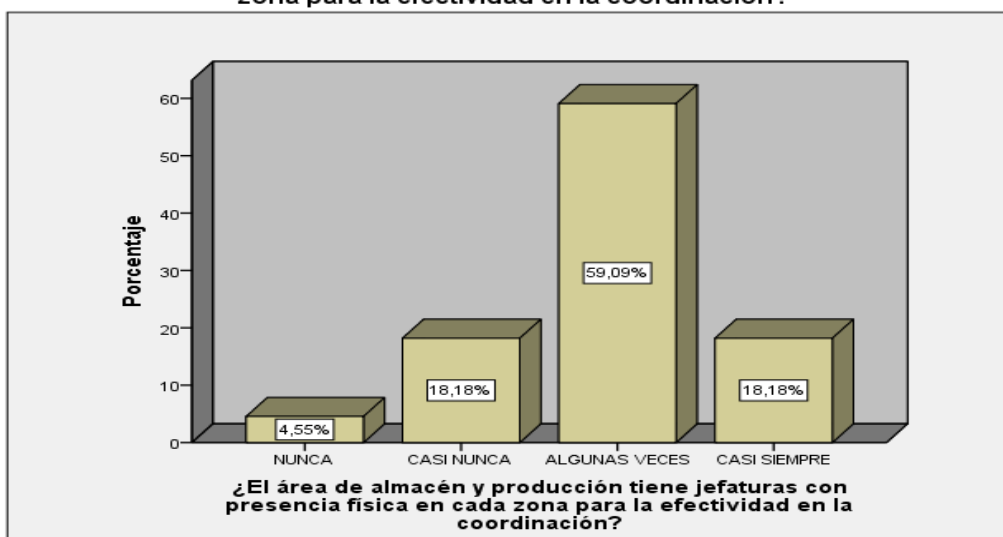
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 40.91% casi nunca, 50.00% algunas veces y un 4.55% casi siempre la eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock. En conclusión; La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías no tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock.

Pregunta 17

¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	4	18,2	18,2	22,7
	ALGUNAS VECES	13	59,1	59,1	81,8
	CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?



Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 18.18% casi nunca, 59.09% algunas veces y un 18.18% Siempre El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación. En conclusión; El área de almacén y producción si tienen jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación.

Pregunta 18

¿La jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
	ALGUNAS VECES	14	63,6	63,6	77,3
	CASI SIEMPRE	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?



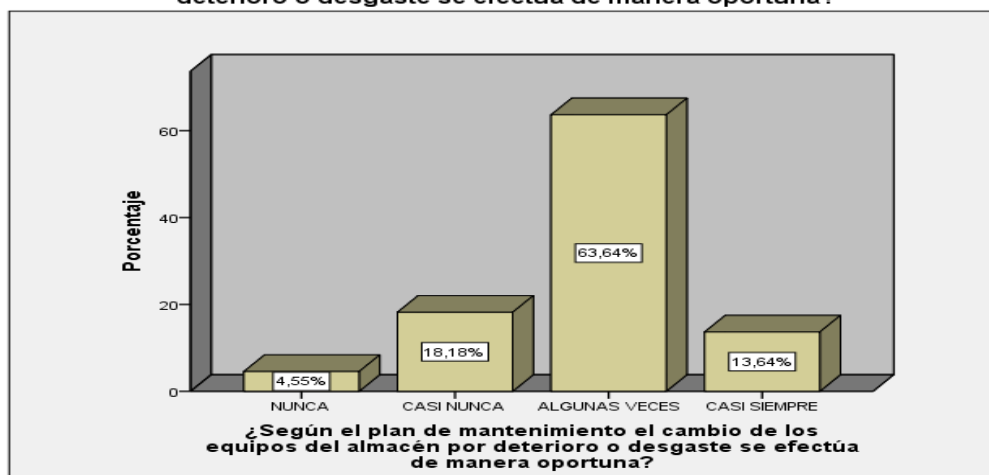
Interpretación: Un 13.64% considera Casi nunca, 63.64% Alguna vez y 22.73% Casi siempre la jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación. En conclusión; La jefatura del almacén casi siempre supervisa las actividades del almacén.

Pregunta 19

¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de manera oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
CASI NUNCA	4	18,2	18,2	22,7
ALGUNAS VECES	14	63,6	63,6	86,4
CASI SIEMPRE	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de manera oportuna?



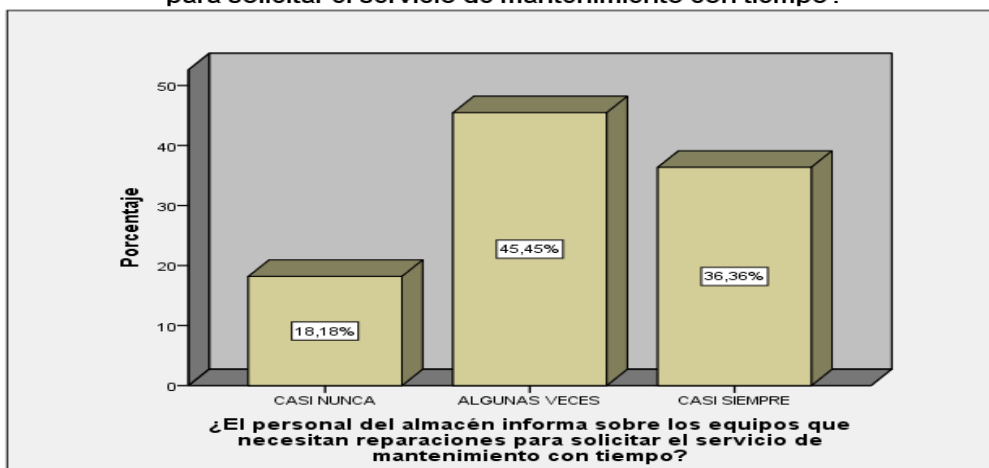
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 18.18% casi nunca, 63.64% algunas veces y 13.64% casi siempre según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de manera oportuna. En conclusión; se desarrolla de manera oportuna el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de manera oportuna.

Pregunta 20

¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	18,2	18,2	18,2
	ALGUNAS VECES	10	45,5	45,5	63,6
	CASI SIEMPRE	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?



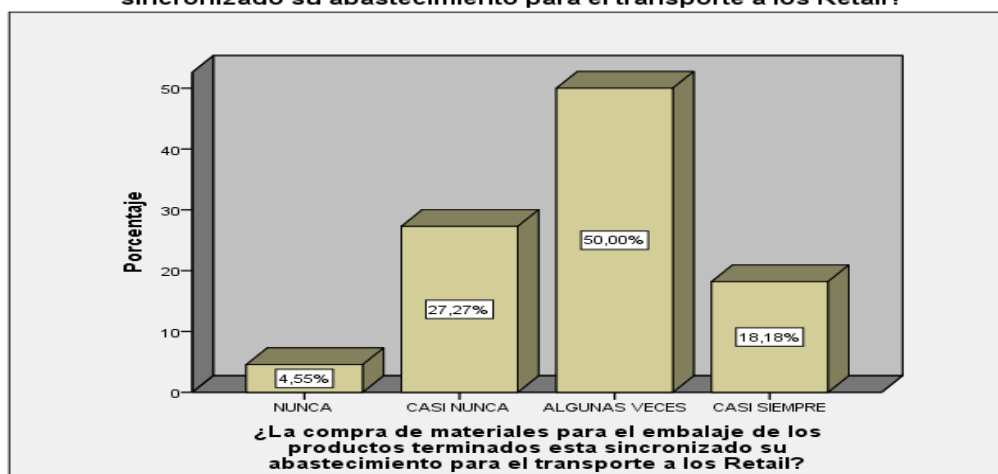
Interpretación: Un 18.18% considera Casi nunca y 45.45% Alguna vez y 36.36% Casi siempre el personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo. En conclusión; un alto nivel el personal del almacén si informa sobre los equipos que necesitan.

Pregunta 21

¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	6	27,3	27,3	31,8
	ALGUNAS VECES	11	50,0	50,0	81,8
	CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?



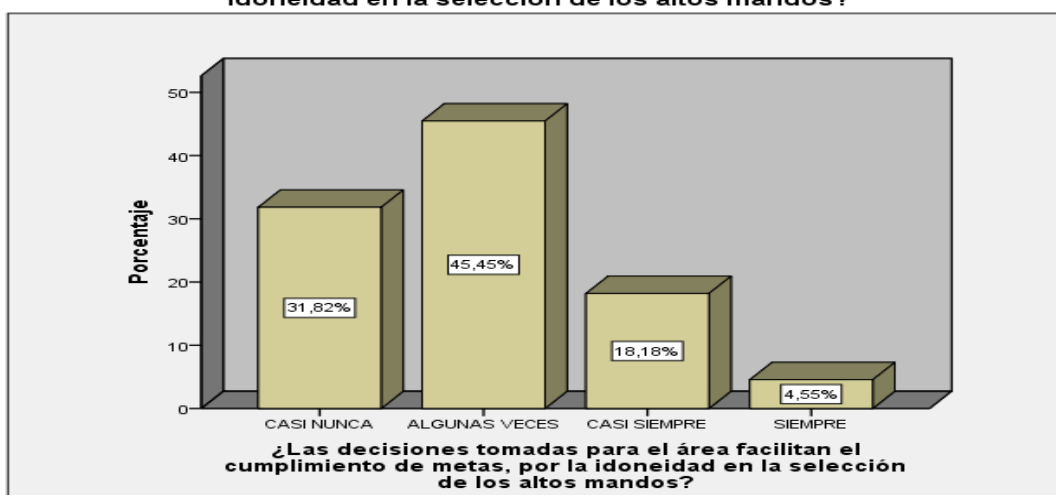
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 27.27% Alguna vez, 50.00% Casi siempre y un 18.18% Siempre la compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail. En conclusión; a veces las compras de materiales para el embalaje de los productos terminados están sincronizadas su abastecimiento.

Pregunta 22

¿Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de los altos mandos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	31,8	31,8	31,8
	ALGUNAS VECES	10	45,5	45,5	77,3
	CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de los altos mandos?



Interpretación: Un 31.82% considera Casi nunca, 45.45% Alguna vez, 18.18% Casi siempre y un 4.55% Siempre las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de los altos mandos. En conclusión; un alto nivel de porcentaje las decisiones tomadas para el área no facilitan el cumplimiento de metas.

Pregunta 23

¿Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma decisiones del área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	36,4	36,4	36,4
	ALGUNAS VECES	4	18,2	18,2	54,5
	CASI SIEMPRE	10	45,5	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma decisiones del área?



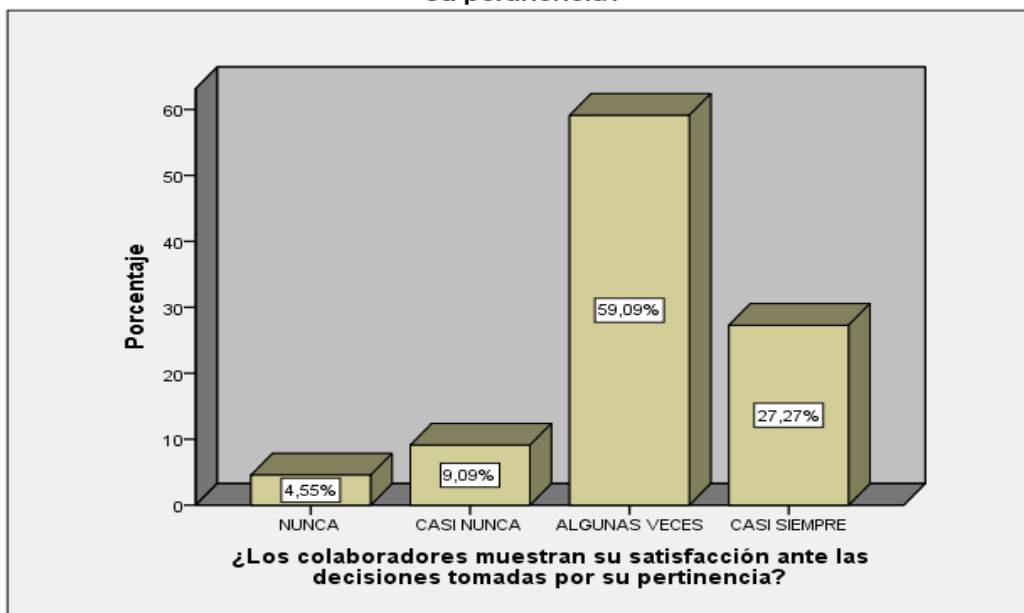
Interpretación: Un 36.36% considera Casi nunca, 18.16% Alguna vez y 45.45% Casi siempre se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma decisiones del área. En conclusión; casi siempre se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma decisiones del área.

Pregunta 24

¿Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertinencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	2	9,1	9,1	13,6
	ALGUNAS VECES	13	59,1	59,1	72,7
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertinencia?



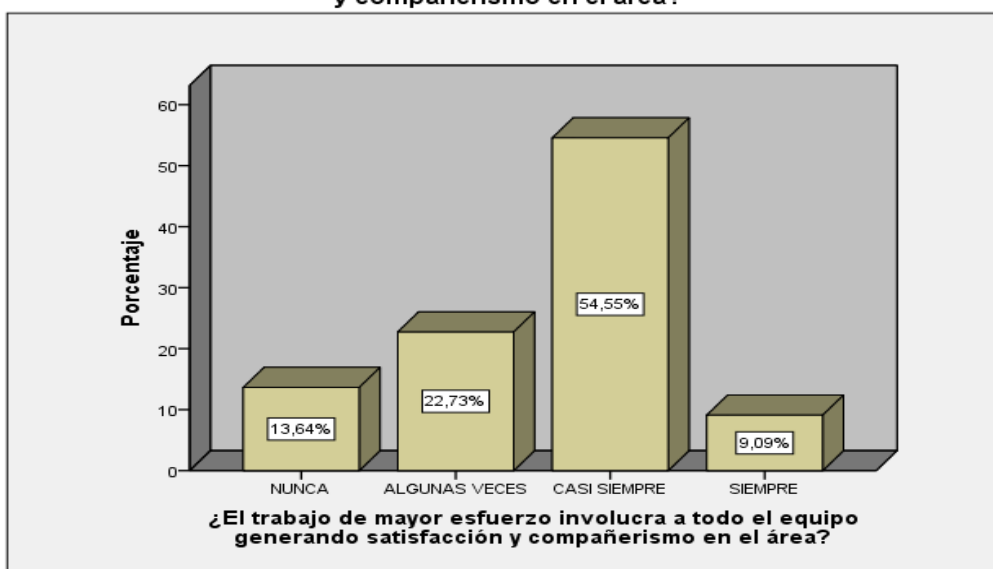
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 9.09% casi nunca, 59.09% algunas veces y 27.27% casi siempre los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertinencia. En conclusión; un alto nivel indica los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertinencia.

Pregunta 25

¿El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y compañerismo en el área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
	ALGUNAS VECES	5	22,7	22,7	36,4
	CASI SIEMPRE	12	54,5	54,5	90,9
	SIEMPRE	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y compañerismo en el área?



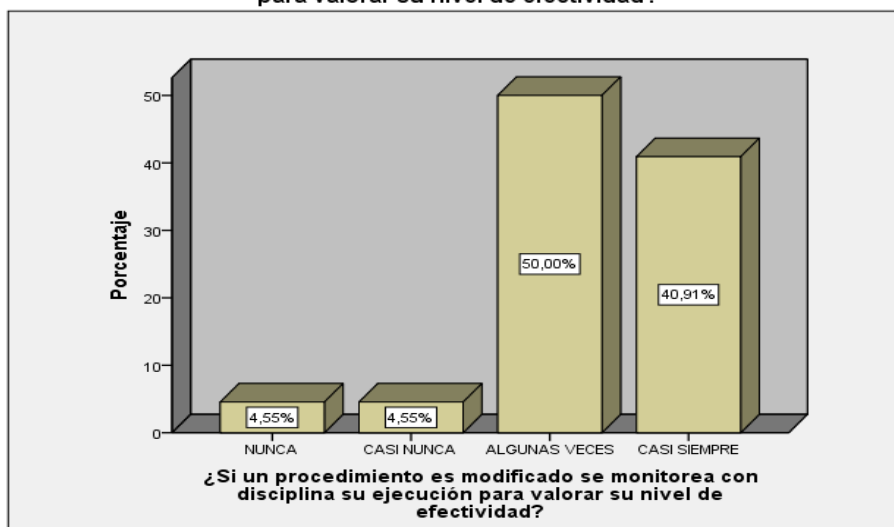
Interpretación: Un 13.64 % considera nunca, 22.73% Alguna vez, 54.55% Casi siempre y un 9.09% Siempre el trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y compañerismo en el área. En conclusión; un alto nivel indica que el trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y compañerismo en el área.

Pregunta 26

¿Si un procedimiento es modificado se monitorea con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	1	4,5	4,5	9,1
	ALGUNAS VECES	11	50,0	50,0	59,1
	CASI SIEMPRE	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Si un procedimiento es modificado se monitorea con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad?



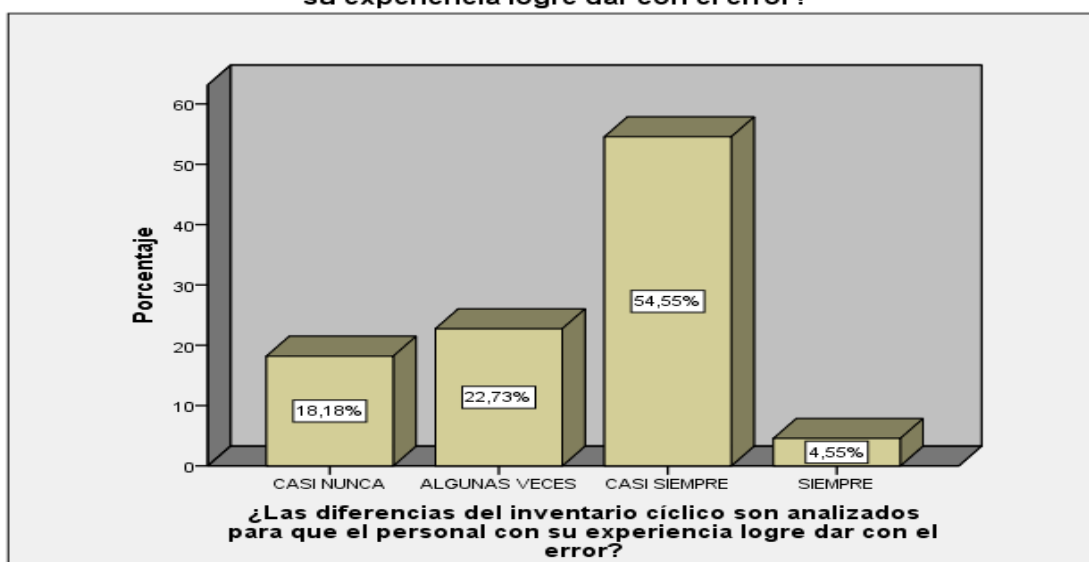
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 4.55% casi nunca, 50.00% alguna vez y 40.91% Casi siempre un procedimiento es modificado se monitorea con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad. En conclusión; un procedimiento modificado se monitorea con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad.

Pregunta 27

¿Las diferencias del inventario cíclico son analizadas para que el personal con su experiencia logre dar con el error?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	18,2	18,2	18,2
	ALGUNAS VECES	5	22,7	22,7	40,9
	CASI SIEMPRE	12	54,5	54,5	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Las diferencias del inventario cíclico son analizadas para que el personal con su experiencia logre dar con el error?



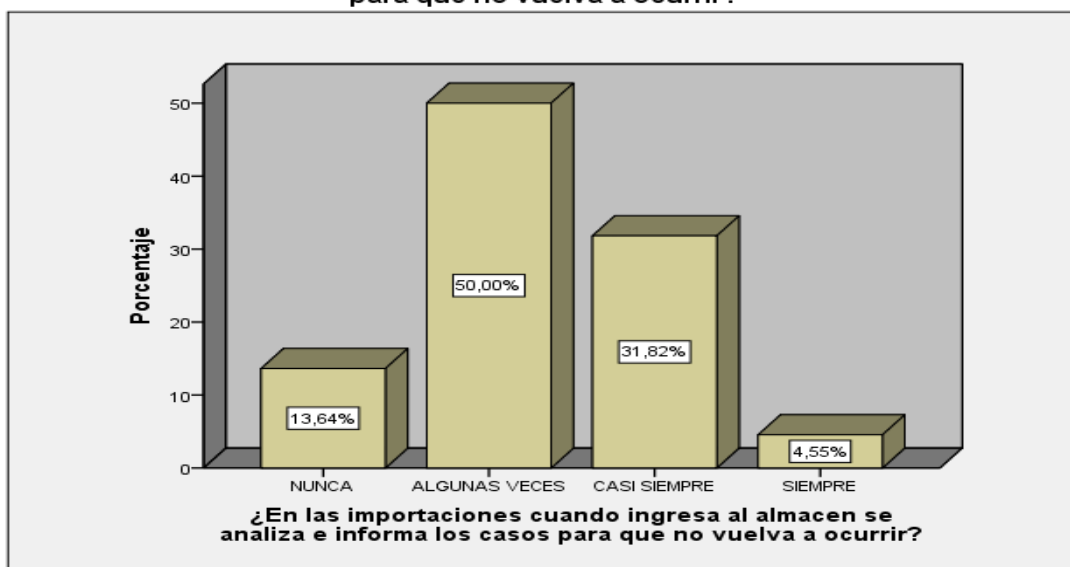
Interpretación: Un 18.18% considera Casi nunca, 22.73% Alguna vez, 54.55% Casi siempre y un 4.55% Siempre las diferencias del inventario cíclico son analizadas para que el personal con su experiencia logre dar con el error. En conclusión; casi siempre las diferencias del inventario cíclico son analizadas para que el personal con su experiencia logre dar con el error.

Pregunta 28

¿En las importaciones cuando ingresa al almacén se analiza e informa los casos para que no vuelva a ocurrir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
	ALGUNAS VECES	11	50,0	50,0	63,6
	CASI SIEMPRE	7	31,8	31,8	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿En las importaciones cuando ingresa al almacén se analiza e informa los casos para que no vuelva a ocurrir?



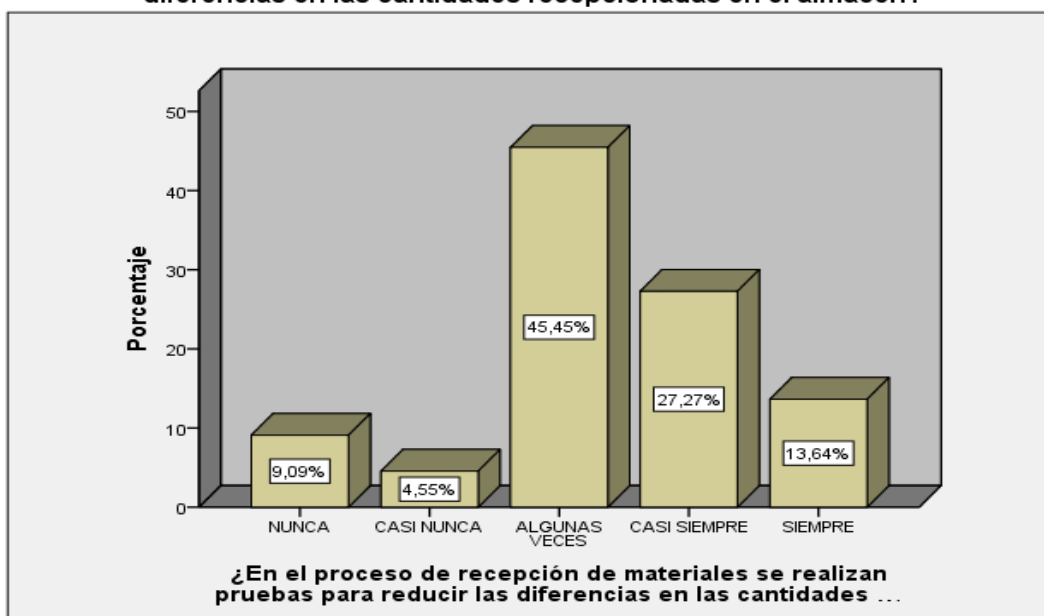
Interpretación: Un 13.64% considera nunca, 50% Alguna vez, 31.82% Casi siempre y un 4.55% Siempre las importaciones cuando ingresa al almacén se analiza e informa los casos para que no vuelva a ocurrir. En conclusión; un alto nivel considera que las importaciones cuando se ingresa al almacén se informa los casos para que no vuelva a ocurrir.

Pregunta 29

¿En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades recepcionadas en el almacén?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	9,1	9,1	9,1
	CASI NUNCA	1	4,5	4,5	13,6
	ALGUNAS VECES	10	45,5	45,5	59,1
	CASI SIEMPRE	6	27,3	27,3	86,4
	SIEMPRE	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades recepcionadas en el almacén?



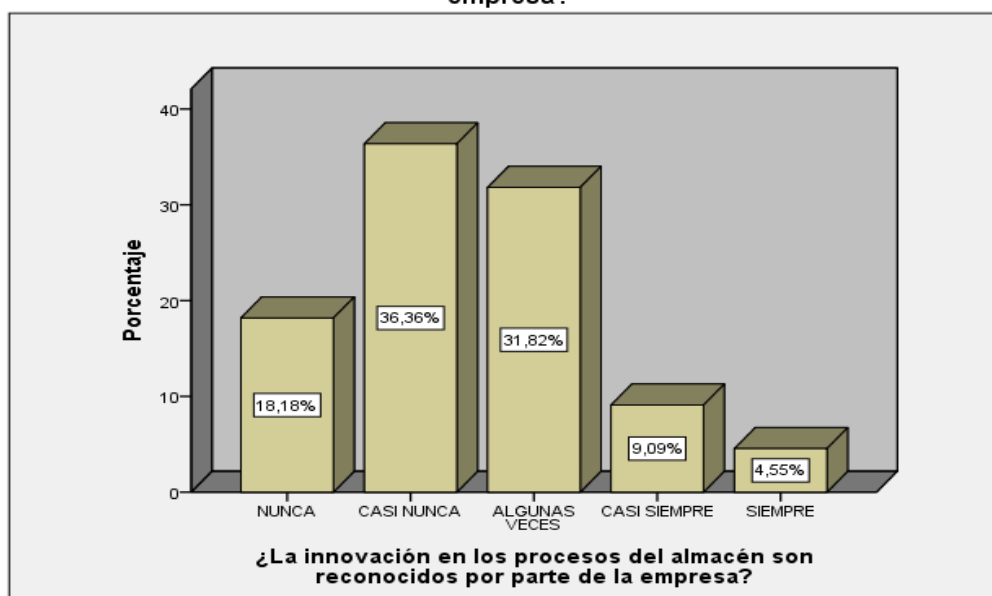
Interpretación: Un 9.09% considera nunca, 4.55% casi nunca, 45.45% alguna vez, 27.27% Casi siempre y un 13.64% Siempre en el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades recepcionadas en el almacén. En conclusión; un alto porcentaje se realizan pruebas para reducir las diferencias en la recepción de los materiales en el almacén.

Pregunta 30

¿La innovación en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	18,2	18,2	18,2
	CASI NUNCA	8	36,4	36,4	54,5
	ALGUNAS VECES	7	31,8	31,8	86,4
	CASI SIEMPRE	2	9,1	9,1	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La innovación en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa?



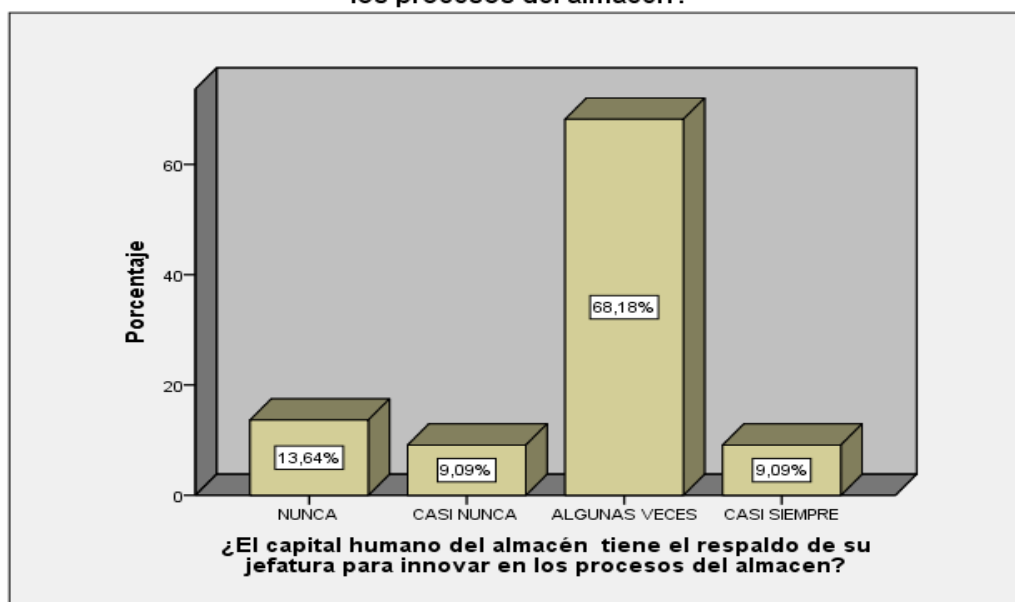
Interpretación: Un 18.18% considera nunca, 36.36% casi nunca, 31.82% Alguna vez, 9.09% Casi siempre y un 4.55% las innovaciones en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa. En conclusión; un alto nivel respondió que las innovaciones en los procesos del almacén no son reconocidas por parte de la empresa.

Pregunta 31

¿El capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacen?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
CASI NUNCA	2	9,1	9,1	22,7
ALGUNAS VECES	15	68,2	68,2	90,9
CASI SIEMPRE	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

¿El capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacen?



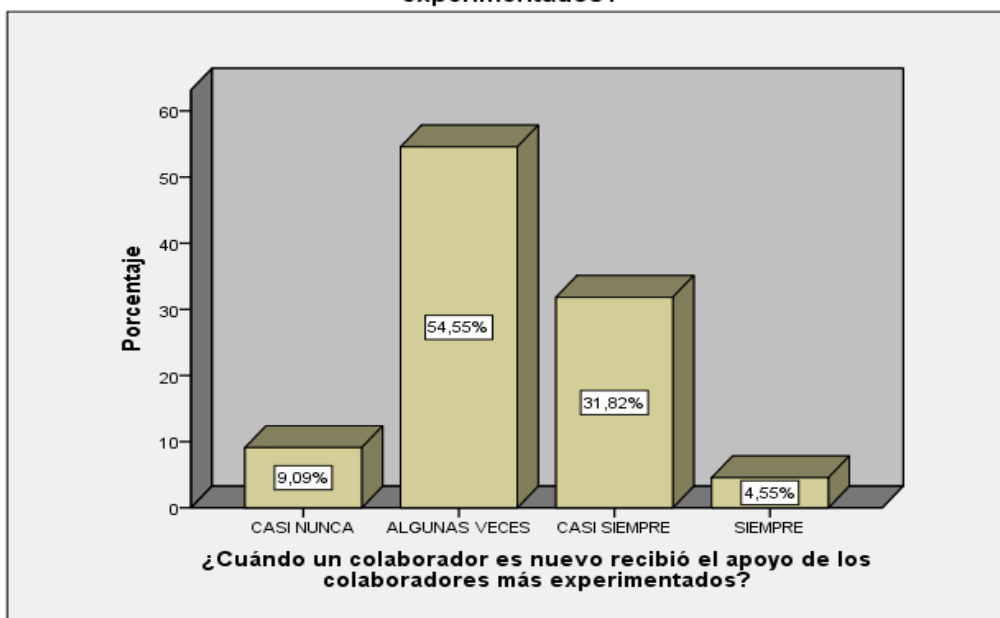
Interpretación: Un 13.84% considera nunca, 9.09% Casi nunca, 68.18% Alguna vez y 9.09% Casi siempre el capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacen. En conclusión; algunas veces el personal del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacen.

Pregunta 32

¿Cuándo un colaborador es nuevo recibió el apoyo de los colaboradores más experimentados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	9,1	9,1	9,1
	ALGUNAS VECES	12	54,5	54,5	63,6
	CASI SIEMPRE	7	31,8	31,8	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Cuándo un colaborador es nuevo recibió el apoyo de los colaboradores más experimentados?



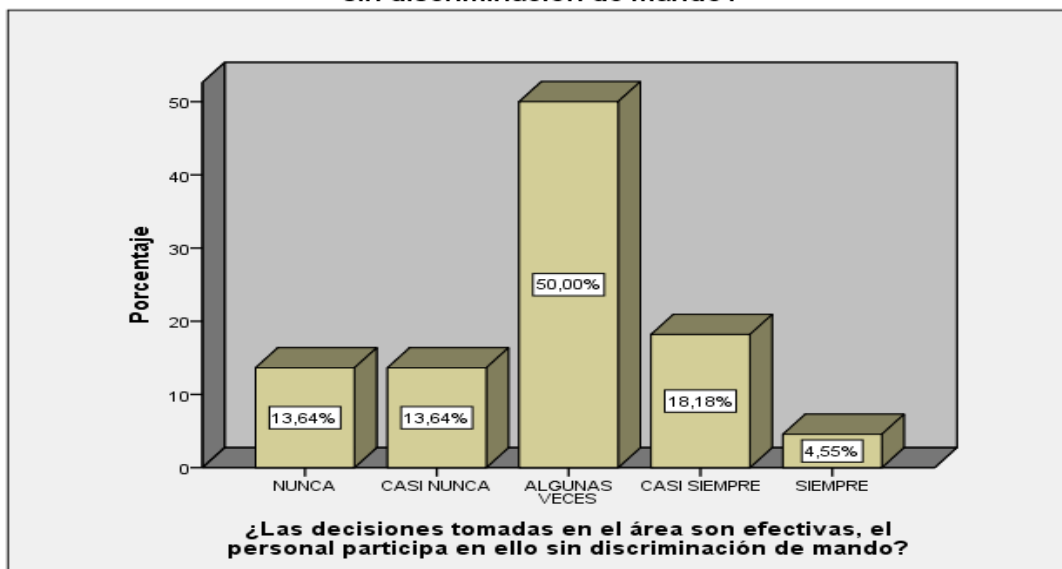
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 54.55% Alguna vez, 31.82% Casi siempre y un 4.55% Siempre un colaborador es nuevo recibió el apoyo de los colaboradores más experimentados. En conclusión; un alto nivel indica que un colaborador nuevo recibe apoyo de los colaboradores más experimentados.

Pregunta 33

¿Las decisiones tomadas en el área son efectivas, el personal participa en ello sin discriminación de mando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
	CASI NUNCA	3	13,6	13,6	27,3
	ALGUNAS VECES	11	50,0	50,0	77,3
	CASI SIEMPRE	4	18,2	18,2	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Las decisiones tomadas en el área son efectivas, el personal participa en ello sin discriminación de mando?



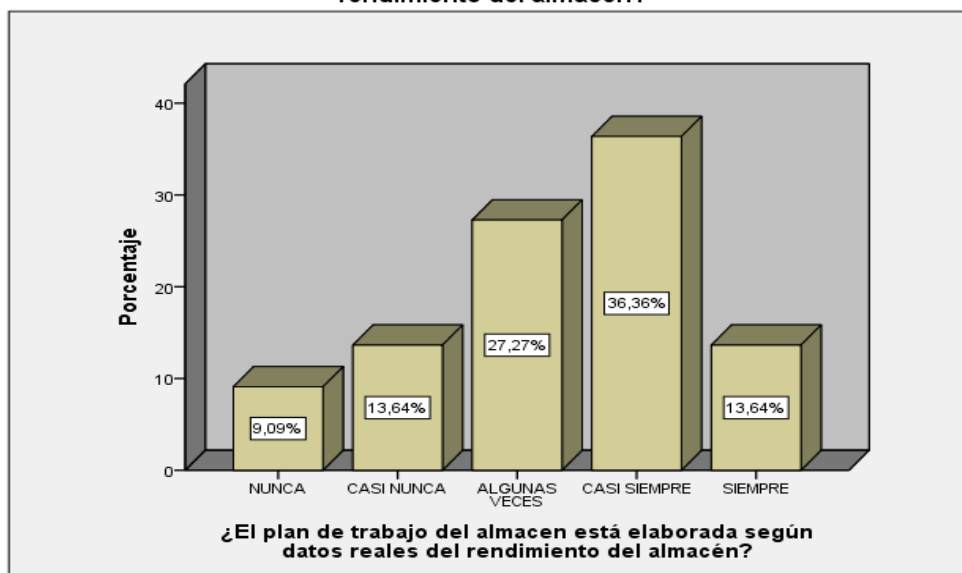
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 45.45% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen dela almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 34

¿El plan de trabajo del almacén está elaborada según datos reales del rendimiento del almacén?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	9,1	9,1	9,1
	CASI NUNCA	3	13,6	13,6	22,7
	ALGUNAS VECES	6	27,3	27,3	50,0
	CASI SIEMPRE	8	36,4	36,4	86,4
	SIEMPRE	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El plan de trabajo del almacén está elaborada según datos reales del rendimiento del almacén?



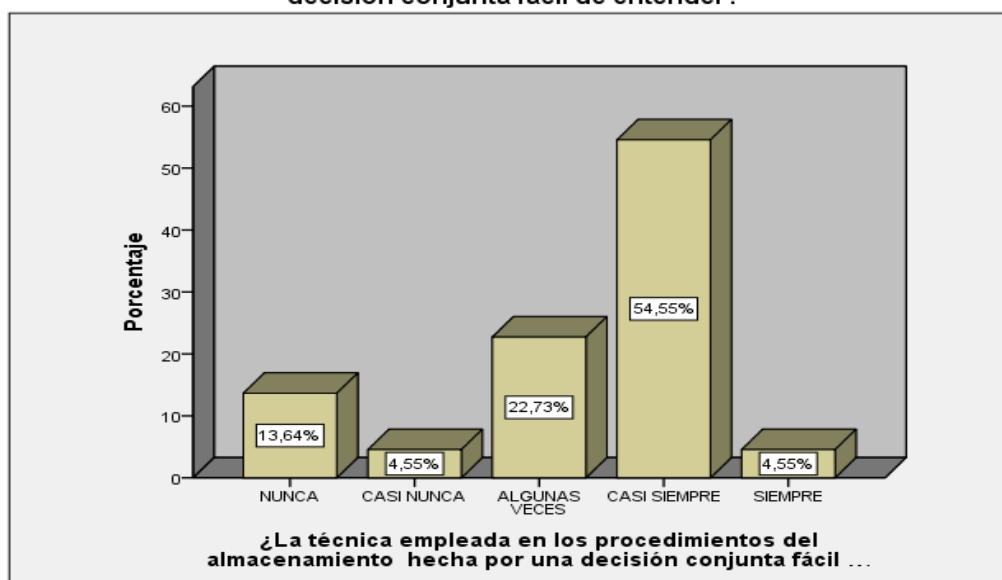
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 45.45% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen dela almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 35

¿La técnica empleada en los procedimientos del almacenamiento hecha por una decisión conjunta fácil de entender?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	13,6	13,6	13,6
	CASI NUNCA	1	4,5	4,5	18,2
	ALGUNAS VECES	5	22,7	22,7	40,9
	CASI SIEMPRE	12	54,5	54,5	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La técnica empleada en los procedimientos del almacenamiento hecha por una decisión conjunta fácil de entender?



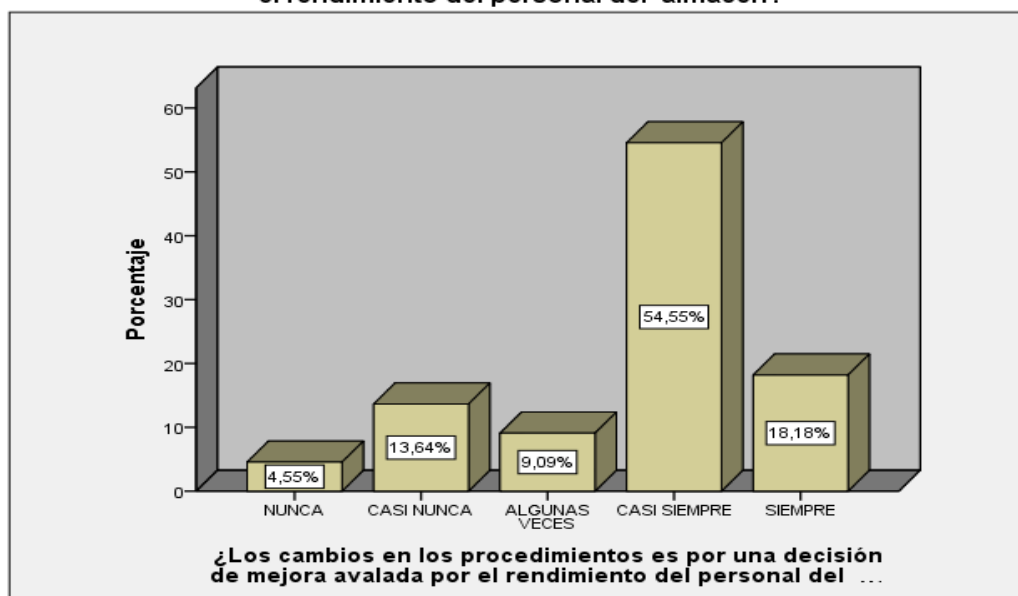
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 45.45% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen dela almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 36

¿Los cambios en los procedimientos es por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacén?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	3	13,6	13,6	18,2
	ALGUNAS VECES	2	9,1	9,1	27,3
	CASI SIEMPRE	12	54,5	54,5	81,8
	SIEMPRE	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los cambios en los procedimientos es por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacén?



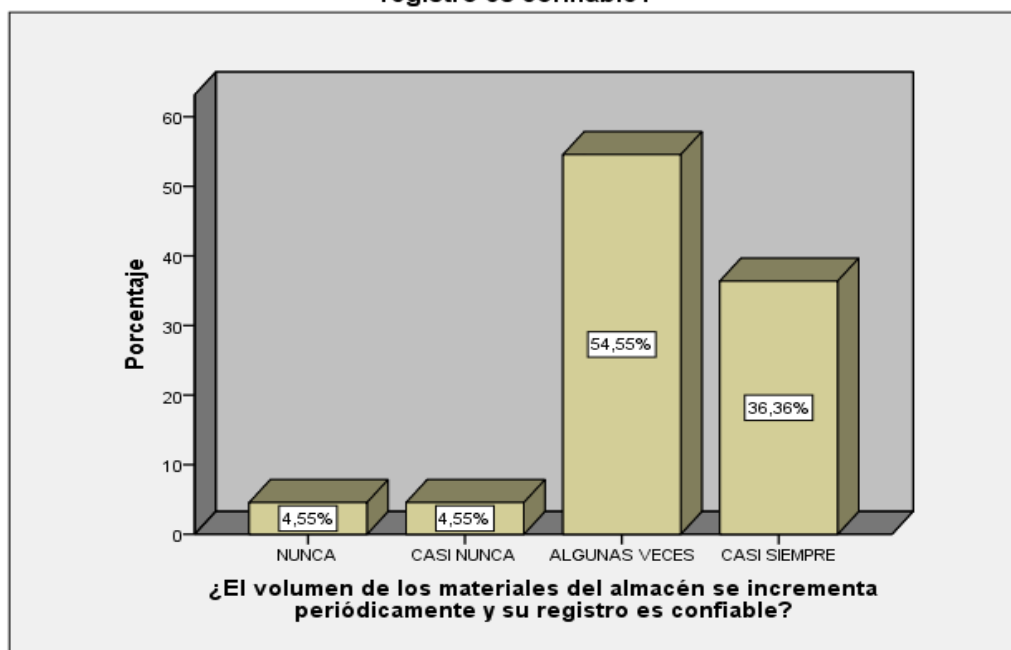
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 45.45% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen dela almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 37

¿El volumen de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y su registro es confiable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	1	4,5	4,5	9,1
	ALGUNAS VECES	12	54,5	54,5	63,6
	CASI SIEMPRE	8	36,4	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El volumen de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y su registro es confiable?



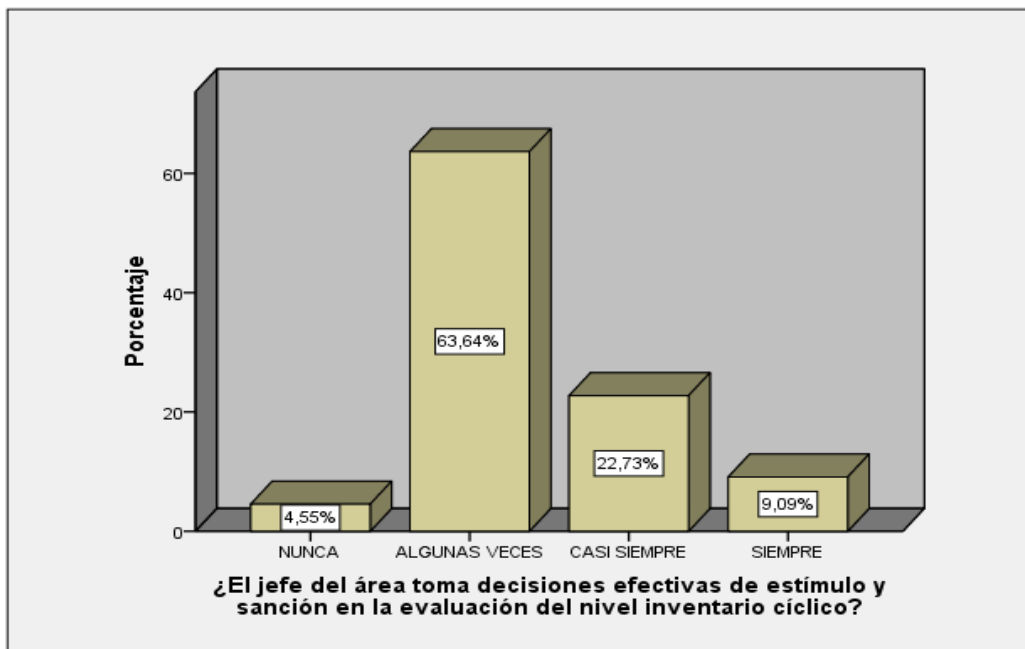
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 45.45% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen dela almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 38

¿El jefe del área toma decisiones efectivas de estímulo y sanción en la evaluación del nivel inventario cíclico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	ALGUNAS VECES	14	63,6	63,6	68,2
	CASI SIEMPRE	5	22,7	22,7	90,9
	SIEMPRE	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿El jefe del área toma decisiones efectivas de estímulo y sanción en la evaluación del nivel inventario cíclico?



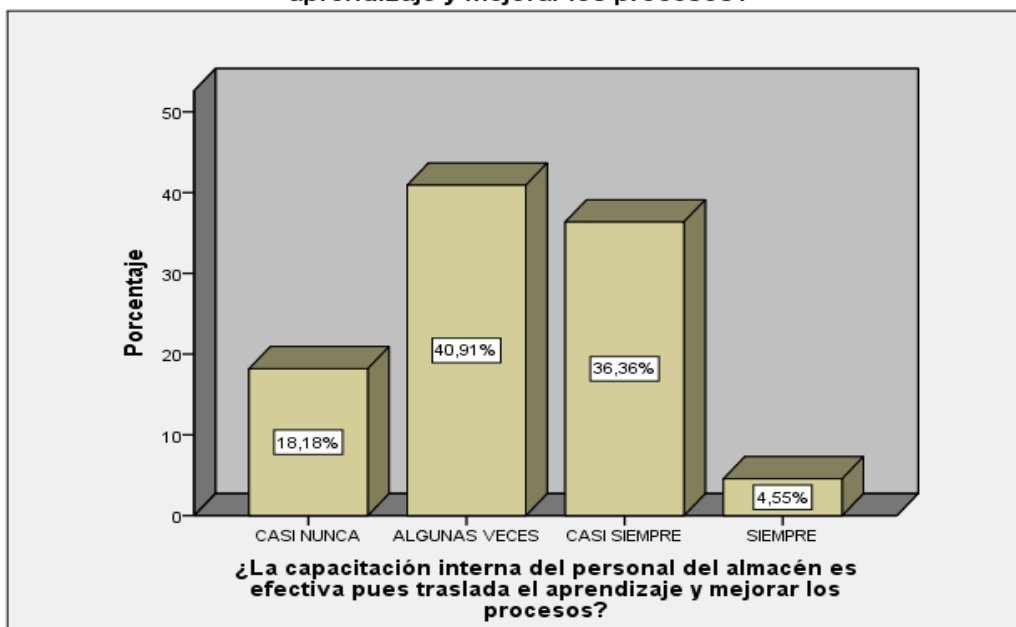
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 45.45% Casi siempre y un 4.55% Siempre la imagen del almacén se debe al manejo de las situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos. En conclusión; la imagen dela almacén se ve afectada directamente por su manejo y cumplimiento de sus procedimientos.

Pregunta 39

¿La capacitación interna del personal del almacén es efectiva pues traslada el aprendizaje y mejorar los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	18,2	18,2	18,2
	ALGUNAS VECES	9	40,9	40,9	59,1
	CASI SIEMPRE	8	36,4	36,4	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿La capacitación interna del personal del almacén es efectiva pues traslada el aprendizaje y mejorar los procesos?



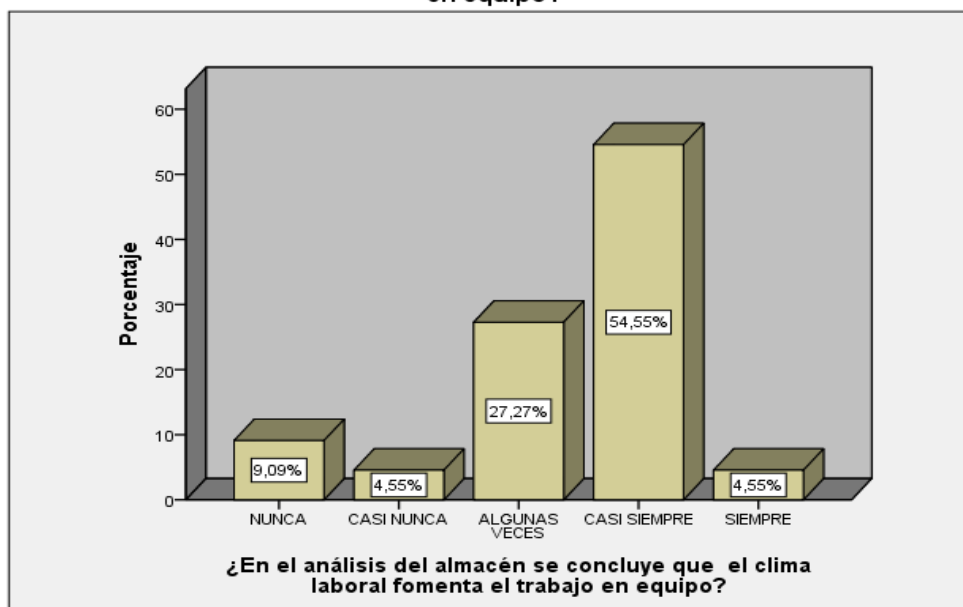
Interpretación: Un 9.09% considera Casi nunca, 40.91% Alguna vez, 36.36% Casi siempre y un 4.55% Siempre la capacitación interna del personal del almacén es efectiva pues traslada el aprendizaje y mejorar los procesos. En conclusión; un alto nivel de porcentaje indica las capacitaciones internas del personal en el almacén es efectiva pues traslada el aprendizaje y mejorar los procesos.

Pregunta 40

¿En el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porc acumulado
Válido	NUNCA	2	9,1	9,1	9,1
	CASI NUNCA	1	4,5	4,5	13,6
	ALGUNAS VECES	6	27,3	27,3	40,9
	CASI SIEMPRE	12	54,5	54,5	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total		22	100,0	100,0

¿En el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo?



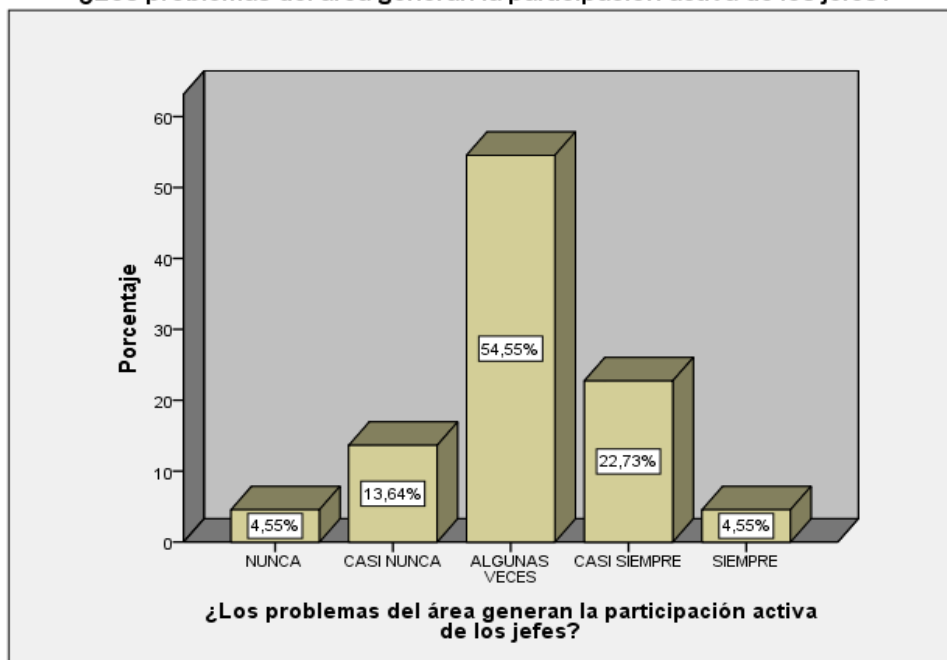
Interpretación: Un 9.09% considera nunca, 4.55% Casi nunca, 27.27% Alguna vez, 54.55% Casi siempre y un 4.55% siempre en el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo. En conclusión; casi siempre en el almacén el clima laboral fomenta el trabajo en equipo.

Pregunta 41

¿Los problemas del área generan la participación activa de los jefes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	3	13,6	13,6	18,2
	ALGUNAS VECES	12	54,5	54,5	72,7
	CASI SIEMPRE	5	22,7	22,7	95,5
	SIEMPRE	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Los problemas del área generan la participación activa de los jefes?



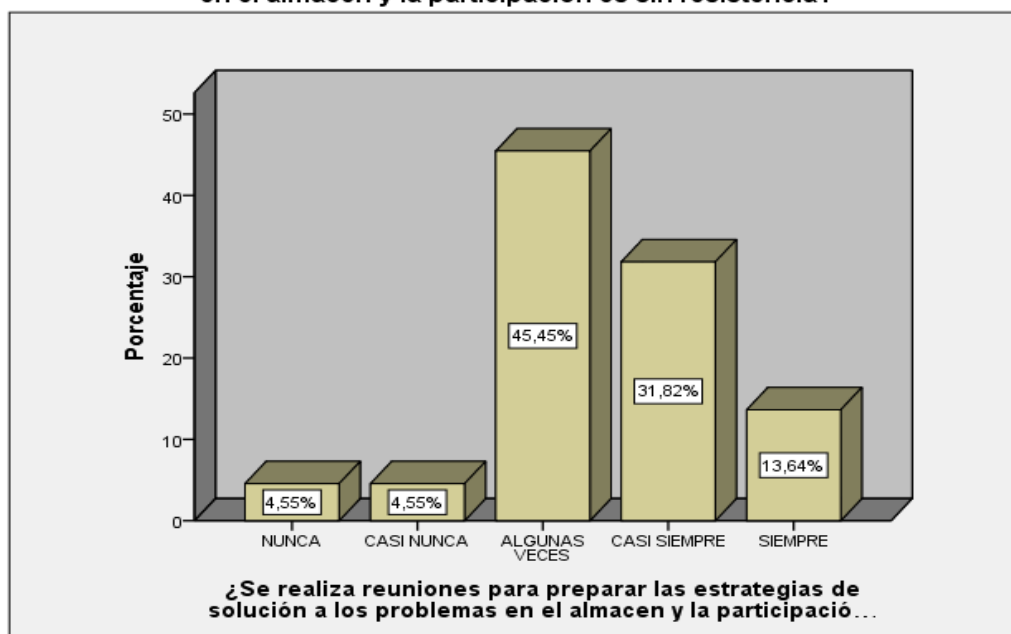
Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 13.64% Casi nunca, 54.55% Alguna vez, 22.73% Casi siempre y un 4.55% siempre los problemas del área generan la participación activa de los jefes. En conclusión; casi siempre los problemas del área generan la participación activa de los jefes.

Pregunta 42

¿Se realiza reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacén y la participación es sin resistencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	1	4,5	4,5	9,1
	ALGUNAS VECES	10	45,5	45,5	54,5
	CASI SIEMPRE	7	31,8	31,8	86,4
	SIEMPRE	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

¿Se realiza reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacén y la participación es sin resistencia?



Interpretación: Un 4.55% considera nunca, 4.55% Casi nunca, 45.45% Alguna vez, 31.82% Casi siempre y un 13.64% Siempre se realiza reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacén y la participación es sin resistencia. En conclusión; las reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacén son sin resistencia por parte de los colaboradores.

Anexo 6. Informe de opinión de expertos

Dr. CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ORGANIZACIONES DE ALMACENES.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Procesos Estratégicos. ¿Las actividades del almacén están planificadas para el proyecto de crecimiento de la empresa al igual que los colaboradores?	/		/		/		
2	¿La visión de la organización se difunde sin limitación en la web y los correos organizacionales?	/		/		/		
3	¿Las actividades del almacén (recepción, almacenamiento, separación de productos, despacho y control de inventario) cuenta con los recursos básicos (pallets, personal, montacargas y espacio en el almacén) para cumplir con la necesidades de los clientes internos de la empresa?	/		/		/		
4	¿Los jefes del área toman decisiones de mejora oportuna para dar cumplimiento a la misión de la organización?	/		/		/		
5	¿En el proceso estratégico del almacén se respeta los valores corporativos para lograr la eficiencia en los procesos operativos?	/		/		/		
6	¿La imagen ganada del almacén hacia las otras áreas de la empresa se debe al manejo de la situaciones y al cumplimiento de sus procedimientos?	/		/		/		
7	¿Los valores éticos en el área del almacén se encuentran alineados con la estrategia de la gerencia corporativa?	/		/		/		
8	¿Los objetivos del área se alcanzan por efecto de la buena toma de decisiones de las jefaturas?	/		/		/		
9	¿Los procedimientos son flexibles ante las debilidades en los procesos?	/		/		/		
10	¿Las decisiones de mejora en los procesos son el resultado del consenso entre los colaboradores y la revisión del historial de las observaciones?	/		/		/		
11	¿La jefatura proporciona las facilidades para el cumplimiento de las metas del almacén?	/		/		/		
12	¿Los proveedores cumplen con las especificaciones de las fichas técnicas de los productos cuando ingresa al almacén para su proceso de recepción?	/		/		/		
13	¿Informa el área de compras a los proveedores sobre el embalaje de los productos para mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y separación de productos?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 Procesos de Negocios.							
14	¿El proceso de separación de los productos en el almacén están completas y listas para despachar al área de ensamble?	/		/		/		

15	¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?	/		/		/		
16	¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?	/		/		/		
17	¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 Procesos de Apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿La jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?	/		/		/		
19	¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de sin postergación del tiempo?	/		/		/		
20	¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?	/		/		/		
21	¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cumple con los requisitos Académicos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CAROLINA SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424987

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: 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.

18 de 07 del 2017

Carolina Saavedra Abraham
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INVENTARIOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Experiencia								
22	Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de las áreas a medir?	/	/	/	/	/	/	/
23	Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma de decisiones del área?	/	/	/	/	/	/	/
24	Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertenencia?	/	/	/	/	/	/	/
25	El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y comprometimiento en el área?	/	/	/	/	/	/	/
26	Si un procedimiento es modificado se menciona con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad?	/	/	/	/	/	/	/
27	Las diferencias del inventario cíclico son analizadas para que el personal con su experiencia logre dar con el error?	/	/	/	/	/	/	/
28	En las reportaciones cuando se registra el almacén se analiza y informa los casos para que no vuelva a ocurrir?	/	/	/	/	/	/	/
DIMENSIÓN 2: Experiencia								
29	En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades reportadas en el almacén?	/	/	/	/	/	/	/
30	La innovación en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa?	/	/	/	/	/	/	/
31	El capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacén?	/	/	/	/	/	/	/
32	Cuando un colaborador es nuevo recibe el apoyo de los colaboradores más experimentados?	/	/	/	/	/	/	/
33	Las decisiones tomadas en el área son efectivas, el personal participa en ello sin discriminación de ningún tipo?	/	/	/	/	/	/	/
34	El plan de trabajo del almacén está elaborado según datos reales del funcionamiento del almacén?	/	/	/	/	/	/	/
35	La teoría empleada en los procedimientos del almacenamiento hecho por una decisión creativa fácil de entender?	/	/	/	/	/	/	/
36	Los cambios en los procedimientos son por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacén?	/	/	/	/	/	/	/
DIMENSIÓN 3: Investigación y análisis								
37	El volumen de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y se registra en cualquier caso?	/	/	/	/	/	/	/
38	El jefe del área toma decisiones efectivas de control y controla en la evaluación del nivel inventario cíclico?	/	/	/	/	/	/	/
39	La capacitación interna del personal del almacén es efectiva para mejorar el aprendizaje y mejorar los procesos?	/	/	/	/	/	/	/
40	En el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo?	/	/	/	/	/	/	/
41	Los problemas de los usuarios generan la participación activa de los jefes?	/	/	/	/	/	/	/
42	Se realizan reuniones para preparar las estrategias de trabajo en los problemas en el almacén y la participación en su resolución?	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cumple con los requisitos Académicos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alberto Pablo Bellido Luna DNI: 07424638

Especialidad del validador: Psic. 21721020

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

18 de 07 del 2019
 [Firma]
 Firma del Experto Informante.

Dr. Luna Bellido, Alberto Pablo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INVENTARIOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Experiencia								
22	Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de las áreas a medir?	/	/	/	/	/	/	/
23	Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma de decisiones del área?	/	/	/	/	/	/	/
24	Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertenencia?	/	/	/	/	/	/	/
25	El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y comprometimiento en el área?	/	/	/	/	/	/	/
26	Si un procedimiento es modificado se menciona con disciplina su ejecución para valorar su nivel de efectividad?	/	/	/	/	/	/	/
27	Las diferencias del inventario cíclico son analizadas para que el personal con su experiencia logre dar con el error?	/	/	/	/	/	/	/
28	En las reportaciones cuando se registra el almacén se analiza y informa los casos para que no vuelva a ocurrir?	/	/	/	/	/	/	/
DIMENSIÓN 2: Experiencia								
29	En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades reportadas en el almacén?	/	/	/	/	/	/	/
30	La innovación en los procesos del almacén son reconocidos por parte de la empresa?	/	/	/	/	/	/	/
31	El capital humano del almacén tiene el respaldo de su jefatura para innovar en los procesos del almacén?	/	/	/	/	/	/	/
32	Cuando un colaborador es nuevo recibe el apoyo de los colaboradores más experimentados?	/	/	/	/	/	/	/
33	Las decisiones tomadas en el área son efectivas, el personal participa en ello sin discriminación de ningún tipo?	/	/	/	/	/	/	/
34	El plan de trabajo del almacén está elaborado según datos reales del funcionamiento del almacén?	/	/	/	/	/	/	/
35	La teoría empleada en los procedimientos del almacenamiento hecho por una decisión creativa fácil de entender?	/	/	/	/	/	/	/
36	Los cambios en los procedimientos son por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacén?	/	/	/	/	/	/	/
DIMENSIÓN 3: Investigación y análisis								
37	El volumen de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y se registra en cualquier caso?	/	/	/	/	/	/	/
38	El jefe del área toma decisiones efectivas de control y controla en la evaluación del nivel inventario cíclico?	/	/	/	/	/	/	/
39	La capacitación interna del personal del almacén es efectiva para mejorar el aprendizaje y mejorar los procesos?	/	/	/	/	/	/	/
40	En el análisis del almacén se concluye que el clima laboral fomenta el trabajo en equipo?	/	/	/	/	/	/	/
41	Los problemas de los usuarios generan la participación activa de los jefes?	/	/	/	/	/	/	/
42	Se realizan reuniones para preparar las estrategias de trabajo en los problemas en el almacén y la participación en su resolución?	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cumple con los requisitos académicos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alberto Pablo Bellido Luna DNI: 1037045

Especialidad del validador: Psicología / Pedagogía

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

18 de 07 del 2019
 [Firma]
 Firma del Experto Informante.

15	¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?	/		/		/	
16	¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griterías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?	/		/		/	
17	¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?	/		/		/	
DIMENSIÓN 3 Procesos de Apoyo		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿La jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?	/		/		/	
19	¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de sin postergación del tiempo?	/		/		/	
20	¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?	/		/		/	
21	¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cumple con la respectiva suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Maurtua Gabriela Luzmila Gabiste DNI: 10.279.211

Especialidad del validador: Investigación

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: 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.

18 de Oct del 2019

 Firma del Experto Informante.

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela

15	¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?	/		/		/	
16	¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griterías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?	/		/		/	
17	¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?	/		/		/	
DIMENSIÓN 3 Procesos de Apoyo		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿La jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?	/		/		/	
19	¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de sin postergación del tiempo?	/		/		/	
20	¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?	/		/		/	
21	¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados esta sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?	/		/		/	


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Maurtua Gurmendi Luzmila Gabiste DNI: 07379211

Especialidad del validador: Investigación

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: 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.

18 de Julio del 2019

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INVENTARIOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Experiencia								
22	¿Las decisiones tomadas para el área facilitan el cumplimiento de metas, por la idoneidad en la selección de los otros miembros?	/		/		/		
23	¿Se toma en cuenta la experiencia de los colaboradores del almacén para la toma de decisiones del área?	/		/		/		
24	¿Los colaboradores muestran su satisfacción ante las decisiones tomadas por su pertenencia?	/		/		/		
25	¿El trabajo de mayor esfuerzo involucra a todo el equipo generando satisfacción y cooperación en el área?	/		/		/		
26	¿Si un procedimiento es modificado se involucra con anticipación su ejecución para valorar su nivel de efectividad?	/		/		/		
27	¿Las diferencias del entorno cultural son analizados para que el personal con su experiencia logre dar con el error?	/		/		/		
28	¿En las organizaciones cuando ingresan al almacén se analiza e informa los casos para que no vuelva a ocurrir?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Experimentación								
29	¿En el proceso de recepción de materiales se realizan pruebas para reducir las diferencias en las cantidades recuperadas en el almacén?	/		/		/		
30	¿La innovación en los procesos del almacén son reconocidas por parte de la empresa?	/		/		/		
31	¿El capital humano del almacén tiene el respaldo de los recursos para innovar en los procesos del almacén?	/		/		/		
32	¿Cuando un colaborador es nuevo recibió el apoyo de los colaboradores más experimentados?	/		/		/		
33	¿Las decisiones tomadas en el área son activas, el personal participa en ellas sin documentación de mando?	/		/		/		
34	¿El plan de trabajo del almacén está elaborado según datos reales del rendimiento del almacén?	/		/		/		
35	¿La innovación en los procedimientos del almacenamiento hecha por una decisión conjunta fácil de entender?	/		/		/		
36	¿No cambian de los procedimientos sin por una decisión de mejora avalada por el rendimiento del personal del almacén?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Investigación y análisis								
37	¿El sistema de los materiales del almacén se incrementa periódicamente y su registro es confiable?	/		/		/		
38	¿El jefe del área toma decisiones efectivas de control y control en la evaluación del nivel inventario físico?	/		/		/		
39	¿La capacitación interna del personal del almacén es efectiva para mejorar el aprendizaje y mejorar los procesos?	/		/		/		
40	¿En el análisis del almacén se concluye que el nivel laboral favorece el trabajo en equipo?	/		/		/		
41	¿Los problemas de los procesos y participación activa de los jefes?	/		/		/		
42	¿Se realiza reuniones para preparar las estrategias de solución a los problemas en el almacén y la participación es adecuada?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Marceta González Luzmila Gálvez DNI: 07379211

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

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.

18 de Julio del 2019

 Firma del Experto Informante.

Dr. Alva Arce, Rosel Cesar

15	¿El proceso de almacenamiento de los productos en el almacén son los que mantiene actualizado las ubicaciones del productos en el almacén?	/		/		/		
16	¿La eficiencia en la compra de los productos para la fabricación de Griferías tiene como prioridad abastecer los que están en quiebre de stock?	/		/		/		
17	¿El área de almacén y producción tiene jefaturas con presencia física en cada zona para la efectividad en la coordinación?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Procesos de Apoyo								
18	¿La jefatura del almacén supervisa las actividades del almacén por si necesita mantenimiento o algún tipo de servicio para asegurar la operación?	/		/		/		
19	¿Según el plan de mantenimiento el cambio de los equipos del almacén por deterioro o desgaste se efectúa de sin postergación del tiempo?	/		/		/		
20	¿El personal del almacén informa sobre los equipos que necesitan reparaciones para solicitar el servicio de mantenimiento con tiempo?	/		/		/		
21	¿La compra de materiales para el embalaje de los productos terminados está sincronizado su abastecimiento para el transporte a los Retail?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cumple con los requisitos académicos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Rosel Cesar Alva Arce DNI: 10487368

Especialidad del validador: Administrador

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.

18 de 07 del 2019

 Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://ax.turnitin.com/app/carta/es/?o=1196864366&lang-es&u=1055284003&v=1

feedback studio 06.11.2024, Vega, Yeri, 20:00, 5 doc

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Centro de gestión / Centro de Estudios de Gestión de la Empresa / IIR
Instituto IIR - Lima 2018

TRABAJO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN

2024

Trabajo de curso: Esc. de Ingeniería (IIR) - 0000-0000-0000-0000

2024

Mg. Manuel González / Centro de Estudios de Gestión de la Empresa (IIR) - 0000-0000-0000-0000

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Escuela de Ingeniería (IIR) - 0000-0000-0000-0000

2024

Página 1 de 26 Número de páginas: 2778

Turnitin Report High Resolution

Resumen de coincidencias

25 %

Se han encontrado coincidencias

Ver detalles en inglés (beta)

Coincidencias

Rank	Match Description	Percentage
1	Integración de la empresa	8 %
2	Entregado a los estudiantes	7 %
3	Entregado a los estudiantes	3 %
4	Integración de la empresa	1 %
5	Integración de la empresa	1 %
6	Entregado a los estudiantes	1 %
7	Entregado a los estudiantes	1 %
8	Integración de la empresa	1 %



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Víctor Demetrio Dávila Arenaza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS Y TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA VSI INDUSTRIAL SAC. LURIN, 2018", de la estudiante VEGA COTRINA, JOSE MARIANO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos, 27 de Julio de 2019



Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza
C.I. 04467692
Docente - Asesor

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



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VEGA COTRINA, JOSE MARIANO

D.N.I. : 25578974

Domicilio : ASOC. MIGUEL GRAU MZ B LT 1 SMP

Teléfono : Fijo : 5220245 Móvil 924778594

E-mail : marianovega016@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Grado

Título

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VEGA COTRINA, JOSE MARIANO

Título de la tesis:

GESTIÓN DE PROCESOS Y TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA EMPRESA VSI INDUSTRIAL SAC. LURÍN, 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi
trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

05.10.2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS QUE PRESENTA:

JOSE MARIANO VEGA COTRINA,

TESIS TITULADO:

GESTIÓN DE PROCESOS Y TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA VSI INDUSTRIAL SAC. LURIN, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21 DE JULIO 2019

NOTA O MENCIÓN: 18


Firma y Sello
Dr. Victor Demetrio Dávila Arenaza