



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y  
LOGÍSTICA

Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G & N Rojas del rubro  
automotriz, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Bach. Dante Aliaga Cerna (ORCID: 0000-0002-5775-3885)

ASESORA:

Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

Lima – Perú

2019

**Dedicatoria**

A mi Madre, por su impulso y atención día a día.

### **Agradecimiento**

A la plana docente y administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ALIAGA CERNA DANTE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DE PROCESOS Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACÉN EN LA EMPRESA G&N ROJAS DEL RUBRO AUTOMOTRIZ, LIMA 2019**

Fecha: 17 de agosto de 2019

Hora: 8:00 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Patricia Mónica Bejarano Alvarez

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Revisión APA* .....

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

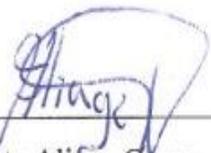
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Dante Aliaga Cerna, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gerencia de operaciones y logística, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019”, para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gerencia de operaciones y logística, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de agosto del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Dante Aliaga Cerna  
DNI N°09631761

## Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de sustentación de la tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice general	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Diseño de investigación	15
2.1 Método	15
2.2 Tipo y diseño de investigación	15
2.3 Operacionalización de las variables	16
2.4 Población, muestra y muestreo	17
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.6 Procedimiento	20
2.7 Método de análisis de datos	20
2.8 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
3.1 Descripción inferencial de los resultados	22
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias bibliográficas	38
ANEXOS	48

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Gestión de procesos	16
Tabla 2 Operacionalización de la variable v2: Administración de almacén	17
Tabla 3 Población de una empresa automotriz	18
Tabla 6 Validez del instrumento de la V1: Gestión de procesos	18
Tabla 7 Validez del instrumento de la V2: Administración de almacén	19
Tabla 8 Escala de valores de confiabilidad	19
Tabla 9 Estadística de fiabilidad de la variable gestión de proceso	20
Tabla 10 Estadística de fiabilidad de la variable administración de almacén	20
Tabla 11 Nivel de percepción de gestión de procesos	22
Tabla 12 Nivel de percepción de administración de almacén	23
Tabla 13 Pseudo coeficiente (variable 1 y 2),	24
Tabla 14 Coeficientes de la administración de almacén frente	25
Tabla 15 Pseudo coeficiente que establece la influencia de la estrategia	25
Tabla 16 Coeficientes de regresión logística ordinal de la estrategia	26
Tabla 17 Pseudo coeficiente que establece la influencia del modelamiento visual	27
Tabla 18 Coeficientes de regresión logística ordinal del modelamiento visual	27
Tabla 19 Pseudo coeficiente que establece la influencia de los procesos modelados	28
Tabla 20 Coeficientes de regresión logística ordinal de procesos modelados	28
Tabla 21 Pseudo coeficiente que establece la influencia de la vida útil del diseño	29
Tabla 22 Coeficientes de regresión logística ordinal la vida útil del diseño	30

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Pareto,	10
Figura 2. Diagrama de Ishikawa, describe las principales causas de las problemáticas	11
Figura 3. Nivel de percepción de gestión de procesos,	22
Figura 4, Percepción de la administración de almacén,	23

## Resumen

El presente estudio lleva por título “Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019”, cuyo propósito es determinar la influencia de la gestión de procesos en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

La metodología empleada ha sido hipotético deductivo, de tipo: investigación básica, de nivel descriptivo correlacional y transversal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, la población de estudio fue censal, toda vez que se consideró a los 30 colaboradores los que son toda la población de la empresa; la técnica aplicada es la encuesta, los instrumentos empleados son los cuestionarios bajo la escala de Likert de cada variable. La determinación de la estadística de confiabilidad fue a través del coeficiente de Alfa de Cronbach arrojando los siguientes: variable 1: Gestión de procesos 0.869 y la variable 2: administración de almacén 0.786.

Se hizo mediante el estadístico de regresión logística ordinal en la que se dispuso que la gestión de procesos influya significativamente en la administración de almacén, y se visualiza en el coeficiente de Nagalkerke demostrándose que la administración de almacén depende del 92% de la gestión de procesos.

*Palabras claves:* Gestión de procesos, administración de almacenes.

## **Abstract**

The present study is entitled “Process management and warehouse management in the G&N Rojas Company of the automotive industry, Lima 2019”, which aims to determine the influence of process management on warehouse management in the company G&N Rojas of the automotive industry, Lima 2019.

The methodology used was hypothetical deductive, the type of basic research, correlational descriptive level and cross-sectional quantitative approach; of non-experimental design, the study population was census, since all 30 employees were considered to be the entire population of the company; the technique applied is the survey, the instruments used are the questionnaires under the Likert scale of each variable. The determination of the reliability statistics was through the Cronbach's alpha coefficient yielded the following results: variable 1: Process management 0.869 and variable 2: warehouse management 0.786.

It was done through the ordinal logistic regression statistic in which it was arranged that the process management significantly influences the warehouse administration, and is displayed in the Nagalckerke coefficient, demonstrating that the warehouse administration depends on 92% of the management of processes.

*Keywords:* Process management, warehouse management.

## **I. Introducción**

La realidad de la empresa se podría describir, según el comentario obtenido del artículo mejoría en los estados de acopio de los depósitos de la materia prima de la compañía Transcupet Ueb, se propuso una mejora en el proceso de almacenamiento en el almacén de insumos. De las conclusiones obtenidas se aprecia el incremento de las capacidades instaladas y mejora en el almacenaje, contando con un buen sistema de iluminación, redistribuir el almacén, comprar equipos de manipulación. Lo que permitió cumplir la puesta en funcionamiento de los estructurado en los direccionamientos, económicos y sociales, Martínez G. (2017).

Con referencia en el trámite de la cualidad en Perú: sobre el aprendizaje del reglamento ISO 9001, con todos los cambios en la versión en la antigua versión de Edmundo R. Lizarzaburu Bolaños ya que se debió a la relevancia sobre una gestión de calidad, ya que en nuestros días internacionalmente, se tuvo como prioridad la investigación revisada sobre el ISO 9001. En aquel escrito se tuvo como inicio la mutación de lo predeterminado.

Este escrito se elaboró definiendo un conjunto de normas que lograron identificar estructuras y principios que la sostiene. A partir de lo anterior, observamos que existen beneficios cualitativos y cuantitativos, así de acuerdo con las primordiales correcciones de la ISO 9001 versión 2015. Que se estarían aplicando y mejorando en la actualidad en la dirección de los procesos y en la conducción de los almacenes en todo el ámbito del País, que en la generalidad en las compañías nacionales no se estandarizan los procesos, ni la organización de los almacenes, aún estamos muy alejados de los países de nuestra región que ya manejan conceptos que estamos en reacios a traspasarlos a nuestras empresas.

La empresa está dedicada al giro de compra y venta de llantas y servicios técnicos de vehículos como por ejemplo refacciones y accesorios, además brinda el servicio de instalación, alineación de los neumáticos. La problemática que enfrenta es la organización interna de sus procesos y el orden físico de sus almacenes para dar un servicio de calidad al cliente. La reestructuración de las empresas con la finalidad de que los procesos sean netamente direccionados a los que realmente hace gigante a las instituciones, que son los clientes.

Las estructuras organizativas de jerárquica a plana, aún existe el patrón. Las áreas utilitarias desperdician su racionalidad, los colaboradores se consolidan más en la exigencia

de los usuarios y poco en los patrones constituidos por el superior. El no empleo de innovaciones para suprimir funciones que no incorporen una importancia debida a lo que se quiere desarrollar. El desorden dentro del almacén es realmente visible, la falta de documentos simples como vales de salida de los materiales, genera pérdidas sistemáticas de los productos pequeños, más la escasa capacitación del personal genera ese descontrol.

Ello sumado a que no cuentan con un software adecuado que permita darle un orden a la estructura en global de la institución. En la empresa se debería aplicar un proceso acorde a la organización, asimismo desarrollar el diseño de un mapa de procesos para que sea presentados en forma visual, de tal manera que los despachos y el orden dentro de los almacenes mejore sustancialmente, teniendo una estrategia que considera los temas de rediseño, forma, controles, mejora continua, organizar mejor los espacios, tiempos muertos, bajar los costos por estar deteriorados, agilizar las operaciones, transporte interno, preparación de los envíos, información a los clientes, software adecuados, que den el orden que se quiere, y como comente en la dirección debería de ser consciente de las necesidades de un cambio en la de gestión. La necesidad de capacitarse de los colaboradores y de las empresas originara el cambio a positivo que se quiere plasmar en este trabajo. Concientizar al grupo confeccionar la creación relativa a lo cometido y el instrumento de metamorfosis para los colaboradores que subordinarse de ellos.

Es así que desde la aplicación del total las interacciones auténticas con los colaboradores en la corporación y usuarios exteriores se ejecuta una inspección en los procedimientos. Se debería de determinar cuáles son los procesamientos claves, Se debería fundar un molde de relaciones entre los procesos compartir normas, indagación, requerimiento, grupo, etc. La concurrente indagación se sostiene en los siguientes antecedentes internacionales, como dice, Flores (2015) En el estudio *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas*, cuyo objetivo es analizar el proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial; esta investigación fue de corte transversal y de población censal. En su conclusión señalo que existen procesos inadecuado, realizado por los responsables con cero obligación y compromiso; motivo por el cual se hizo una propuesta de opciones a resolver a fin de acrecentar el buen desempeño administrativo en la empresa; por lo que planteó examinar el desarrollo para el progreso de la dirección y constató que, aplicando continuamente los conceptos, permitan dirigir la cooperativa en forma productiva y eficiente con estrategias en

los procesos administrativos para cumplir los objetivos y metas. El siguiente Armijos (2016) en su tesis *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* Planteo como diseñar un modelo de gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la empresa financiera arriba mencionada. Fue de nivel descriptiva, de metodología deductivo. En su conclusión precisó: Se ha diseñado y definido procesos de acuerdo a los requerimientos del área de crédito y cobranzas empresa financiera COOPAC Ltda., por lo que pusieron en operatividad en nuevo proceso diseñado oficialmente en la cooperativa. Al control de una apropiada orden de documentos de los procedimientos, por lo que se verá mejor el desempeño de las actividades y por consiguiente, reflejara en los resultados de cada semestre.

Manifestó el investigador que de acuerdo a las entrevistas efectuadas a los integrantes de los departamentos, se pudo probar que desconocen sobre la gestión por procesos, y en muy pocos casos conocen en forma general; lo que significa que el presente servirá como guía para los representantes o directivos de la empresa. Por otro lado. De igual forma el trabajo de Viamontes (2014), señaló en su indagación de título *Rediseño del sistema de gestión de un almacén: caso Grupo Harco Indico*, la carencia de una estructura estable que no es suficiente al interior del sistema de gestión de almacenes (SGA) el cual facilite el sostenimiento de los procedimientos en la organización (como en la parte contable y financiera, en atenciones oportunas a clientes etc). Al analizar los procesos y controles que integran los sistema como: la administración y procedimientos de almacenes (ingresos, egresos, organización y entrega de productos), control al interior (tipo de inventario apropiado para cada producto y control administrativo), TIC, la medida de prevención de los riesgos laborales, con la finalidad, de cumplir oportunamente los cierres de la información anual, en relación a los inventarios, evitar la demora de entregas de materiales, etc. El aporte de esta tesis es conseguir un cierre preciso anual a enero, con la disminución de los cierres de los meses anteriores, de otro lado con la actualización de la base de datos con lo cual disminuyó las diferencias de los inventarios físicos, por lo que se mostró la mejoría y la fiabilidad de los inventarios de la compañía Bedor (2016).

En el estudio *Modelo de Gestión Logística para la Optimización del Proceso de Bodega de Producto Terminado en la empresa Industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A.* Su objetivo fue establecer metas optimizando procedimientos moderados la propuesta para sistema de

almacenamiento; fue una investigación descriptiva donde se examinó la naturaleza presente de la evolución; las técnicas utilizadas fueron las entrevistas y encuestas a las cabezas de la organización, producto del resultado del análisis ABC, finalmente se concluyó que el sistema ayudaría a ejecutar el pedido en una plaza pequeña por impedimento a adquisiciones; asimismo quedó delimitado el espacio para almacenar y operar productos, en contraste para un flujo adecuado de los materiales. Por lo que propuso un nuevo sistema para almacenamiento y optimización de los procedimientos que se desarrolla en los ambientes de todo producto terminado. Asimismo, planteó un proyecto renovador de sistema de almacenamientos de los constantes movimientos, con el fin de convertir los posibles productos de devolución en ventas para la compañía y así incrementar la economía.

Vidal (2014). En su investigación, La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de excelencia tiene como objetivo proponer de un tipo de gestión de calidad total (GCT) basado en un ejemplo EFQM de excelencia para las empresas en la comunidad autónoma gallega que cuenten con la certificación ISO 9001, de gestión de calidad. En sus aportes el autor propuso un tipo EFQM de grandiosidad con el fin de que las entidades establecidas de la mencionada sociedad que tengan autenticación ISO 9001 en mandato en importancia o similar basado en Calidad Total, siendo como conclusión de colaborar para un perfeccionamiento de los procedimientos de gestión de estas entidades tanto fuente de atributo; en el crecimiento de una misión, una visión y sus valores de la Universidad, Coruña para su estructura decisivo. 2013-2020. Sobre la perspectiva nacional se podrán nombrar estas tesis nacionales como nos menciona. Solsol (2017). En la investigación análisis de la Gestión de inventarios de la Empresa Creazioni S. A, su objetivo fue el análisis en el cometido de registros de la compañía Creazioni S.A. de la población de Iquitos, en la fase 2011 - 2015, este estudio fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental se tuvo que implementar un procedimiento rejuvenecido de dirección de registros, para conseguir mejoras apropiadas de materiales.

En sus aportes propuso estrategias para la implementación de un ejemplo de gestión de inventarios por lo que es sumamente necesario y urgente para el nivel de mantenimiento de mercadería y monitoreo de materiales en almacén. Bendezú (2017) En la investigación Gestión almacén en un centro de salud del estado de Lima en el periodo 2017, Cuyo objetivo es concluir los niveles gestión del almacén en una entidad pública, el diseño de investigación

fue descriptiva simple, la investigación lo realizó en una muestra de 88 trabajadores, en su conclusión señaló que el nivel de gestión de almacén en la entidad metería de estudio fue regular (medio), En su aporte, señaló implantar una política de mejora en la gestión de almacén y la capacitación de los responsables para una buena gestión. En otro enfoque Bohórquez (2017) En el estudio La gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI, tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de Indeci, su investigación fue de diseño y enfoque cualitativo, descriptivo y no experimental, realizo en una población de muestra de 70 trabajadores; empleo el procedimiento de un sondeo y como instrumento un temario, el cual permitió medir al funcionario público (grado de compromiso). En la conclusión señaló la existencia de un vínculo para la logística humanitaria y gestión administrativa. Por consiguiente, propuso acordar, la diligencia administrativa, en la logística humanitaria de los almacenes de Indeci.

Desde otro punto de vista Cabrera (2018) En el estudio Gestión de almacenes en la división de logística de la Policía Nacional del Perú. Cuyo objetivo es explicar cuál es el nivel de Gestión de almacenes en la división de logística; sostuvo a manera de meta explicar el horizonte de cometido de almacenes, se hizo la exploración de método deductivo, básica, descriptiva, con orientación cuantitativa y boceto no empírico: transversal. La población de materia de estudio conforma a 80 colaboradores, utilizó como procedimiento para recolectar datos la encuesta y como mecanismo un sondeo. Concluyó que el 12.50% de los encuestados presentan un nivel malo de Gestión de almacén, el 51.25% mostro una altura mediana y el 36.25% un horizonte afable. Predomina una altura mediana, indicando que la Gestión de almacén no es el adecuado, es decir que el nivel de gestión de almacenes en la división de logística de la Policía Nacional, Rímac, 2018, es regular. Para Chalco (2015) En el estudio Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L, objetivo diseñar e implementar un sistema Integral que permita mejorar la gestión de los procesos de cobranza y la entrega de los servicios en la empresa. Sostuvo a manera de meta, explicar y diseñar un procedimiento total, el cual acceda enriquecer el cometido de la evolución de recolección y la adjudicación de los encargos, se utilizó las 5S, Lean Services y la dirección por fase. Logró minimizar el anuncio de los usuarios, período de concesión y de recolección, ayudando a enriquecer el cumplimiento de la organización. El Lean Service apoyo a un sistema, la misma que ejecute a bajos costos (asistencia de

prestación); y que la complacencia del usuario sea el resultado de la adecuada dirección de procesos. Siguiendo la ilación de expuesto, podemos ver las siguientes teorías al tema y también contiene las expectativas que abordan el sustento de la problemática expuesta.

Con respecto a las teorías sobre gestion de procesos: Según Pérez (2010, p.109), La gestión de procesos conceptúa como un conjunto de lógica que integran personas, materiales, energías, equipamientos y comunicación en las actividades de los trabajos diseñados para desarrollar productos esperados como resultados esperados (productos o servicios); Por consiguiente, todo el personal tiene la obligación de conocer y comprender y a la vez cumplir con los requisitos establecidos, de acuerdo a las necesidades, exigencia y expectativas de los usuarios. Asimismo, los trabajadores deben entender que las acciones de los procedimientos deben efectuarse con un alto grado de efectividad y calidad el cual garantice que cada producto y participantes son valores añadidos. También, los resultados de los proceso son considerados como consecuencia de los funcionamientos efectivos y eficientes. Pérez (2007, p.14) considera que, la gestión por procesos es adaptada de acuerdo a las necesidades internas de las compañías, con el fin de satisfacer la exigencia de los usuarios o clientes. Su inserción práctica no significa que no pueda tener dificultades, efecto de ideas, utilidades culturales, fijados y compartidos en los éxitos de antaño. En ese sentido los procesos internos de las organizaciones son principios de las ventajas competitivas duraderas, el cual se considera como idóneo para competir.

De otro lado, hace referencia los señalado por Goleman (1999, p. 362) Las empresas como un conjunto de equipos que lo integran tienen como una especie de “inteligencia”. Por lo tanto son capaces de resolver problemas, enfrentar retos desafíos o renovar productos requeridos acorde a cada tipo de clientes. Por consiguiente, la inteligencia de la organización, representaría esa capacidad de surgir de la compleja interrelación y acción de personas, culturas y papeles internas de una empresa; por lo tanto, las experiencias, los conocimientos se distribuyen por toda la entidad. De otro lado Bravo (2011 p. 9) precisa, la gestión hace más productiva los procesos de la organización con la intención de alcanzar la confianza de los consumidores. Considerando que la finalidad primordial es el cometido de la transformación es incrementar el rendimiento entonces las estructuras que muestren eficiencia y capacidad agregan valoración al usuario. Esta variable tiene las siguientes dimensiones:

La estrategia de la organización. Se relata que la integración en el cometido de los procedimientos deben de expresar un programa fundamental. Consiste de una fase: integrar el cometido del desarrollo en la estructura. En el cual se aclara: instaurar una superficie de transformación y denominar el conjunto de esfuerzo, determinar las mayúsculas recta de la ocupación en el trámite de evolución, transformación de la ciencia imprescindible y ejecutar la disposición apropiado de los individuo del espacio y del íntegro de la estructura. Modelamiento visual de los procesos, es tan considerable que consistede dos períodos: proyectar el plano de marcha: constar en ver la generalidad de la evolución de la estructura: el desarrollo de directiva fundamental, desde la percepción de un grupo se origina a seccionar y precisar. Esto es básico para confeccionar el proyecto fundamental de la estructura. simbolizar la marcha moderando los tipos oculares: Diagramas de aviso y nómina de faenas, en el cual asimismo se ejecutar análisis y sugerencias frecuentes.

Procesos modelados. El período reclama comprender en primer lugar la universalidad de los procedimientos a la altura del modelo visto. A los dos períodos en el cual se plantea y ejecuta la variación: progreso y rediseñar su sucesión, se dice asimismo optimizar del desarrollo. figurar de cuatro períodos: trámite importante de evolución: observa, prioriza fases de lo establecido en la maniobra e insertar la explicación de indicadores de la evolución. asimismo indicar la finalidad para la mejora de fase (progreso). arreglar procedimientos: se relata a determinar y adaptar los mejoramientos para ejecutar la finalidad de productividad de la marcha importante en la etapa antecedente. Rediseñar procesos: define y aplica una conclusión para realizar la finalidad de productividad del curso destacado en el período previo. Se añaden dicho período los contribuido de la dirección de diseños porque se sitúa a la variación superior. oficializar procesos: apreciar confeccionar el método como especificación lleno de una marcha optimizada. afirmar que la primicia de la experiencia se integra y sostener en la entidad. presencia adecuada de la sugerencia del desarrollo concreto. En este punto, exhorta al desarrollo esté concreto del fruto hacia un boceto nuevo. Tiene dos pasos: inspeccionar el desarrollo: se menciona a la búsqueda, al realización del modelo y al rebote en cuestión de posición subestándar. Lo cumple el propietario del evolución. progreso continuo: Este período exhorta a la praxis del diseño de la evolución se proseguir afinar para atesorar originalidad (Bravo, 2011 p. 19-20). “La materia de la diligencia de la evolución por tanto ha explicado su plano de cursos para que sea tonificado delante a sucesos estratégicos u

orientados que acceden el éxito de los propósitos; éste aprecia los procedimientos de las maniobras, proponiendo una percepción oblicua con la terminación de respaldar la mantenibilidad cabalmente” (Aliaga, 2015, p.1).

En el caso y examinado las especulaciones de gestión por procesos, el avance continuo y la competitividad intentar otorgar un planteamiento de valor que pueda optimizar los métodos de curso de pequeñas y regulares en las entidades sector industrial. Estas apariencias se indagarán para determinar les evolución clave de una estructura, y cómo potestad dar una valoración agregada para su permanencia y competitividad en la plaza en el que se despliegan. La información, análisis y aportes sobre resultados del estudio, emergen en una propuesta que sea de gran utilidad para propietarios y ejecutivos de menudas y regulares compañías de éste sector (Olivera, Barrios y Contreras, 2019, p.2). La gestión en los procesos predominar en las competencias y estructura de las cortos e intermedio de las entidades con más de cinco años en labor y pertenecientes a la división comercio y el encargo, se sugirió un estudio que estimarlas inclinaciones globales que sitúan y proponen un mayor activo desde los ingredientes entidades (Bureau Veritas, 2011 (p. 2).

La administración de almacén, según Plenert, (2007, p.147) es apenas el acoplamiento metódico y decisivo de las puestas en marcha del comercio típico y las método empleados de esta, al interno de una compañía y en medio de los desiguales en la evolución de una serie de abastecimientos, con la finalidad de acrecentar el cumplimiento en el extenso período total de la consorcio particularmente tanto del total el vínculo de suministro en común. por añadidura, Ballou (2004) detallar que la dirección, acentúa en las interrelación de la suministro donde poseen sitio por las competencias de mercantilizar, realización, adquisición, como interactúan entre compañías individualistas en el interior del conducto del circulación del fruto. A segmentar de las explicaciones mostradas, se mando a inducir que la mencionada sostiene cuya meta avalar todas intercomunicación apropiadas de aquellos componentes distribución cuya finalidad en cuanto a la serie de abastecimiento es contemporáneo una circulación de artículos y avisos insuperables que acceda el decrecimiento de precio y el incremento en la resarcimiento de los usuarios. Por otro lado Dadisokd (2015.02.01) muestra que, la organización del procedimiento logístico es el depósito, el cual ejerce en las dos fases del curso de materia, el aprovisionamiento y la repartición de la presencia, los que cooperan a una de las acciones significativas para la articulación de la sociedad. Por tanto la dirección del

depósito es la capacidad tangible a determinar y almacenar de modo fugaz lo tangible comprados, en perfecto estado de mantenimiento y operatividad; es considerable porque es la docilidad de estructurar y dirigir eficientemente un depósito, con el deseo que los bienes y elementos e instrumental que se aparecen acopiados se guarden en inmejorables circunstancias de uso, se contemplen acertadamente a los consumidores y se verifiquen en forma eficaz mientras todo la evolución de almacenamientos, a fin de sostener utilizablemente en el instante pertinente.

Bureau Veritas, (2011 p. 221), posee como encauzamiento fundamental acrecentar las apariciones (flujos físicos), a fin operar solo los desplazamientos y trayectos profundos de los componentes característicos del almacén, indica asimismo esta cambiante tiene las consecuentes dimensiones: Aprovechamiento máximo del espacio: En cada medida hay que acopiar y optimizar al mayúsculo, dado que al no emplearlo cruentamente se incrementarían los costos, es decir se debe agilizar procedimientos de acopio. Minimizar las Operaciones de utilización de la mercadería, la operación de un almacén deben realizarse de forma oportuna, es decir en el menor tiempo sin generar deterioros. comodidad de acercamiento a la mercancía y su inspección, Lo tangible deben estar acopiado y catalogado, a fin de no incrementar los períodos de utilización, conducción de comunicación, traslado y organización de encargos. Ductilidad en la posición o colocación de la mercadería: Para una codiciable interés al consumidor, en un depósito el volumen y bienes deben optimizarse razonando en el pedido futuro. Costes ínfimos en su trámite, adaptar el deseable planteamiento a fin de que las acciones que influyan y no ocasionen retraso.

celeridad de trámite, escudriñar la mejor TIC que se adapten los tangible que se manipulen en él (Bureau Veritas, 2011 p. 222). La administración de los almacenes y la indagación de los apuntes son discernimientos y recuperación que el completo de los directivos de las entidad impone a entender y distinguir con toda luminosidad, con el final de maximizar las acciones aprovisionamientos de su compañía (Sierra, Guzmán y García, 2015 p. 12). El depósito es un sitio básicamente organizado y planeado para proteger, y examinar los fondos de los activos fijos o inconstante de la compañía, anteriormente de ser solicitados para la conducción, la productividad o la transacción de producto o existencias (SPC, 2015 p.1). Asimismo, podemos citar herramientas necesarias en la atención de la problemática planteada:

Una metodología que se podría emplear es la Metodología 5S, que consiste en: a) Clasificar: Consiste en descartar de la zona de trabajo, aquellos elementos innecesarios para el desarrollo de las operaciones. b) Orden: Hace referencia a organizar y contar solo con los elementos necesarios, de tal manera que puedan encontrarse fácil y en la cantidad justa. c) Limpieza: La limpieza debe asumirse con responsabilidad, dado que ayudará a reducir accidentes y agiliza las operaciones. d) Estandarizar: Actividad diseñada para mantener las 3 S's previas y evidenciar el compromiso de los colaboradores. e) Disciplina: Solo con orden y realización de reglamentos y métodos expresados se autorizó lograr grandes objetivos (Portal de la seguridad, 2015).

2) Diagrama de Pareto: Es una exhibición esquemática de los apuntes obtenidos sobre una incógnita, que apoya a reconocer cuáles son la apariencia destacado que hay que tratar. Se conoce como “esquema ABC” o “diseño 20-80”. Su cimiento parte de estimar que un minúsculo, la proporción del origen, el 20%, crear la totalidad, de las consecuencias, el 80%. Se trata de reconocer esa chica proporción de fuentes “esencial” para actuar en forma de prioridad sobre aquello.

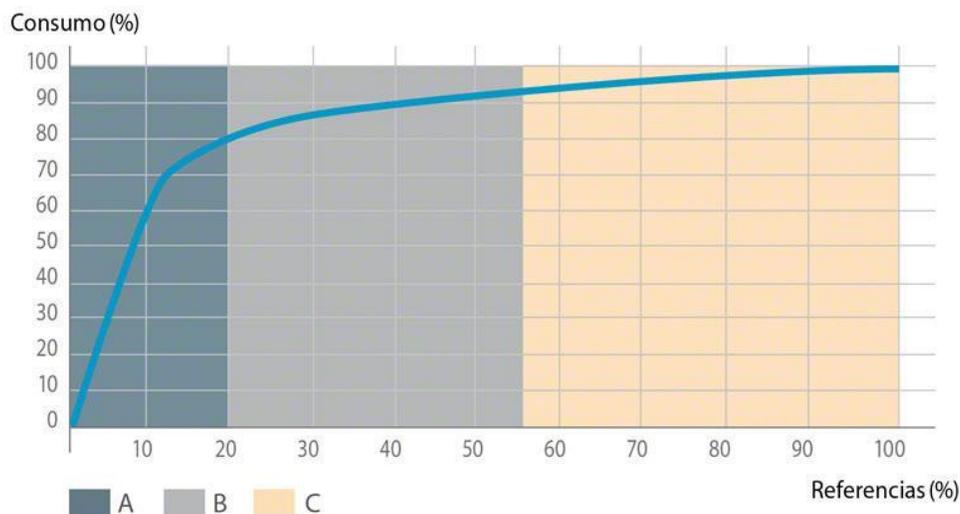


Figura 1. Diagrama de Pareto,

Este diagrama resalta que el 80% de los problemas se debe solucionar y que solo el 20% se debe de dar solución inmediatamente.

El diagrama de Ishikawa: Es una figura que representa algo que organiza de figura lógica y en precepto de mayor consideración las causas enérgicas que cooperan a inventar una finalidad o problemas determinados. El creador fue creado por Kaoru Ishikawa, de nacionalidad, para su

utilización de los Círculos de importancia. Conocida también como espina de pescado por el aspecto que tiene.



Figura 2.  
y que el

Muda: Algún elemento o acción que origina valor, pero no adiciona importancia al resultado, se estima cambio o desecho. Layout: Buscar orden tangible de los componentes estimado, dicho orden solicita capacidad para un flujo de elementos, acopio y evolución, asimismo las acciones de asistencia vinculadas (Sortino, 2007, p. 126). Gráfico de Gantt: Es una herramienta que sirve para programar y planificar tareas mediante determinadas secuencias de tiempo. Método Científico: “Se menciona al grupo de técnicas que, identificándose de los mecanismos y procedimientos indispensables, inspecciona y resolver una incógnita o grupo de incógnitas de indagaciones” (Bernal, 2006, p. 55). En estos momentos estos procedimientos son: Inductivo, deductivo, Inductivo – deductivo, hipotético, por último, los métodos cualitativos y cuantitativos.

Nivel de medición: El patrón que representa el grado de exigencia en el cual una herramienta va a ser evaluada (Salkind, 1999, p. 112). Item: “Es el mecanismo que ayuda para la verificación de comprobación de que evidencia una señalización (Sáez, 2005, p. 29)”. También, es “Es la individualidad minúscula que reparara una medida; es un punto importante que impulsa una solución en un individuo (ejemplo, una interrogación, expresión, ilustración, imagen o elemento de explicación), (Hernández, 2014, p. 4)”. 10) Validez: “Es el nivel en que

una herramienta con exactitud calcula la variante que se indaga calcular” (Hernández, 2014, p. 200). 11) Estadística descriptiva: “Es una sucesión de procedimiento para estructurar, abreviar, mostrar y examinar referencias de modo eficaz e ilustrativo” (Nieves y Domínguez, 2010, p. 91). 12) Datos: Son “las acciones y cifra que se sintetiza, examina e traducen” (Nieves y Domínguez, 2010, p. 16). De lo mostrado en la actual exploración conseguimos los cuestionamientos a mencionar:

La variable 1: Gestión de procesos, la mencionada variable hace más productiva el desarrollo de la estructura cuyo propósito de obtener la certidumbre del usuario. Considerando que la finalidad primordial de la dirección de procedimiento es incrementar el rendimiento entonces las instituciones que muestren efectividad y eficacia agregan valoración al usuario (Bravo,2011p. 9).

Variable 2: Administración de almacén, su empleo primordial es perfeccionar los movimientos palpables exteriores (entradas) examinando exclusivamente los desplazamientos en los interiores de mercadería que poseen en espacio en el perteneciente depósito, o sea, el movimiento y aprovisionamiento del sector de picking y gestación de demanda (Bureau Veritas, 2011 p. 222). La variable administración de almacén será medida por las dimensiones convenientes al mayúsculo de la capacidad, mínima de acciones, facilidad de acceso, flexibilidad en la colocación, costos mínimos en su gestión y rapidez de gestión. Por otro lado, se plantearon los indicadores de cada dimensión: minimizar espacios, tiempo de manipulación, costo por deterioro, reducción de operaciones, transporte interno, preparación de pedido, información al cliente, accesibilidad a los pedidos, incremento de productos, adaptación de espacios, equipos informáticos e información actualizada.

El problema general en la empresa se tiene lo siguiente: ¿Cómo la gestión de procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019? y los problema específico, ¿Cómo la gestión de procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019?, ¿Cómo el modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019?, ¿Cómo los procesos modelados influyen en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019?, ¿Cómo la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019?.

El vigente estudio de la indagación sostiene la siguiente justificación: Justificación económica: Uno de las primordiales causas que los delegados del mando apetecen oír e interpretar en el momento que mostramos un plan y la actual proposición no es la exclusión, ya que permite producir ganancia asequible a quienes deseen traducirlo, razón cual las particularidades en la que aclaran y la valoración que tiene el compromiso en desenvolver. Cuando se implementa y se mantiene en un correspondiente punto se tendría un depósito más estructurado y organizado que accederá a concluir sus demandas con importante comodidad, velocidad y sin equivocaciones, por tanto, sus períodos de interés causaran más breves accediendo incrementar su extensión ejecutiva y reasignando a los colaboradores a otras acciones que acceder crear valor.

Justificación práctica: Para Bernal, C. (2010), “Metodología de la Investigación” dice: En el momento que un cometido de nivel se sitúa a comprender una causa de causa más empleados en una definida división asequible o en una sociedad, su motivo es praxis, porque, tal es el caso del estudio de la división, la indagación ayudar para ejecutar sobre la entidad, para acrecentar o concluir benchmarking en otras estructuras, o para comparar la conjetura sobre el asunto. Nuestros Clientes interesados con la atención de sus pedidos en el tiempo pactado, manifiestan que no deben generarles más atrasos con el cliente final, entonces con la conducción de los procedimientos se agilizará la atención de los mismos, además de solucionar los problemas de mala ubicación, almacenaje de los productos y desconocimiento del personal para la ejecución de los procesos, que como consecuencia conllevan a una baja administración. Justificación metodológica: “cooperar a la conclusión de los cuestionamientos precisos que fuerza a las instituciones, estatales o particulares”. (Valderrama, S. 2002, p. 141).

Esta labor de exploración también mejorará el clima laboral dentro de la organización, es decir los colaboradores del área trabajarán de manera ordenada y limpia. Por otro lado la tesis se ha desarrollado fijando la técnica es descriptiva, cuasi – experimental y el método de percepción, que será de gran ayuda para futuros conocedores y capitalistas a forma de referencia o a manera de consejo por la aclaración y referencias manifestados que acceden acrecentar el interés de la demanda y por consiguiente el rendimiento a manera continua y sustentable en la etapa.

Justificación: Hernández, Fernández y Baptista (2010) detallan que el argumento “señala la causa de la indagación manifestando sus argumentos. Por intermedio de la justificación

tenemos el compromiso de señalar que el aprendizaje es imprescindible y significativo. (p. 39). La justificación se menciona a la aportación de la exploración. El provecho es para la corporación o sea para el comunal.

También la presente investigación contiene las siguientes hipótesis: La gestión de procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Las hipótesis específicas son: La estrategia de la organización influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. El modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Los procesos modelados influyen en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Determinar cómo la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Finalmente tenemos los siguientes objetivos: Establecer cómo influye en la gestión de procesos y la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019, los objetivos específicos: Establecer cómo la estrategia de la organización influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Determinar cómo el Modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Establecer cómo los procesos modelados influyen en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Determinar cómo la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

## **II. Diseño de investigación**

### **2.1 Método**

Hipotético - deductivo, se empleó este método con la finalidad de verificar cada hipótesis planeada y comprobar su veracidad o rechazarla. De acuerdo a lo comentado por Rodríguez y Pérez (2017) En ese procedimiento, la hipótesis son señales de salida para recientes conclusiones. Ser fracción de una hipótesis deducir de iniciación o estatutos propuestos por datos experimentales y adaptando la regla de la conclusión, se recalca a pronóstico que se imponen a comprobación experimental, y si hay correlación con las formas, se confirma la autenticidad o no de la hipótesis de arranque. (p. 189).

### **2.2 Tipo y diseño de investigación**

Enfoque cuantitativo, es de enfoque cuantitativo por que las referencias recolectadas en el concurrente aprendizaje dirigen derivados de escalas numéricas, por lo que la indagación mantuvo una perspectiva cuantitativa y así se comprobó la hipótesis con el análisis estadístico con raíz al cálculo matemático. Según Fernández, Hernández y Baptista (2014) precisaron que el planteamiento de cuantía utiliza la recopilación de referencia para demostrar una probabilidad con principio en la medida matemática y en la observación estadística con la finalidad de constituir normas de conducta y acreditar probabilidades (p.4).

Tipo básica, porque la información expuesta está basada de la realidad fue extraída de referencias teóricas y fundamentales las cuales nos proporcionaron un conocimiento que no es de utilidad inmediata, por lo que pueden ser utilizados en investigaciones futuras. Según Valderrama (2015) afirmo que: es percibida asimismo como indagación elemental, ideológica o puro. Es destinado a organizar conocimientos científicos, pero no produce resultados inmediatos, más bien se cuida por reunir indagaciones para recoger información para el enriquecimiento conducido al descubrir los estatutos e inicios (p. 164).

Nivel correlacional, es de nivel correlacional, porque su finalidad es dar a conocer el vínculo que considera en medio de la dirección de evolución y administración de almacenes. De acuerdo con Fernández, Hernández y Baptista (2014) sostuvieron que: La aplicación considerara como fin, comprender el vínculo o alianza de las opiniones, estados, variables en un prototipo o entorno característico. En algunas causas, se examina la correlación en medio de las variables de aprendizaje, pero también se puede ubicar en el estudio de entre dos o las

variables que se crea conveniente.

Diseño no experimental, porque no se manipulan las variables. Valderrama (2015) Indico que: “En el boceto no efectivo, se dirige a cabo sin emplear las variantes autónomas a la vez que los hechos ocurren antes de la indagación (p. 178).

Corte transversal, en dicha indagación se, analizaron las variables en forma simultánea, por eso fue de corte transversal. De acuerdo a lo indicado por Fernández, Hernández y Baptista (2014), los bocetos de indagación cruzada, recogen apuntes en un instante en un período característico. Sostienen como intención el detallar las variables y examinar su influencia e correspondencia en forma simultánea, en las situaciones dadas (p. 154).

### 2.3 Operacionalización de las variables

Variable 1: gestión de procesos

Definición operacional, la gestión de procesos, hace más productiva el desarrollo de la organización con la finalidad de obtener la certidumbre del usuario. Considerando que la finalidad primordial de la dirección de procedimiento es incrementar el rendimiento entonces las instituciones que muestren efectividad y eficacia agregan valoración al usuario.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Gestión de procesos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores	Niveles y rangos
La estrategia de la organización	Incorporar la gestión de procesos en la organización	1 - 2	Nunca	= 1	Deficiente: x-y
Modelamiento visual de los procesos	Diseñar el mapa de procesos.	3 - 6	Casi nunca	= 2	Regular: y - z
	Representar los procesos mediante modelos visuales				
Procesos modelados	Gestión estratégica de procesos	7 - 14	A veces	= 3	Eficiente: z-a
	Mejorar procesos		Casi siempre	= 4	
	Rediseñar procesos Formalizar procesos				
Vida útil del diseño del proceso formalizado	Controlar procesos Mejora continua	15 -20	Siempre	= 5	

Fuente: Proceso de la investigación (elaboración propia)

## Variable 2: Administración de almacén

La administración de almacén, su empleo primordial es perfeccionar los movimientos palpables exteriores (entradas) examinando exclusivamente los desplazamientos en los interiores de mercadería que poseen en espacio en el perteneciente depósito, o sea, el movimiento y aprovisionamiento del sector de picking y gestación de demanda

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable v2: Administración de almacén*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores	Niveles y rangos
Aprovechamiento máximo del espacio	Minimizar espacios	1 - 3	Nunca	= 1	
Minimización de las operaciones	Tiempo de manipulación Costo por deterioro	4 - 5	Casi nunca	= 2	Deficiente: x-y
Facilidad del acceso	Reducción de operaciones Transporte interno Preparación de pedido Información al cliente	5 – 13	A veces	= 3	Regular: y – z
Flexibilidad en la colocación	Accesibilidad a los pedidos	14 - 15	Casi siempre	= 4	Eficiente: z-a
Costos mínimos en su gestión	Incremento de productos Adaptación de espacios	16 - 17			
Rapidez de gestión	Equipos informáticos Información actualizada	18 - 20	Siempre	= 5	

Fuente: Proceso de la investigación (elaboración propia)

## 2.4 Población, muestra y muestreo

Esta investigación se efectuó con todos los integrantes de la empresa materia de estudio. Entonces Sierra, R. (1998), precisa residentes a modo al “grupo de unanimidad que se apetece investigar y que se autorizan ser contempladas de apariencia particular en la exploración” (p.179). En la mencionada búsqueda se observa a los habitantes totales de 30 asalariados. En consecuencia, se ejecutó con una población censal que conocen singularidades habituales, canalizados a ejecutar, lograr indagación y comunicación asimismo de las inconstantes, ponderados y señal sugeridos en la exploración. Conforme Hernández (2010), unos residentes es el grupo del íntegro de los sucesos que tienen singularidades determinadas o habitualmente. Igualmente, López (1998) determina, en el

momento, el grupo es pequeño, se agarra el global para lo que se quiere estudiar, para lo cual se llama muestreo censal (p.123).

Tabla 3

*Población de una empresa automotriz*

G&N Rojas del rubro automotriz	Cantidad
Técnicos, Administrativos, mecánicos, obreros entre otros	30

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica, en la recolección de información se empleó el sondeo. Martínez (2012) señaló que “la entrevista o encuesta dirigida se da mediante un cuestionario, el cual se elabora para obtener la muestra correspondiente de los datos u objetos de la investigación” (p. 146).

Instrumento, para esta investigación la herramienta utilizada fue el cuestionario. Para Arias (2012) Es cierta técnica, método o apariencia (en representación o digitado), que se emplea para juntar, chequear o reunir indagación (p. 68)”.

Validez, Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron que, la autenticidad es “el escalón en que una herramienta es real y evaluar las variables que se buscan, refieren también, que la “validez de contenido valora la influencia específica de un instrumento en relación con el contenido a medir (p.200).Por ende, la autenticidad de contenido del mecanismo se efectuó mediante el veredicto de los entendidos en la materia, quienes validaron, de acuerdo a la coherencia de los ítems y los objetivos de la investigación; por lo que los investigadores mediante un formulario emitieron su opinión debidamente firmados.

Tabla 4

*Validez del instrumento de la VI: Gestión de procesos*

Validador	Resultado
Dr. Grimaldo Wilfredo Quispe Santivañez	Aplicable
Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro	Aplicable
Dr. Paul Elias Dueñas Lujan	Aplicable

Tabla 5 Validez del instrumento de la V2: Administración de almacén

Validez del instrumento de la V2: Administración de almacén

Validador	Resultado
Dr. Grimaldo Wilfredo Quispe Santivañez	Aplicable
Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro	Aplicable
Dr. Paul Elías Dueñas Lujan	Aplicable

#### Confiabilidad de instrumentos

Zumaran (2017) refiere “que la confiabilidad es la precisión de la medida, es decir el nivel en que su utilidad reiterada de la herramienta de investigación en la misma población, se obtendrá resultados iguales o congruentes, y estas estarán libre de desviaciones de errores causales.

La tabla muestra la medida de importancia que establece la confiabilidad de los instrumentos de las variables materia de estudio (Hogan, 2004). Las subsiguientes importancias:

Tabla 6

Escala de valores de confiabilidad

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

La fiabilidad de las herramientas de las variables Gestión de procesos y Administración de almacén del actual trabajo de averiguación se ejecutó en principio a la escala indicada mediante Alfa de Cronbach cuyo resultado ponemos a consideración:

Tabla 7

*Estadística de fiabilidad de la variable gestión de proceso*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.869	20

La tabla 4, visualiza el coeficiente de Alfa de Cronbach con un resultado de .869, integrado de 20 ítems en cuanto a la variante 1.

Tabla 8

*Estadística de fiabilidad de la variable administración de almacén*

Alfa de Cron Bach	N de elementos
.786	20

La tabla 8, evidencia el coeficiente de Alfa de Cronbach con un resultado de .786, integrado de 20 ítems correspondiente a la variable 2.

## **2.6 Procedimiento**

Cuando se recopiló la información, se realizó mediante fichas de registro, posterior se trasladó a la misma a Microsoft Excel, a fin de ser analizada estadísticamente arqueando el sistema SPSS 25v. Cuyas conclusiones obtenidas lo pintaremos por medio de tablas y gráficos analizándolos y el discernimiento en las conclusiones de la investigación. Situación actual del depósito de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz

## **2.7 Método de análisis de datos**

Según lo indicado por Valderrama (2015), “indica que una vez obtenidos los datos, es el momento de iniciar el análisis correspondiente, a fin de dar respuesta a la pregunta inicial y; de ser el caso rechazar o aceptar las hipótesis de estudio” (p. 228). Por otro lado, en esta investigación se empleó el cálculo representativo e inferencial, por tanto, permitió proceder con la comparación estadística de los datos recopilados.

La estadística descriptiva, de acuerdo a lo indicado por Fernández, Hernández y Baptista (2014), “La primera actividad es describir la información, los valores, datos o las puntuaciones por variable” (p 283).

Estadística inferencial, de acuerdo a lo indicado por Fernández, Hernández y Baptista (2014), este tipo de estadística se emplea para demostrar probabilidades y valorar factores (p 298).

## **2.8 Aspectos éticos**

Considerando las normas éticas orientadas a la conducta humana, se elaboró la presente investigación, revisando los trabajos previos relacionado a las variables, asimismo se hicieron indagaciones tomando como referencias: libros de investigación, artículos científicos, entre otros, la redacción está en base a la normativa APA, es decir cada cita contiene su referencia. Así como también se ha cumplido el esquema emitido por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

### III. Resultados

#### 3.1 Descripción inferencial de los resultados

Variables gestión de procesos y administración de almacén

Se procedió a la recolección de datos mediante los instrumentos de la presente investigación, los mismos que se realizaron mediante la estadística descriptiva en el software SPSS v. 25, obteniendo resultados que a continuación se indican:

Tabla 9

*Nivel de percepción de gestión de procesos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	5	16,7
Regular	23	76,7
Eficiente	2	6,7
Total	30	100,0

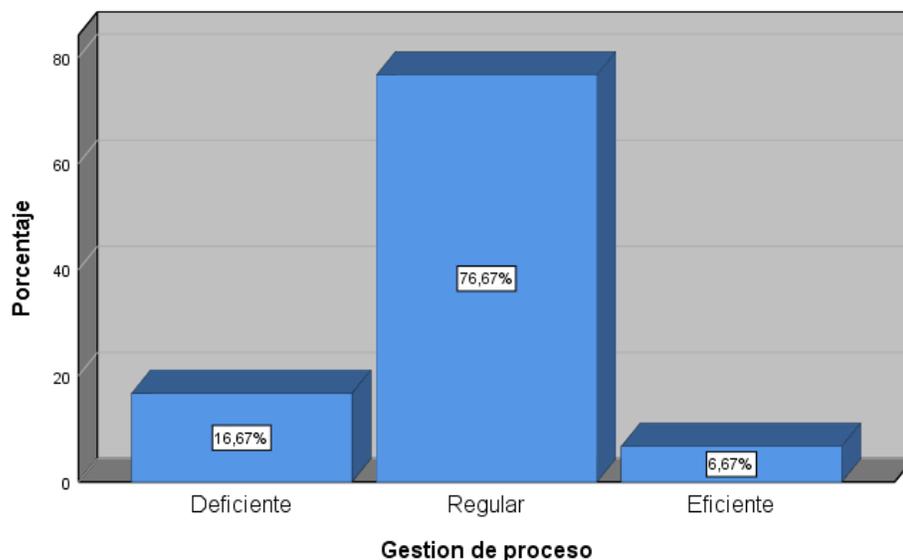


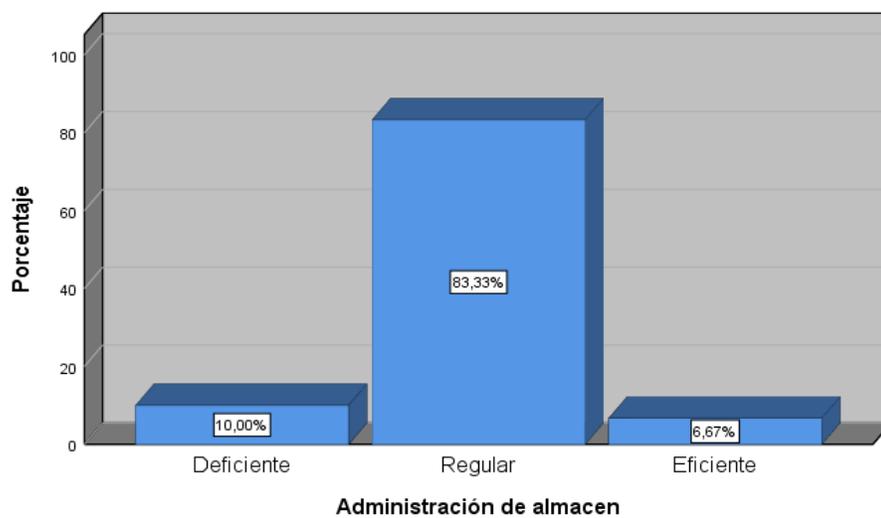
Figura 3. Nivel de percepción de gestión de procesos,

Los datos de la tabla 9 y figura 2, muestra de 30 colaboradores de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019 que representan el 100% de la población materia de estudio, el 76.67% de ellos indican que la gestión de procesos tienen un nivel regular, el 16.67% indican un nivel deficiente y el 6.67% un nivel eficiente.

Tabla 10

*Nivel de percepción de administración de almacén*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	3	10,0
Regular	25	83,3
Eficiente	2	6,7
Total	30	100,0



*Figura 4, Percepción de la administración de almacén,*

En la tabla 10 y figura 3, permite visualizar que, de los 30 colaboradores de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019, que representan el 100% de la población materia de estudio, el 83.33% señalaron que la administración de almacén tiene un nivel regular, el 10% de nivel deficiente y el 6,67% un nivel eficiente.

### 3.2 Estadística inferencial / Prueba de hipótesis

Las pruebas no paramétricas que van a analizar la dependencia entre la variable independiente frente a la variable dependiente, donde los datos que conforman son de naturaleza ordinal, orientado al modelo de regresión logística ordinal, donde se tomara el reporte del SPSS.

Hipótesis general

Ho: La gestión de procesos no influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

H1: La gestión de procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 11

*Pseudo coeficiente (variable 1 y 2), que establece la influencia de la gestión de procesos en la administración de almacén.*

Nagelkerke	
Resultado	,920

Función de enlace: Logit.

La tabla 11, muestra el resultado de percepción de la administración de almacén (variable dependiente), de acuerdo al valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 92% frente a la gestión de procesos (variable independiente). Es decir que la gestión de procesos influye en la administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 12

*Coefficientes de la administración de almacén frente a la gestión de procesos*

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YV2 = 1.00]	-57,141	16315,448	,000	1	,997	-32034,832	31920,549
	[YV2 = 2.00]	-20,055	16011,394	,000	1	,999	-31401,811	31361,701
Ubicación	[XV1=1.00]	-57,547	16315,448	,000	1	,997	-32035,237	31920,143
	[XV1=2.00]	-38,584	16161,893	,000	1	,998	-31715,311	31638,144
	[XV1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.  
Este parámetro está establecido en cero porque es redundante

A consecuencia de los datos expuestos en la tabla 12, se tiene, los resultados de la percepción con respecto a la administración de almacén que se encuentran en un nivel regular frente a la gestión de procesos, esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.998 frente al nivel de significación 0.05; asimismo esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.00 frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específico 1

Ho: La estrategia de la organización no influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

H1: La estrategia de la organización influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 13

*Pseudo coeficiente que establece la influencia de la estrategia en la administración de almacén.*

Pseudo R cuadrado	
Nagelkerke	,093

Función de enlace: Logit

Acerca de los resultados que se obtuvo en la tabla 13, sobre el nivel de percepción de la administración de almacén (variable dependiente), según el valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 9,3% de las estrategias de la organización (dimensión de la variable independientes). Por consiguiente, las estrategias de la organización influye en la administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 14

*Coefficientes de regresión logística ordinal de la estrategia de la organización frente a la administración de almacén.*

Estimaciones de parámetros

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YV2 = 1.00]	-2,643	2,993	,780	1	,377	-8,510	3,223
	[YV2 = 2.00]	2,643	2,993	,780	1	,377	-3,223	8,510
	[Xd1v1=1.00]	-,958	3,040	,099	1	,753	-6,917	5,001
Ubicación	[Xd1v1=2.00]	,577	3,045	,036	1	,850	-5,391	6,544
	[Xd1v1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 14, representan los coeficientes de la expresión regresión de la administración de almacén frente a la estrategia de la organización de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019; que se encuentran en un nivel regular frente a la administración de almacén, esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.850 frente al nivel de significación 0.05; asimismo esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.00 frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específico 2

Ho: El modelamiento visual de los procesos no influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

H1: El modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 15

*Pseudo coeficiente que establece la influencia del modelamiento visual de los procesos frente a la administración de almacén.*

Pseudo R cuadrado	
Nagelkerke	,441

Función de enlace: Logit.

Acerca de los resultados el cual se evidencia en la tabla 15, el nivel de percepción de la administración de almacén (variable dependiente), según el valor del coeficiente de **Nagelkerke** se debe al 44.1% frente al modelamiento visual de los procesos (dimensión de la variable independientes). Por lo tanto se concluye que, el modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 16 *Coefficientes de regresión logística ordinal del modelamiento visual*

*Coefficientes de regresión logística ordinal del modelamiento visual de los procesos frente a la administración de almacén.*

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YV2 = 1.00]	-21,075	,764	761,390	1	,000	-22,572	-19,578
	[YV2 = 2.00]	2,351	,740	10,096	1	,001	,901	3,802
Ubicación	[Xd2v1=1.00]	-20,787	,000	.	1	.	-20,787	-20,787
	[Xd2v1=2.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los resultados que se muestran en la tabla 16, representan los coeficientes de la expresión de la regresión de la administración de almacén frente a la dimensión modelamiento visual de los procesos, se encuentra en un nivel no probabilístico debido a que el nivel de sig = .000 esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.000 frente al nivel de significación 0.05; asimismo esta afirmación es corroborada por el

parámetro sig. p. valor 0.00 frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específico 3

Ho: Los procesos modelados no influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

H1: Los procesos modelados influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 17

*Pseudo coeficiente que establece la influencia de los procesos modelados frente a la administración de almacén*

Pseudo R cuadrado	
Nagelkerke	,302

Acerca de los resultados que se obtuvo en la tabla 17, se observa el nivel de percepción de la administración de almacén (variable dependiente), según el valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 3.02% frente a los procesos modelados (dimensión de la variable independientes). Por ende, los procesos modelados influye en la administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 18

*Coefficientes de regresión logística ordinal de procesos modelados frente a la administración de almacén.*

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Si	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	YV2 = 1.00]	-21,790	626	210,755	1	,000	-23,017	-20,563
	YV2 = 2.00]	1,386	791	3,075	1	,080	-,163	2,936
Ubicación	Xd3v1=2.00]	-20,055	.000	.	1	.	-20,055	-20,055
	Xd3v1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Con respecto a los resultados que se muestran en la tabla 18, representan los coeficientes de la expresión de la regresión de la administración de almacén, frente a la dimensión procesos modelados es un nivel de percepción no probabilístico, debido a que el sig es = 000 esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p. valor 0.000 frente al nivel de significación 0.05; también esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p valor=0.00 frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis específico 4

Ho: La vida útil del diseño del proceso formalizado no influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

H1: La vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén en la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 19

*Pseudo coeficiente que establece la influencia de la vida útil del diseño del proceso formalizado frente a la administración de almacén.*

Pseudo R cuadrado	
Nagelkerke	,308

Acercas de los resultados que se obtuvo en la tabla 19, se observa el nivel de percepción de la administración de almacén (variable dependiente), según el valor del coeficiente de Nagelkerke se debe al 3.08% frente a la vida útil del diseño del proceso formalizado (dimensión de la variable independientes). Por lo tanto se deduce que, la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

Tabla 20

*Coefficientes de regresión logística ordinal la vida útil del diseño del proceso formalizado frente a la administración de almacén.*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	GI	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[YV2 = 1.00]	-	,624	1237,413	1	,000	-23,159	-20,714
	[YV2 = 2.00]	21,937	,802	2,441	1	,118	-,319	2,824
Ubicación	[Xd4v1=1.00]	-	,000	.	1	.	-20,145	-20,145
	[Xd4v1=2.00]	20,145	0 <sup>a</sup>	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 20, los resultados específicos expuestos, se tienen que la administración de almacén con respecto la vida útil del diseño del proceso formalizado se encuentran en un nivel de percepción no probabilística, debido a que el resultado sig = 000, esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor = 000 frente al nivel de significación 0.05, a un nivel de confianza del 95%

#### IV. Discusión

Se realizó la estadística descriptiva e inferencial de acuerdo a los objetivos planteados y los resultados de las hipótesis de las variables gestión de procesos y administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Se tiene los siguientes resultados: en el objetivo general y la prueba de hipótesis general, donde se visualiza el nivel de percepción de la gestión de procesos de los cuales el 76.67% es regular, frente al 16.67% deficiente y mientras el 6.67% eficiente; respecto a la variable administración de almacén, se observó los niveles de percepción, el 83.33% es regular, mientras el 10% es deficiente y solo el 6.67% eficiente. Asimismo, la prueba de Nagelkerke de 0.920 con coeficiente de 92% representa la dependencia de la administración de almacén frente a la gestión de procesos de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Asimismo la tabla 15 visualiza la percepción con respecto a la administración de almacén que se encuentran en un nivel regular frente a la gestión de procesos, cuyo resultado sig. p\_valor 0.998 frente al nivel de significación de 0.05; esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.00 frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%.

Bendezú (2017) en su trabajo de investigación de diseño descriptivo simple, señaló que la gestión de almacén es de nivel medio, debido a que existen algunas deficiencias en la organización de esta. Por lo que señala implantar una política de mejora en la gestión de almacén y la capacitación de los responsables para una buena gestión. De otro lado Bedor (2016), en su investigación, estableció metas para la optimización de los procedimientos moderados para el sistema de almacenamiento para productos de alta rotación. La implementación de este sistema justifica que la falta de espacio en la bodega y la necesidad de realizar un cambio en el proceso de almacenamiento de los productos, con el propósito de convertir las devoluciones en ventas efectivas e incrementar el desarrollo económico y empresarial. Asimismo Vidal (2014) en su trabajo de investigación propuso una gestión de calidad total y que tengan una certificación ISO 9001, para un perfeccionamiento de los procedimientos de gestión, fuente de atributo; en el crecimiento de una misión, una visión y valores. En su teoría Pérez (2010) establece que la gestión de procesos es una organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para llegar a un

resultado; por lo tanto el personal debe comprender que las actividades se deben realizar con calidad y garantía como un funcionamiento efectivo y eficiente que cumpla con las expectativas del cliente o usuarios. Asimismo, Dadisokd (2015) señala que, la estructura del sistema logístico es el almacén, el cual actúa en las dos etapas del flujo de materiales el abastecimiento y la distribución física, los que contribuyen a una de las actividades importantes para el funcionamiento de la empresa. En ese sentido, considerando ambas teorías, la administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019, mejorará con una buena gestión de procesos.

En cuanto al objetivo específico 1, y el resultado de la hipótesis específica 1 se mostró que la estrategia de la organización influye en la administración de almacén de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Por tanto, la tabla 13 muestra el coeficiente de Nagelkerke (Spss) es de 9,3% lo que significa que, la administración de almacén se debe a las estrategias de la organización. De otro lado, el cuadro de estimaciones de parámetros muestra los coeficientes de la expresión regresión de la administración de almacén frente a la estrategia de la organización, el cual se encuentra en un nivel regular, esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.850 frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%. En su investigación Solsol (2017) señaló como objetivo analizar la gestión de inventarios de materiales en stock, el cual fue una preocupación latente de las empresas, toda vez que para reponer el stock, adquieren materiales sin ningún criterio técnico, por lo que propuso estrategias para la implementación de un modelo de gestión de inventarios por lo que es sumamente necesario y urgente para el nivel de mantenimiento de mercadería y monitoreo de materiales en almacén. Así como también Flores (2015), planteo en su investigación, examinar el desarrollo de la dirección, el cual permita dirigir la cooperativa en forma productiva y eficiente con estrategias en los procesos administrativos que permitan cumplir los objetivos y metas. Según Bravo (2011), refiere que la estrategia de la organización este integrado en todos los procedimientos de las actividades de la empresa para el logro de los objetivos planteados. Así como Viramontes (2014) en su trabajo de investigación, manifestó que la falta de una estructura lo suficientemente estable dentro del sistema de gestión de almacenes, no permite sostener a los procesos de la empresa (cierres financieros, entregas tardías a usuarios, ente otros) oportunamente, por lo que

realizó una revisión de los procesos y controles que se involucran dentro de este sistema. Con el fin de prevenir los riesgos laborales y no afecten en los cierres anuales; por consiguiente con el proceso realizado mejoro en un mes los cierres anteriores, así también actualizó la base de datos disminuyendo la variación de inventario físico, con ello mejoró la confiabilidad en los inventarios que muestra la empresa. Una organización con estrategias claves, sobre todo en la administración de almacén, cumplirá con eficiencia y eficaz sus objetivos y metas.

De acuerdo al objetivo específico 2, y la contrastación de la hipótesis específica 2 se visualizó que el modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019, debido a que la prueba de Nagelkerke es de 0.441 con coeficiente de 44.1% el cual representa la dependencia de la administración de almacén frente al modelamiento visual de los procesos. Asimismo, la tabla 16 representan los coeficientes de la expresión de la regresión de la administración de almacén frente a la dimensión modelamiento visual de los procesos, el cual se encuentra en un nivel no probabilístico debido a que el nivel de  $\text{sig} = .000$  frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%. De una parte Bohórquez (2017) señalo, que existe relación entre la gestión administrativa y la logística debida a que los procesos de mejora continua y la planificación de recursos de producción influye en la administración de almacén. Por otro lado Bureau Veritas (2011) señala que el modelamiento visual de los procesos, consiste simbolizar la marcha moderando los tipos oculares: diagramas de aviso y nómina de faenas, en el que, se ejecuta análisis y sugerencias frecuentes, el cual ayuda a optimizar la administración de almacén en las organizaciones. Pérez (2007) considera que la gestión de procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes. Por ende, una administración de almacén en ambientes adecuado, con los equipos necesarios hará que la empresa desarrolle económicamente.

De acuerdo al objetivo específico 3, y la contrastación de la hipótesis específica 3 se evidenció que, los procesos modelados influye en la administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019. Toda vez que la prueba de Nagelkerke es de 0.302 con coeficiente de 30,2% el cual representa la dependencia de la

administración de almacén frente a los procesos modelados. También, la tabla 18 representan los coeficientes de la expresión de la regresión de la administración de almacén, frente a los procesos modelados el cual muestra un nivel de percepción no probabilístico, debido a que el sig es = 000 esta afirmación es corroborada por el parámetro sig. p\_valor 0.000 frente al nivel de significación 0.05 a un nivel de confianza del 95%. También Chalco (2015), en su trabajo de investigación “Análisis y mejora en los procesos administrativos” precisa explicar y diseñar un procedimiento total e integro donde permita cumplir con los objetivos en los plazos establecidos y oportunos; utilizando la metodologías como las 5S, Lean Services y la Gestión por procesos se logró reducir los reclamos de los clientes, los tiempos de entrega y cobranza optimizando la administración de almacen en la empresa. De un lado en su teoria Perez (2007) considera que, la gestión hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes. Su implantación práctica no está libre de dificultades, consecuencia de ideas y valores culturales ampliamente compartidos y fijados en los éxitos del pasado. Por tanto los procesos internos en la organización son una fuente de ventajas competitivas duraderas, el cual se considera como la forma idónea de competir y llegar a los objetivos con éxito.

De acuerdo a la hipótesis especifica 4, y la contrastación de la hipótesis especifica 4, se mostró que la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019, donde se observo el coeficiente de Nagelkerke es de 0.308 con coeficiente de 30,8% representa mejor la dependencia de la administración de almacén frente a la vida útil del diseño del proceso formalizado. Igualmente, la tabla 20 evidencia los coeficientes de la expresión de la regresión, se tienen que la administración de almacén con respecto la vida útil del diseño del proceso formalizado se encuentran en un nivel de percepción no probabilística, debido a que el resultado sig = 000, esta afirmación se corrobora por el parámetro sig. p\_valor = 000 frente al nivel de significación 0.05, a un nivel de confianza del 95%. Bedor (2016) en su estudio, determino como meta la optimización de los procedimientos moderados de propuesta para un sistema de almacenamiento apropiado para cada tipo de empresa, el cual permita optimizar la atención y satisfacción tanto a los integrantes de la organización como a los clientes de manera oportuna. Asimismo Bravo (2011), estableció

que la vida útil del diseño del proceso formalizado, tiene el propósito de inspeccionar el desarrollo y la realización del modelo y el rebote en cuestión de posición subestándar, el avance continuo y la competitividad, intentar otorgar un planteamiento de valor que pueda optimizar los métodos de curso de pequeñas y medianas empresas, el cual permite la mejoría de la administración de la empresa. Asimismo Armijos (2016), en su trabajo de gestión de procesos, señalo mantener una adecuada documentación de los procesos, con seguridad se obtendrá un mejor desempeño de las actividades y por ende se verá reflejado en los resultados al final de cada semestre y por ende en los informes anuales. En ese contexto se concluye que una buena administración de almacén es debido a una buena gestión de procesos. Por otro lado, según Plenert, (2007) define la administración de almacén, como coordinación sistemática y estratégica de las funciones de negocio, las tácticas utilizadas al interior de una empresa y entre los diferentes procesos de una cadena de suministro, con el fin de mejorar el desempeño en el largo plazo tanto de la empresa individualmente como de toda la cadena de suministro en general. Por consiguiente un buen proceso, hará que la administración de almacén cumpla con la satisfacción de los clientes internos y externos de la organización.

## V. Conclusiones

- Primera: La dependencia conceptual de la administración de almacén, de acuerdo al resultado del coeficiente de Nagelkerke es de 92% frente a la gestión de procesos. Por lo tanto influye la gestión de procesos en la administración de almacén de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.
- Segunda: La dependencia conceptual de la administración de almacén, de acuerdo al resultado del coeficiente de Nagelkerke es de 9.3% frente a la estrategia de la organización. Por consiguiente influye la estrategia de la organización en la administración de almacén de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.
- Tercera: La dependencia conceptual de la administración de almacén, de acuerdo al resultado del coeficiente de Nagelkerke es de 44.1% frente al modelamiento visual de los procesos en consecuencia, el modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.
- Cuarta: La dependencia conceptual de la administración de almacén, de acuerdo al resultado del coeficiente de Nagelkerke es de 3.02% frente a los procesos modelados de modo que, los procesos modelados influyen en la administración de almacén de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.
- Quinta: La dependencia conceptual de la administración de almacén, de acuerdo al resultado del coeficiente de Nagelkerke es de 3.08% frente a la vida útil del diseño de proceso en consecuencia la vida útil del diseño de proceso influye en la administración de almacén de la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Se recomienda al representante de la empresa implementar un sistema integrado acorde a las necesidades de la administración de almacén y que cohesione la gestión en general de la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.
- Segunda: Se recomienda al representante y al gerente de la administración instaurar estrategia para la conservación de los materiales y/o mercaderías en stock, y mantener el costo real de los mismos.
- Tercera: Al Gerente de almacén presentar un diagrama el cual visualice los procesos en macro y que nos permita tener una idea inicial, con el fin de poder reestructurar el flujo de actividades en dicha área para una mejora continua.
- Cuarta: Al Gerente de almacen, se recomienda promover planes de estrategia con el fin de proyectar hacia un panorama mejor (procesos modelados).
- Quinta: Se recomienda a los colaboradores mantener la funcionalidad para el cual fue creado, se puede mencionar como una etapa en el tiempo en la que se utiliza en el proceso de una entidad, en la que independientemente de que haya terminado esa etapa puede seguir siendo funcional.

## Referencias bibliográficas

- Abadía, J. y Gómez, W. (2015, Diciembre, 03) Gestión para los procesos de prácticas profesionales en el Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oaid/551856272003>.
- Aguilar, A., Cabral, A. y Alvarado, L. (2016, Enero, 12) La Técnica del Proceso Administrativo Agropecuario Estratégico - PAAE Versión 2016. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/141/14146082011/index.html>
- Alhashim, M. (2018) An Analysis of Barriers to Supply Chain Management Performance in Saudi Arabia. (tesis doctoral). Dublin City University Business School, República de Irlanda.
- Alonso, L. (2016). Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=38049062009>
- Alwan, G. (2019) Adding value to Amazon fulfillment process by means of supply chain partners' integration. Implementation of standard packaging for e-commerce. (tesis maestría). Copenhagen Business School, Dinamarca.
- Anderson, G. y Herr, K. (2015) New Public Management and the New Professionalism in Education: Framing the Issue. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=275041389086>
- Aponte, G. (2015, Junio, 01) El Proceso de Gestión de Innovación Tecnológica: Sus Etapas e Indicadores Relacionados. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=36442240004>
- Arias, M. y Rojas, E. (2016) Guía para Gestionar Procesos de Negocio a Través de Minería de Procesos. Redalyc.org. Recuperado de [http://www.redalyc.org/pdf/666/Resumenes/Resumen\\_66648525001\\_1.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/666/Resumenes/Resumen_66648525001_1.pdf)
- Armellino, M. (2015) El proceso político de la reforma laboral en la administración pública argentina (1989-1999). Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=387334696002>.

- Aliaga, T. (2015) La gestión por procesos y la gestión por resultados como base de la satisfacción del ciudadano: la experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú. Redalyc.org. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/\\$FILE/alivilc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/$FILE/alivilc.pdf)
- Barrio, E, Enrique, A. y Benavides, J. (2017) El proceso de gestión de la RSC. Estudio de caso . Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=81952828058>
- Barrios, K. Contreras, J. Olivero, V (2019) La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Redalyc.org. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200103&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200103&script=sci_arttext&tlng=e)
- Bastos, M. (2015, Diciembre, 14). Gestión y Análisis de Políticas Públicas. Redalyc.org. Recuperado de [file:///C:/Users/Dan/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_281543007010%20\(1\).](file:///C:/Users/Dan/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_281543007010%20(1).)
- Bedor E. (2016). Modelo de Gestión Logística para la Optimización del Proceso de Bodega de Producto Terminado en la Empresa Industria Ecuatoriana de Cables Incable S.A de la Ciudad De Guayaquil. (Tesis De Maestría) Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. *Guayaquil – Ecuador.*
- Benavides, G. y Barrientos, O. (2015) Elementos clave de la administración de programas académicos. Gestión de postgrados virtuales en la Universidad EAN . Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=20643042009>
- Bendezu Y. (2017). Gestión almacén en un hospital nacional de Lima en el año 2017. (tesis de maestría) Universidad cesar vallejo. Lima - Perú.
- Benjamín, M. (2017, junio, 01). La tutela cautelar en los procesos contra la administración pública en Ecuador. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=173752279011>
- Bohórquez W. (2017) La gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI, Lima 2017. (tesis de maestría) Universidad cesar vallejo. Lima - Perú.
- Botero, L. (2017, Diciembre) El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria . Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=151354939001> Burea Veritas (2011).

- Cabrera D. (2018) Gestión de almacenes en la división de logística de la Policía Nacional del Perú, Rímac, 2018. (tesis de maestría) Universidad cesar vallejo. Lima - Perú.
- Capinha, J. (2015) Improvement of the Storage and Picking Processes in Warehouse Logistic Systems (tesis de maestria) Tecnico lisboa.
- Cárdenas, C., Farias, G. y Méndez,G. (2017) ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior . Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=55149730002>
- Cerrillo, A. y Casadesus, A. (2018, Abril, 19). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/2815/281556727001/index.html>.
- Chalco, S (2015) Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L. (tesis de maestría) universidad Ricardo Palma. Lima - Perú.
- Chávez, J. (2015, Junio). El Desarrollo del Debido Proceso en las Actuaciones Administrativas Para La Formación De Contratos Estatales. Redalyc.org. Recuperado de [http://www.redalyc.org/pdf/825/Resumenes/Resumen\\_82543859004](http://www.redalyc.org/pdf/825/Resumenes/Resumen_82543859004).
- Cordes, D. (2017) Improving healthcare logistics processes (tesis de maestría) Technical University of Denmark, Dinamarca.
- Damian, E. y Barraza,M. (2015, Marzo). Innovación de procesos en la gestión turística: Una revisión de la literatura. Redalyc.org. Recuperado de [file:///C:/Users/Dan/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_54941137001](file:///C:/Users/Dan/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_54941137001).
- De la Garza, D., Yllan, E. y Barredo, D. (2018, Enero, 20). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055767003/index.html>.
- Derya , H. (2017) Impact of Internal Population Movements on the Schooling Process in Turkey: Supervisors' Views . Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=275050047013>
- Di pascolo, M. & Taboada, C. (2015) Global warehouse management: a methodology to determine an integrated performance measurement (thesis doctoral). 'Université Grenoble Alpes et l'Université Fédérale de Santa Catarina, Francia.

- Fasica, B. (2015) Manufacturing industry supply chain modeling and improvement in developing countries (thesis doctoral). Universidad de Bremen, Alemania.
- Flores S. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. (tesis de maestría), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua – Nicaragua.
- García, F. (2016). La socialización como proceso clave en la gestión del conocimiento. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=535554762001>
- García, G. (2016, enero, 15). Administración y gestión en institución de educación superior. Cenicid. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4981/498155462029/index.html>.
- García, J., Minero, J., Muñoz, M. y Mejía, J. (2015, Febrero). Mejora de Procesos para la Administración de Proyectos en Instituciones de nivel Superior. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=512251501009>
- Garrido, Y. y Cejas, M. (2017). La Gestión de Inventario como Factor Estratégico en la Administración de Empresas. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=78252811007>
- Giraldo, J. y Pinilla, J. (2016) Simulación de Procesos de Negocios (BPSIM) como Soporte Didáctico en el Aprendizaje de la Gestión de Procesos de Servicio. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=373544194011>
- Goujov, D. (2015) Adding value to Amazon fulfillment process by means of supply chain partners' integration. Implementation of standard packaging for e-commerce. (tesis maestría). Copenhagen Business School, Dinamarca.
- Guanin C. (2015). En la tesis Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la atención de enfermería en el servicios de emergencias del hospital militar. (tesis de maestría), Escuela Politecnica nacional. Quito – Ecuador.
- Hernandez, M.(2015) Poor Management of Low Birth Weight Compounds Obesity and Chronic Diseases in Cuba. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=437542101010>
- Kolinski, A. (2015, October, 15) Evaluation Problem and Assessment Method of Warehouse Process Efficiency. Redalyc.org. Recuperado de <file:///C:/Users/Dan/Downloads/3880-Article%20Text-10485-1-10-20160111>.

- Kraenau, E., Santos E. y Canales, M. (2015, 01). Métrica difusa para la evaluación del desempeño en la gestión por procesos. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=81642256003>.
- Lezcano, J., Alonso, O. y Navarro, M. (2015, Septiembre, 03). Población fungosa asociada al proceso germinativo de semillas almacenadas de *Leucaena leucocephala* cv. Perú. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oaid=269141594002>.
- Linde, G. & Akerblom, J. (2016) Developing a warehouse management system in an omnichannel environment (tesis de maestría) Lund University, Suecia.
- Lizarzaburu, E. (2016, Enero, 30) La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oaid=187244133006>.
- Llanes, M. y Lorenzo, J. (2017, Enero, 01) Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oaid=181549596006>.
- Lopez, Y. y Martinez, B. (2016, septiembre, 03). Integración de las TIC en el aprendizaje del proceso administrativo. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=73752819003>
- Lozano, E. y Tamayo D. (2016, Enero). Gestión de la ética en la administración tributaria colombiana Redalyc.org. Recuperado de [http://www.redalyc.org/pdf/3600/Resumenes/Resumen\\_360046467004\\_1](http://www.redalyc.org/pdf/3600/Resumenes/Resumen_360046467004_1).
- Luna, M., Guio, E., Becerra, S. y Serrano, N. (2014, Octubre, 06) La gestión de los datos, un proceso esencial para el desarrollo del Biobanco. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=343847934013>
- Manu, E. (2015) Supply Chain Management Practices in Construction and Inter-Organisational Trust Dynamics (thesis doctoral). University of Wolverhampton, United Kingdom.
- Matta, B. (2015) “A Study Of Supply Chain Management in Food Industry (thesis doctoral). Jiwaji University, Gwalior, India.
- Maximiliano F. (2016). Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución. (tesis de maestría) Universidad Nacional del Sur. *Bahía Blanca – Argentina*.

- Menéndez, V., Castellanos, M. (2016, Agosto, 19) Los Sistemas Gestores de Flujos de Trabajo en la Gestión de Procesos Software. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/5122/512253114009/index.html>
- Moser, P. (2016) Supply Chain Management in Process Industries: Empirical Investigations for Commodity Markets (tesis doctoral école Polytechnique Fédérale de Lausanne, Suisse.
- Mukiri, F. (2015) Impact Of Information Technology On Inventory Management In Supermarkets In Nairobi City County. (tesis maestría). School of Business, University Of Nairobi, Kenia.
- Ngai-Hang, Leung. Chen, A. Prashant, Y. Gallien, J (2016, mayo, 26) The Impact of Inventory Management on Stock-Outs of Essential Drugs in Sub-Saharan Africa: Secondary Analysis of a Field Experiment in Zambia. Plos.org. Recuperado de <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0156026&type=printable>
- Núñez, W. y Fernández, E. (2017, Enero, 01) La gestión integrada de procesos como plataforma de acreditación de carreras en Ecuador. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=360450397002>
- Orozco, E., Alcalde J. y Navarro J. (2016, septiembre, 05). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oaid=10647486007>
- Ortiz, A., Funzy, J., Perez, M. y Velasquez, R. (2015, Abril). La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=360435365010>
- Pachon, M., Suarez, J. y Ortiz J. (2017, 17). Análisis de un esquema de coordinación para los procesos de descargue en grandes almacenes, basado en modelos por eventos discretos. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=333053372004>
- Palavecinos, J., Concepción M. (2015, Octubre, 04) Criterios para mejorar la gestión y comunicación ambiental en la administración pública. Una investigación mixta en la ciudad de Madrid (España). Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oaid=64744107020>

- Papadopoulos, G. Zamer, N. y Gayialis, I. (2016) Supply Chain Improvement in Construction Industry. Hrpub.org. Recuperado de <http://www.hrpub.org/download/20160930/UJM2-12107018>.
- Pérez R, Alfonso, H. y Díaz, H. (2016, Diciembre) CASO CPAE: Plan Estratégico 2015 – 2020 centrado en el liderazgo y la gestión de los grupos de interés. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=20649705012>
- Polanco, Y. (2017, Julio, 10) Gestión de los expatriados. Elementos clave del proceso para las empresas en entornos internacionales. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187254470005/index.html>
- Pont, J. (2016, Diciembre, 16) Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/2815/281548814001/index.html>
- Reed, J., Scholz, C. y García, A. (2015) Mapping the Collaborative Research Process. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=275041389116>.
- Rivera, P. y Uribe, B. (2017, Octubre, 20) Knowledge Management Processes and Intellectual Property Management Processes: An Integrated Conceptual Framework. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/3223/322353489008/index.html>.
- Rodríguez, C. y Paula, G. (2016, Mayo, 02) Recursos Hídricos: Calidad y Procesos de Gestión en la Región Pampeana Argentina. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/3217/321750362005/index.html>.
- Roldan, E., Rendon, R. y Camacho, T. (2017, Abril, 03). Gestión de la interacción en procesos de innovación rural. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4499/449954241004/index.html>
- Romero, L., Leon J. Alvarado D. (21, abril, 09). Almacén: área clave del proceso de producción en una empresa del ramo de la construcción al noroeste de México. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/2150/215057003005/index.html>.
- Ruiz, L. (2017, Mayo, 23). La gestión ambiental en los procesos de resignificación de la existencia. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm#indice>.

- Sierra y Acosta, A. Guzmán, M. García, F. (2015). Administración de almacenes y control de inventarios. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/3604/360458834007/index.html>.
- Salvador, Y., Llanes, M. y Velazquez, R. (2018, septiembre, 02). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/3604/360458834007/index.html>.
- Sol sol E. (2017). Análisis de la Gestión de Inventarios de la Empresa Creazioni S. A. de la ciudad de Iquitos, Periodo 2011 – 2015. (tesis de maestría), Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos – Perú.
- Suarez, Y., Medina, D., y Hernández, P. (2015) Sistema automatizado para la gestión del mantenimiento de equipos (módulos administración y solicitud de servicio). Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=93243475015>.
- Valdes, D. (2016, Diciembre, 12). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551172005/index.html>.
- Vásquez, S. (2015) Tecnologías de almacenamiento de información en el ambiente digital. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=476847248008>.
- Veliz, V., Alonso, A., Fleitas, M. (2016, Agosto, 16). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/1941/194146862023/index.html>
- Vidal E. (2015). La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de excelencia. (tesis doctoral) Universidad de La Coruña. Coruña– España.
- Walter, V., Izquierdo, J., Bungal, C. y Charon, K. (2016) Estrategia de gestión curricular para tecnólogos de la salud del perfil en Administración y Economía de la Salud. Redalyc.org. Recuperado de <https://www.redalyc.org/resumen.oa?id=368446344017>
- Zamora, J. (2016, Julio, 02). La administración romana ante la gestión de residuos y tutela del hábitat. Redalyc.org. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/5038/503857532006/index.html>.

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

<b>Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G&amp;N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la gestión de procesos influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo la estrategia de la organización influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019?</p> <p>¿Cómo el modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019?</p> <p>¿Cómo los procesos modelados influyen en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019?</p> <p>¿Cómo la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019?</p>	<p><b>Ojetivo general</b> Determinar cómo influye la gestión de procesos en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p><b>Ojetivos específicos</b> Determinar Como la estrategia de la organización influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p>Determinar Como el Modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p>Determinar Como los procesos modelados influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p>Determinar como la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La gestón de procesos influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La estrategia de la organización influye en la administración de almacén en la empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p>El modelamiento visual de los procesos influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p>Los procesos modelados influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p> <p>Determinar como la vida útil del diseño del proceso formalizado influye en la administración de almacén en una empresa del rubro automotriz, lima 2019.</p>	<b>Variable 1: Gestión de procesos</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de variable</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			La estrategia de la organización	-Incorporar la gestión de procesos en la organización	Ordinal	Deficiente, Regular y Eficiente	
			Modelamiento visual de los procesos	-Diseñar el mapa de procesos. -Representar los procesos mediante modelos visuales			
			Procesos modelados	-Gestión estratégica de procesos -Mejorar procesos -Rediseñar procesos -Formalizar procesos			
			Vida útil del diseño del proceso formalizado	-Controlar procesos -Mejora continua			
			<b>Variable 2: Administración de Almacén</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de variable</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			Aprovechamiento máximo del espacio	-Minimizar espacios	Ordinal	Deficiente, Regular y Eficiente	
			Minimización de las Operaciones	-Tiempo de manipulación -Costo por deterioro			
Facilidad de acceso	-Reducción de operaciones -Transporte interno -Preparación de Pedido -Información al Cliente						
Flexibilidad en la colocación	-Accesibilidad a los pedidos						
Costes mínimos en su gestión	-Incremento de productos -Adaptación de espacios						
Rapidez de Gestión	-Equipos informáticos -Información actualizada						
<b>Nivel-diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Enoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p>	<p><b>Población</b></p> <p><b>Muestra</b></p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de procesos <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Dante Aliaga Cerna <b>Año:</b> 2019</p> <p><b>Variable 2:</b> Administración de Almacén <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Dante Aliaga Cerna <b>Año:</b> 2019</p>		<p><b>Descriptiva e inferencial:</b> Empleando tablas, gráficos</p> <p>Para comprobar hipótesis se relizo la estadística Regresión Logística Ordinal</p>			

**Anexo 02. Ficha técnica de las variables: Gestión de procesos y Administración de almacén.**

*Ficha técnica de la variable 1*

---

Nombre del instrumento	: Cuestionario de Gestión de procesos
Autor(a)	: Dante Aliaga Cerna

---

<b>Lugar</b>	<b>: Empresa G&amp;N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019</b>
<b>Fecha de aplicación</b>	<b>: 15 mayo 2019</b>
<b>Objetivo</b>	<b>: Determinar la influencia de la gestión de procesos en la Administración de almacén</b>
<b>Administrado a</b>	<b>: A 30 colaboradores del área logística</b>
<b>Tiempo</b>	<b>: Una hora con treinta minutos</b>
<b>Margen de error</b>	<b>: 5%</b>
<b>Numero de Ítems</b>	<b>: Escala de Likert: Siempre, casi siempre, A veces, casi nunca, nunca 20 ítems.</b>

---

Fuente elaboración propia

**Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario de V1**

Señores

**Empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019.**

**Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.**

Variable: Gestión de proceso		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
<b>La estrategia de la organización</b>	<b>¿Los procesos de gestión son efecto de las estrategias dotadas por los colaboradores operativos?</b>					
	<b>¿Las estrategias de la organización incorporan mejoras de los colaboradores de mayor antigüedad?</b>					
<b>Modelamiento visual de los procesos</b>	<b>¿Para diseñar el mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puestos?</b>					
	<b>¿Se cuenta con un sistema, software que permite diseñar los procesos?</b>					
	<b>¿Representar los procesos mediante modelos visuales es competencia de colaboradores competentes?</b>					
	<b>¿Se envía material virtual que facilita el ejercicio de los nuevos procesos?</b>					
<b>Procesos modelados</b>	<b>¿Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por la gerencia?</b>					
	<b>¿Si un procedimiento se debilita existe un plan estratégico que opera sin postergación?</b>					
	<b>¿Para mejorar procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones?</b>					
	<b>¿En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la empresa?</b>					

	¿Ante una incidencia o error reiterativo se rediseñan los procesos operativos que disminuyen las repeticiones de complicaciones?					
	¿Para rediseñar procesos se toma en cuenta las necesidades de las áreas?					
	¿Para formalizar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo?					
	¿Los colaboradores nuevos son capacitados para la correcta formalización de los procesos?					
Vida útil del diseño del proceso formalizado	¿Los procesos son controlados de acuerdo a la programación?					
	¿Dada la naturaleza del servicio, el control de proceso toma en cuenta el ciclo de vida de la producción?					
	¿Las actividades que se realizan en el área, son responsabilidad de colaboradores capacitados?					
	¿La mejora continua de los procesos genera capacitaciones oportunas para su aplicación?					
	¿Se cuenta en el área con un protocolo o manual que permite actuar ante la incidencia?					
	¿La mejora continua en el área esta contralada por jefes, que optimizan el tiempo en la solución al problema?					

#### Anexo 04. Ficha técnica de la variable Administración de almacén

Tabla 21

*Ficha técnica de la variable 2*

---

Nombre del instrumento	: Cuestionario de Administración de almacén
Autor(a)	: Dante Aliaga Cerna

---

<b>Lugar</b>	<b>: Empresa G&amp;N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019</b>
<b>Fecha de aplicación</b>	<b>: 15 mayo 2019</b>
<b>Objetivo</b>	<b>: Determinar la influencia de la gestión de procesos en la Administración de almacén</b>
<b>Administrado a</b>	<b>: A 30 colaboradores del área logística</b>
<b>Tiempo</b>	<b>: Una hora con treinta minutos</b>
<b>Margen de error</b>	<b>: 5%</b>
<b>Numero de Ítems</b>	<b>: Escala de Likert: Siempre, casi siempre, A veces, casi nunca, nunca 20 ítems.</b>

---

Fuente elaboración propia

## Anexo 05. Instrumentos de recolección de datos de la variable Administración de almacén

### Cuestionario de v2

Señores

Empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

VARIABLE: ADMINISTRACION DE ALMACÉN		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Aprovechamiento máximo del espacio	¿Los procedimientos para acopiar los productos facilita el uso mínimo, pero cauteloso de los espacios?					
	¿Para minimizar espacios y facilitar el alcance de los insumos se cuenta con un mapa que facilita la localización?					
	¿Para garantizar, se conservan las propiedades de los productos los espacios de almacenamiento son los ideales?					
Minimización de las Operaciones	¿Los tiempos destinados en la manipulación de los productos son mínimos, se cuentan con equipos que facilitan la movilización?					
	¿Los colaboradores son entrenados y capacitados en la optimización del tiempo para la manipulación de los productos?					
Facilidad de acceso	¿Las operaciones de gran esfuerzo se ven reducidas por la buena distribución de los espacios?					
	¿Las existencias al ser solicitadas son accesibles, por la dinámica en la codificación y ubicación?					
	¿El área de producción está conectada con el almacén para optimizar el tiempo en el transporte interno?					
	¿Los encargados del transporte interno han sido capacitados para prevenir accidentes en el traslado de la mercancía hacia el almacén?					

	¿Los encargados de la preparación de pedidos ubican las entregas garantizando la conservación de los productos?					
	¿Al preparar los pedidos, los encargados toman en cuenta la rotación de los productos según el ciclo de vida de los productos?					
	¿Los clientes potenciales son informados sobre fecha y colocación de sus entregas?					
	¿Cuando una entrega no cumple con los tiempos ofrecidos, la gerencia asume responsabilidad directa en los envíos?					
<b>Flexibilidad en la colocación</b>	¿Los pedidos son accesibles en su alcance en el área de almacén, su localización esta jerarquizada?					
	¿Cuándo el ingreso de productos se incrementan, se colocan los productos por fecha de producción o caducidad?					
	¿Los espacios tienen la tendencia a la adaptación?					
	¿Los espacios tienen la tendencia a la adaptación?					
<b>Rapidez de Gestión</b>	¿Se cuentan con equipos que facilitan el registro de los productos?					
	¿La gestión es rápida pues se cuenta con información sistematizada?					
	¿Cuando se implementan procesos de sistematización, el protocolo para la rapidez en la gestión según propiedades y ciclo de los productos?					

## Anexo 06. Base de datos SPSS

BASE-FIABILIDAD-V1.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

3: VAR00026 3,00 Visible: 20 de 20 variables

	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034
1	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00
2	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
3	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	2,00	1,00	1,00
5	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
6	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00
7	1,00	4,00	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00
8	1,00	4,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	1,00	2,00	1,00
9	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00
10	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	5,00
11	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	1,00	5,00	5,00	4,00	5,00
12	2,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	5,00	2,00	1,00	3,00	1,00
13	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1,00	4,00
14	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	3,00	4,00
15	4,00	1,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00
16	1,00	5,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	3,00	4,00
17	4,00	2,00	4,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00
18	1,00	4,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00	1,00
19	4,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	5,00	2,00	1,00	2,00	4,00
20	4,00	5,00	5,00	1,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00
21	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00
22	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00
23	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00
24	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	2,00	1,00	1,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 07:04 a.m. 07/08/2019

BASE-FIABILIDAD-V2.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
1	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00
2	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
3	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00
4	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00
5	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00
7	1,00	3,00	1,00	4,00	2,00	5,00	1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00
8	2,00	5,00	1,00	5,00	1,00	1,00	2,00	4,00	4,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00
9	3,00	2,00	4,00	5,00	4,00	3,00	1,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	1,00	3,00
10	1,00	1,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	1,00	3,00	2,00
11	5,00	4,00	3,00	1,00	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	5,00	4,00	5,00	4,00
12	3,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	3,00	1,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
13	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00
14	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
15	2,00	3,00	1,00	5,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00
16	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00
17	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	2,00	1,00	3,00	3,00	1,00	4,00	5,00	4,00	1,00
18	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00
19	2,00	2,00	2,00	1,00	5,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	4,00
20	1,00	3,00	1,00	1,00	5,00	2,00	5,00	4,00	3,00	1,00	3,00	1,00	4,00	5,00
21	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00
22	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
23	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00
24	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 07:06 a.m. 07/08/2019

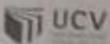
Anexo 07. Base de datos

V1: GESTION DE PROCESOS																				
La estrategia de la organización			Modelamiento visual de los procesos				Procesos modelados										Vida util del diseño del proceso formalizado			
Part.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	3	5	3	3	1	2	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4
2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	5	5	5	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3
4	1	1	5	2	4	2	3	3	2	2	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3
5	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3
6	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4
7	1	3	3	1	2	4	1	2	4	1	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2
8	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1
9	1	1	3	2	1	5	2	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4
10	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1
11	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4
12	3	1	5	2	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2
13	1	4	3	3	2	1	3	3	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4
14	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3
15	4	2	3	4	5	4	3	1	4	1	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1
16	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3
17	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3
18	2	1	5	2	4	3	4	2	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5
19	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1
20	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1
21	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4
22	4	4	5	2	5	4	4	4	2	4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	5
23	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3
24	1	1	5	2	4	2	3	3	2	3	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3
25	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3
26	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4
27	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2
28	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1
29	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4
30	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1

V2: ADMINISTRACION DE ALMACEN

V2: ADMINISTRACION DE ALMACEN																				
Aprovechamiento máximo del espacio				Minimización de las Operaciones		Facilidad de acceso							Flexibilidad en la colocación			Costes mínimos en su gestión			Rapidez de Gestión	
Enc.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	3	5	3	3	1	2	4	3	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4
2	4	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	2
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3
4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4
5	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2
6	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4
7	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3
8	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3
9	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2
10	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2
11	4	5	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2
12	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1
13	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1
14	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2
15	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4
16	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1
17	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3
18	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1
19	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3
20	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2
21	3	3	5	3	3	1	2	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4
22	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	5
23	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3
24	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4
25	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2
26	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4
27	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3
28	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3
29	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2
30	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2

## Anexo 08. Validez de instrumentos


**UCV**  
 ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de proceso y Administración de Almacén.**

Nro	VARIABLE 1: GESTION DE PROCESOS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable dependiente: GESTION DE PROCESOS							
	<b>Dimensión 1: La estrategia de la organización</b>	✓		✓		✓		
1	¿Los procesos de gestión son efecto de las estrategias dotadas por los colaboradores operativos?	✓		✓		✓		
2	¿Las estrategias de la organización incorporan mejoras de los colaboradores de mayor antigüedad?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Modelamiento visual de los procesos</b>							
3	¿Para diseñar el mapa de procesos se convoca a todos los colaboradores sin discriminación de puestos?	✓		✓		✓		
4	¿Se cuenta con un sistema, software que permite diseñar los procesos?	✓		✓		✓		
5	¿Representar los procesos mediante modelos visuales es competencia de colaboradores competentes?	✓		✓		✓		
6	¿Se envía material virtual que facilita el ejercicio de los nuevos procesos?	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Procesos modelados</b>							
7	¿Las estrategias de mejoras son gestionadas por colaboradores designados por la gerencia?	✓		✓		✓		
8	¿Si un procedimiento se debilita existe un plan estratégico que opera sin postergación?	✓		✓		✓		
9	¿Para mejorar procesos se convoca a todos los colaboradores y tomar las mejores decisiones?	✓		✓		✓		
10	¿En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial de la empresa?	✓		✓		✓		
11	¿Ante una incidencia o error reiterativo se rediseñan los procesos operativos que disminuyen las repeticiones de complicaciones?	✓		✓		✓		

12	¿Para rediseñar procesos se toma en cuenta las necesidades de los áreas?	✓		✓		✓			
13	¿Para formalizar los procesos se cuenta con un sistema de información operativo?	✓		✓		✓			
14	¿Los colaboradores nuevos son capacitados para la correcta formalización de los procesos?	✓		✓		✓			
<b>Dimensión 4: Vida útil del diseño del proceso formalizado</b>									
15	¿Los procesos son controlados de acuerdo a la programación?	✓		✓		✓			
16	¿Dada la naturaleza del servicio, el control de procesos toma en cuenta el ciclo de vida de la producción?	✓		✓		✓			
17	¿Las actividades que se realizan en el área, son responsabilidad de colaboradores capacitados?	✓		✓		✓			
18	¿La mejora continua de los procesos genera capacitaciones oportunas para su aplicación?	✓		✓		✓			
19	¿Se cuenta en el área con un protocolo o manual que permite actuar ante la incidencia?	✓		✓		✓			
20	¿La mejora continua en el área está controlada por jefes, que optimizan el tiempo en la solución al problema?	✓		✓		✓			
46	<b>VARIABLE 2: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Referencia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>	
	Variable dependiente: ADMINISTRACIÓN DE ALMACEN	Si	No	Si	No	Si	No		
<b>Dimensión 1: Aprovechamiento máximo del espacio</b>									
1	¿Los procedimientos para acopiar los productos facilita el uso mismo, pero cauteloso de los espacios?	✓		✓		✓			
2	¿Para maximizar espacios y facilitar el alcance de los mismos se cuenta con un mapa que facilita la localización?	✓		✓		✓			
3	¿Para garantizar, se conserven las propiedades de los productos los espacios de almacenamiento son los ideales?	✓		✓		✓			
<b>Dimensión 2: Minimización de las Operaciones</b>									
4	¿Los tiempos destinados en la manipulación de los productos son mínimos, se cuentan con equipos que facilitan la movilización?	✓		✓		✓			
5	¿Los colaboradores son entrenados y capacitados en la optimización del tiempo para la manipulación de los productos?	✓		✓		✓			

Dimensión 3: Facilidad de acceso						
6	¿Las operaciones de gran volumen se ven reducidas por la buena distribución de los espacios?	✓	✓	✓		
7	¿Las mercancías al ser solicitadas son accesibles, por la distancia en la cualificación y ubicación?	✓	✓	✓		
8	¿El área de producción está conectada con el almacén para optimizar el tiempo en el transporte interno?	✓	✓	✓		
9	¿Los encargados del transporte interno han sido capacitados para prevenir accidentes en el traslado de la mercancía hacia el almacén?	✓	✓	✓		
10	¿Los encargados de la preparación de pedidos ubican las entregas garantizando la conservación de los productos?	✓	✓	✓		
11	¿Al preparar los pedidos, los encargados toman en cuenta la rotación de los productos según el ciclo de vida de los productos?	✓	✓	✓		
12	¿Los clientes principales son informados sobre fecha y ubicación de sus entregas?	✓	✓	✓		
13	¿Cuando una entrega no cumple con los tiempos ofrecidos, la gerencia assume responsabilidad directa en los errores?	✓	✓	✓		
Dimensión 4: Flexibilidad en la colocación						
14	¿Los pedidos son accesibles en su ubicación en el área de almacén, su localización está organizada?	✓	✓	✓		
15	¿Cuando el ingreso de productos se incrementa, se colocan los productos por fecha de producción o caducidad?	✓	✓	✓		
16	¿Las mercancías generadas tienen espacios específicos?	✓	✓	✓		
17	¿Los espacios tienen la tendencia a la adaptación?	✓	✓	✓		
Dimensión 5: Rapidez de Gestión						
18	¿Se cuentan con equipos que facilitan el registro de los productos?	✓	✓	✓		
19	¿La gestión es rápida pues se cuenta con información sistematizada?	✓	✓	✓		
20	¿Cuando se implementan procesos de sistematización, el protocolo para la rapidez en la gestión según propiedades y ciclo de los productos?	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

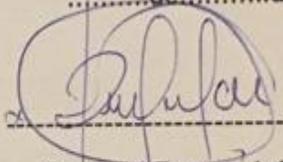
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DUEÑAS WILSON PAUL ELIAS    DNI: 17826485

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

.....de.....del 20....  
  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

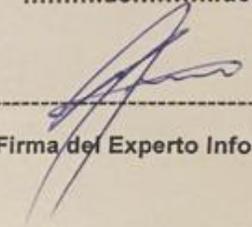
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guimolda Wilfredo Ruspe San Juaniz..... DNI: 06703641.....

Especialidad del validador: I. n. d. u. s. T. u. a. l......

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>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

.....de.....del 20....

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**



## Anexo 09. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



La Molina, 02 de Agosto del 2019

Señores

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Ciudad

Atención: **Dr. Carlos Venturo Orbegozo**

**Jefe de la Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo Campus Norte**

Referencia: Carta P. 0309-2019-EPG-UCV-LN

Estimado Dr. Venturo Orbegozo:

Mediante la presente nos dirigimos a Ud. dejando constancia de recepción de la carta en referencia solicitando el permiso y facilidades para que el Sr. Dante Aliaga Cerna con DNI 09631761 estudiante del programa de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de su distinguida institución, desarrolle su trabajo de investigación en nuestra empresa.

Considerando que el trabajo de investigación que desarrolle el Sr. Dante Aliaga Cerna en nuestra empresa es de un beneficio mutuo, nuestra Gerencia General aprueba el desarrollo de la misma y se compromete a brindarle las facilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular, quedo a su disposición.

Atte.

G&N ROJAS S.A.  
Guillermo Rojas Hernandez  
Gerente

Of. Principal: Av. Javier Prado Este 5916 La Molina - Lima / T. 349-0285 / 349-1442 / 349-0284

[www.gynrojas.com](http://www.gynrojas.com) /  gynrojasperu

- CALLAO: Av. Guardia Chalaca 1055, Telf.: 420-1038 Fax: 429-6852  
- MAGDALENA: Av. Brasil 4105 Telf.: 461-6934 Fax: 460-0981  
- PACASMAYO: Av. Leoncio Prado 343 Telf.: 044-311821

- ASIA, CAÑETE : Panamericana Sur Km. 97.5  
- CAJAMARCA : Av. Angamos 980 Telf.: 076-367220

## Anexo 10. Evidencia de aplicación de confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	20

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	20

## Anexo 11. Dictmen final



# Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa  
G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**ALIAGA CERNA DANTE**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 08 de agosto del 2019

Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo  
Asesor de la tesis

Dra. Patricia Mónica Bejarano Alvarez  
Revisor de la tesis

## Anexo 12 Acta de originalidad de tesis



### Acta de Aprobación de originalidad de tesis

Yo, **Liz Maribel Robladillo Bravo**, docente de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial norte, como asesor de la tesis **titulada Gestión de proceso y administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, lima 2019** de estudiante **Dante Aliaga Cerna**, he constatado que la presente investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que las similitudes 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 Cesar Vallejo.

Lima, 12 de agosto del 2019

**Firma**

**Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo**

DNI: 09217078

## Anexo 13. Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&ts=3&u=1062660714&co=1169275591

feedback studio | Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019

Resumen de coincidencias X

**22 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias
22
1 Entregado a Universida... 16 % > Trabajo del estudiante
2 Entregado a Universida... 1 % > Trabajo del estudiante
3 www.evolucion.cl 1 % > Fuente de Internet
4 documents.mx <1 % > Fuente de Internet
5 issuu.com <1 % > Fuente de Internet
6 repositorio.ucsg.edu.ec <1 % > Fuente de Internet
7 books.google.co.ve <1 % > Fuente de Internet

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G&N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:  
Bach. Dante Aliaga Cerna  
(ORCID: 0000-5775-3885)

ASESORA:  
Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo  
(ORCID: 0000-0002-8613-1882)

Página: 1 de 81 | Número de palabras: 16970 | Text-only Report | High Resolution | Activado

15:28 12/09/2019

Anexo 14. Informe de originalidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Alfaga Cerna, Dante

D.N.I. : 09631761

Domicilio : Pto. Ganges, C. Urb. las Praderas

Teléfono : Fijo : 3657202. Móvil : 993527780

E-mail : dantealfagacerna1@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado  
Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado  Doctorado

Maestría

Grado : Maestro

Mención : Gerencia de Operaciones y logística

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Alfaga Cerna, Dante

Título de la tesis:

Gestión de procesos y administración de  
almacén en la empresa G&N Hojas del  
rubro automotriz, Lima 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 17-09-19

Anexo 15. Informe de originalidad



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yante Aliaga Cerna

INFORME TÍTULADO:

Gestión de Procesos y administración de  
almacén en la Empresa G&N Hojas del  
rubro automotriz, Lima 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

SUSTENTADO EN FECHA: 17 agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.



[Firma]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN