



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La gestión de almacén y distribución física en el área logística de la empresa Jardín del Zen
del distrito de Surco en el año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Ali Fernández, Francesco Jeffer (ORCID: 0000-0001-8192-8916)

Br. Vasquez Lopez, Melissa Yajaira (ORCID: 0000-0001-9081-9666)

ASESORA:

Mgr. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado en especial a mi padre celestial por guiarme siempre a lo largo de este camino universitario, a mi adorada madre que siempre ha estado allí de la manera más incondicional que puede existir en este mundo, guiándome, abrazándome cuando sentía decaer, a mis hermanos que son una bendición para mí, al Lic. Cesar Enríquez por haber sido como un padre, incentivándome a cada momento y a mi mascota que siempre me ha acompañado en todas mis amanecidas.

Melissa

Mi trabajo lo dedico en primer lugar a Dios, por la fortaleza diaria, a mis estimados padres que me han apoyado en el trayecto de mi vida universitaria, a mis hermanos y demás familiares que día a día me han incentivado a seguir adelante

Jeffer

Agradecimiento

Agradecemos a nuestras amadas familias por apoyarnos cuando más lo hemos necesitado, en especial a nuestros padres, a nuestros amigos más cercanos por alentarnos a seguir adelante y a nuestros jefes.

A los profesores de la universidad Cesar Vallejo por todo el apoyo brindado, la dedicación y la paciencia en todo este largo camino de aprendizaje para nuestro futuro profesional

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2. Operacionalización de variables.....	19
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento.....	26
2.6 Métodos de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	70
ANEXOS	75

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de almacén20
Tabla 2	Operacionalización de la variable distribución física21
Tabla 3	Escala de Likert23
Tabla 4	Validez V de Aiken de los instrumentos de medición.....24
Tabla 5	Rango de fiabilidad25
Tabla 6	Fiabilidad de la variable gestión de almacén29
Tabla 7	Fiabilidad de la variable gestión de almacén29
Tabla 8	Fiabilidad de la variable distribución física29
Tabla 9	Alpha de Cronbach para la variable Distribución física30
Tabla 10	Tabla de frecuencias de la variable Gestión de almacén30
Tabla 11	Tabla de frecuencias de la dimensión recepción de materiales31
Tabla 12	Tabla de frecuencias de la dimensión almacenamiento32
Tabla 13	Tabla de frecuencias de la dimensión diseño y equipo33
Tabla 14	Tabla de frecuencias de la dimensión despacho de materiales34
Tabla 15	Tabla de frecuencias de la variable Distribución física.....35
Tabla 16	Tabla de frecuencias de la dimensión Importancia del tiempo y lugar36
Tabla 17	Tabla de frecuencias de la dimensión Alcance de la distribución física37
Tabla 18	Tabla de frecuencias de la dimensión Capacidad de transformación y elaboración38
Tabla 19	Tabla de frecuencias de la dimensión Comunicación y control39
Tabla 20	Tabla de frecuencias de entorno de la DFI40
Tabla 21	Tabla de frecuencias de la dimensión Componentes básicos de la DFI.....41
Tabla 22	Tabla de frecuencias de la dimensión servicio al cliente42
Tabla 23	Prueba de normalidad44
Tabla 24	Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.....45
Tabla 25	Tabla cruzada para las variables gestión de almacén y distribución física45
Tabla 26	Tabla cruzada de la dimensión recepción de materiales y la distribución física46
Tabla 27	Tabla cruzada de la dimensión almacenamiento con la distribución física.....47
Tabla 28	Tabla cruzada de la dimensión diseño y equipo y la distribución física48

Tabla 29	Tabla cruzada de la dimensión despacho de materiales y la distribución física	49
Tabla 30	Anexo 1. Matriz de consistencia	76
Tabla 31	Anexo 3. Tabla de especificaciones	82
Tabla 32	Anexo 13. Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Gestión de almacén	108
Tabla 33	Anexo 14. Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Distribución física.....	111
Tabla 34	Anexo 15. Matriz de evidencias externas	114
Tabla 35	Anexo 16. Matriz de evidencias internas.....	115

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable gestión de almacén.....	31
Gráfico 2. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión recepción de materiales	32
Gráfico 3. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión almacenamiento.	33
Gráfico 4. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión diseño y equipo.	34
Gráfico 5. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión despacho de materiales.	35
Gráfico 6. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable distribución física.	36
Gráfico 7. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable importancia del tiempo y lugar.	37
Gráfico 8. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión alcance de la distribución física.	38
Gráfico 9. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión capacidad de transformación y elaboración.	39
Gráfico 10. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión comunicación y control.	40
Gráfico 11. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión entorno de la DFI.	41
Gráfico 12. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión componentes básicos de la DFI.	42
Gráfico 13. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión servicio al cliente.	43

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre gestión de almacén y distribución física en el área logística de la empresa Jardín del Zen en el distrito de Surco en el año 2019. Se sustentó bajo los fundamentos teóricos de Villarroel y Rubio (2012) para la variable gestión de almacén, y Castellanos (2009) para la variable distribución física. El estudio se desarrolló utilizando el método científico, la metodología fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional; se utilizó una muestra censal de 30 colaboradores de la organización en estudio; para la recolección y análisis de datos se utilizó dos cuestionarios conformados por 30 enunciados cada uno, con escala de tipo Likert, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos (1 metodólogo y 2 temáticos) de la universidad César Vallejo, la información fue recolectada y procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo una confiabilidad Alfa de Cronbach = 0,937 para la primera variable y 0,943 para la segunda. Finalmente se realizó la prueba de hipótesis, evidenciando que existe una relación positiva alta entre la gestión de almacén y la distribución física según el coeficiente de correlación Spearman ($Rho = 0.520$) y el Sig. (Bilateral) = 0.003.

Palabras claves: Almacenamiento, despacho de materiales, alcance de la distribución, logística.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between warehouse management and physical distribution in the logistics area of the company Jardín del Zen in the district of Surco in 2019, Surco. It was based on the theoretical foundations of Villarroel and Rubio (2012) for the warehouse management variable, and Castellanos (2009) for the physical distribution variable. The study was developed using the scientific method, the methodology was applied, quantitative approach and non-experimental design, correlational descriptive level; A census sample of 30 collaborators of the organization under study was used; For data collection and analysis, two questionnaires made up of 30 statements each were used, with a Likert-type scale, which were validated by the judgment of experts (1 methodologist and 2 thematic) from the César Vallejo University, the information was collected and processed using the SPSS version 25 statistical program, obtaining a Cronbach's alpha reliability = 0.937 for the first variable and 0.943 for the second. Finally, the hypothesis test was carried out, showing that there is a high positive relationship between warehouse management and physical distribution according to the Spearman correlation coefficient ($Rho = 0.520$) and Sig. (Bilateral) = 0.003.

Keywords: *Storage, materials dispatch, distribution scope, logistics.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los procesos logísticos son participes de un padrón muy importante en la mayoría de las empresas, puesto que, son factores determinantes para el crecimiento de la misma, sin embargo, si no llevamos una adecuada gestión logística, los procesos se pueden romper y desencadenar en el declive de la organización. Partiendo de ello, podemos mencionar 2 etapas del proceso como lo son la gestión de almacén y la distribución física dentro de la organización, las cuales, son pilares importantes pero se encuentran en una etapa creciente en la mayoría de empresas y son muy vulnerables, ya sea porque en el almacén no cuentan con el espacio adecuado, porque no saben qué tipo de almacén requiere su producto o porque no conocen los sistemas de distribución física que existen para cada producto y a su vez no van de acorde con las nuevas tendencias que muestra el mundo globalizado en el cual vivimos.

En el ámbito internacional Correa y Gómez (2010), comentaron respecto a la inadecuada gestión de almacén y la distribución, como una de las causas por las cuales las empresas no crecen (tomando como ejemplo la realidad colombiana) esto se da, debido a que existe mucha tercerización, poca capacitación en lo que respecta almacenes, déficit en la manipulación de productos y asimismo en el mantenimiento de los equipos. Dichos datos mencionados, coincidieron con lo señalado por Martínez, Palmero y Gonzales (2017), quienes señalaron que los almacenes y centros de distribución gestionados de manera inadecuada no pueden hacer que una empresa sea competitiva y a su vez no serían lo suficientemente capaces para asumir retos. También Giusti (2017), desarrollo un artículo, donde sostiene que las empresas colombianas respecto a la distribución poseen una inadecuada planificación y esto parte de no tener los vehículos tecnológicamente acondicionados y separados para los despachos continuos de mercancía e incurrir en gastos innecesarios. Por otro lado, Bravo (2019), mencionó en su artículo (estudio realizado en México), la relevancia de los KPI's para la medición de los procesos en la logística de despacho va más allá de comprender de cómo se están ejecutando las actividades de cada organización, ya que al poner en práctica estos indicadores permitirá reducir también los preocupantes gastos que, mayormente logran alcanzar hasta el 25% de los costos totales de transporte, la cual genera una distribución prolongada y por ende mayor tiempo de espera. A nivel nacional, según Arrieta, (2018), señaló que las empresas peruanas presentan mayormente una problemática en los CEDIS (centros de distribución) y esto debido a que su estructura para el almacenamiento no está bien definida debido a que no se conoce con claridad que se va a almacenar y de qué manera se tiene que distribuir. Por otro lado, según

el diario Gestión (2018) en su artículo dio a conocer que Perú es el 10mo país en Latinoamérica y 69 en el mundo el cual presenta un bajo desempeño en el área de distribución y almacenamiento de materia prima, a comparación de Panamá, Brasil, Uruguay e incluso Chile que están por encima con mejor desempeño logístico. También, Navarro (2016) identificó en su artículo publicado por Gestiopolis Perú, sobre los problemas constantes en almacenes, asimismo indico que estaban sobredimensionados (estimados en un 7% respecto a la facturación), valor excesivamente alto comparado con sus contendientes directos y asumiendo en cuenta que la producción se realiza bajo encargo. Muchas veces ello sucede debido a una falta de visión global de parte de la organización, la cual genera imperfecciones en todo el proceso y hace que la información y los materiales no fluyan correctamente.

Lo mencionado en párrafos anteriores muestra las deficiencias internas que existen en los almacenes de empresas peruanas y a su vez muestra la problemática que hay en los centros de distribución (CEDIS) las cuales no presentan un manejo idóneo para llevar un control de los procesos logísticos.

En cuanto a la realidad local, el estudio se desarrolló en la empresa distribuidora de cosméticos y productos para el cuidado de la piel Jardín del Zen. En relación al proceso logístico presenta resultados deficientes, desde la gestión de almacén, recepción de materiales, compras, ocasionando una serie de trastornos en el proceso productivo, tal como se aprecia en el anexo 6, los mismos que traen como consecuencia la falta de materia prima e insumos, las demoras en la entrega de pedidos, interrupciones en el proceso de fabricación o la prestación de los servicios a los clientes, generando insatisfacción. Por otro lado, en relación al almacenamiento de materia prima se observa que no existe un proceso de control adecuado, puesto que, se observa una mala gestión de los operarios de planta, dando como resultado una sobre carga de stock que resulta innecesario y generando sobre costos, así como se observa en el anexo 7, además de las mermas y las materias primas deterioradas, las cuales se aprecian en el anexo 8, ello también repercute al momento de realizar el inventario, ya que no hay accesibilidad y una ubicación estratégica de los insumos, tal como se observa en el anexo 9. Asimismo, el almacén no presenta un adecuado espacio físico, diseño y equipamiento requerido, tal como se observa en el anexo 10, y ello se refleja al momento del descargue de mercancías, el cual se realiza de forma manual caja por caja, implicando así una mayor dificultad al momento de su ejecución. Mientras que en el área de distribución, específicamente en el despacho de productos terminados, proceso en el cual se

identificó un deficiente sistema de distribución de productos, ya que, el transportista también realiza funciones como recojo de insumos y materiales, donde la priorización de dichas actividades queda a disposición y criterio del transportista y no según las necesidades de producción y almacén debido a una mala coordinación y comunicación precisamente con la última área mencionada.

Todo ello repercute a que la empresa no optimice la eficacia de la preparación desde el descargue de la mercancía, su elaboración y distribución al cliente final. Dejando de lado procesos básicos dentro del área logística por falta de integración, comunicación y compromiso.

En cuanto a los trabajos previos, se tiene como antecedentes internacionales según Escobar (2015) quien en su tesis titulada “Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa Jemsa representaciones” presentado en la Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, tuvo como objetivo analizar la logística de almacenamiento y distribución para mejorar la repartición de productos de consumo a los clientes de la empresa Jemsa Representaciones, Las teorías utilizadas en esta investigación fueron de Ballou (2004) quien señaló que la definición de logística es centrar el proceso en la cadena de suministros, la cual, es planeada, y posteriormente ejecutada, para así ser controlada con respecto al flujo y almacenamiento efectivo y eficiente de bienes y servicios; también Hernández (2012) señaló que la logística de almacenamiento consiste en la actividad que tiene como objetivo realizar la gestión de inventarios, conservación, manipulación y almacenamiento de bienes de consumo y medios de producción, diseño de almacenes y la explotación de los medios técnicos utilizados, equipos de manipulación y medios de almacenamiento y medición. La metodología tuvo un diseño no experimental descriptiva. La muestra estuvo compuesta por el Gerente General de Jemsa y los 4 empleados colaboradores del área de almacén y despacho. El instrumento manejado hacia la recaudación de datos se empleó el cuestionario. El Alpha de Cronbach de 0,916 y valor de prueba de Rho de Spearman de 0,779. Con un nivel de significancia del 0.000. Llegó a la conclusión que la entidad tiene el medio de reducir los costos y gastos de cada una de las actividades relacionadas con el almacenamiento y distribución.

El aporte de la presente tesis fue oportuno para la investigación por lo que manifiesta es recomendable optar por nuevos sistemas logísticos que no sean obsoletos y vayan de acorde a las nuevas tendencias, con ello la empresa se renovará y no se resistirá al cambio.

Ávila (2015), en su tesis titulada “La logística y su incidencia en la distribución de lubricantes de la empresa Dimex de la ciudad de Ambato”. Universidad Técnica de Ambato, consiguió como objetivo determinar la incidencia de la logística para mejorar en la distribución de lubricantes de la empresa DIMEX de la ciudad de Ambato. Las teorías utilizadas yacieron de Ballou (2004) donde señaló que Logística y cadena de suministros es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor; también Rivera y López (2012) señalaron que la Distribución, es una herramienta del marketing que tiene como objeto trasladar el producto desde el origen de su puesta a punto, la fábrica, hasta el consumidor final. La metodología fue descriptiva correlacional. La población hubo obtenida de los clientes externos e internos, obteniendo una muestra de 90 personas. El instrumento utilizado fue la encuesta, escala tipo Likert; se aplicó la fórmula estadística Chi cuadrado para verificar la hipótesis, la cual dio como resultado para el valor observado 199,67 y para el valor crítico 41,337. De los datos obtenidos se puede determinar, que es significativo el muestreo efectuado porque la desviación de la homogeneidad (desviación) es aceptable, demostrando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y un con un Sig. Bilateral de 0.001. Se llegó a la conclusión que la empresa no cuenta con un sistema de logística y debe mejorar su distribución para así satisfacer las necesidades de los clientes, ya que implantar estrategias de logística de distribución podría generar un alto grado de satisfacción.

Lo aportado por el tesista con este estudio consentirá conocer todos los procesos dentro de la cadena de suministro desde la selección de la materia prima hasta que llega al consumidor, en este caso el cliente. Teniendo como prioridad los tiempos de entrega para no incurrir en ineficiencias dentro de la organización.

En el ámbito de los Antecedentes Nacionales, Santiago (2018) Universidad César Vallejo. En su tesis “Almacenamiento y distribución de productos electrónicos en la empresa Ausa – callao 2018.” El presente trabajo asumió como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y la distribución de productos electrónicos en la organización Ausa – Callao 2018. El autor utilizó teóricos como Bozer y Tompkins (2006) La función esencial de un almacén es el despachar los productos de manera eficaz en cualquier forma hacia el paso siguiente de la cadena de suministro sin dañar o alterar la forma básica del producto. La teoría utilizada para la distribución física fue de Parreño y

Ruiz (2008) Es la variable que permite poner en contacto el sistema de producción con el de consumo de forma adecuada; es decir, la distribución tiene como misión poner el producto a disposición del cliente. La metodología de este trabajo fue de diseño aplicada no experimental descriptiva correlacional. La muestra lo conformaron 15 colaboradores en la empresa AUSA, el instrumento usado para la recaudación de datos se aplicó el cuestionario, donde el coeficiente Alfa de Cronbach resulto superior a 0,7 en las 2 variables, con un valor de la prueba de Rho de Spearman de 0,400 y el Sig. (Bilateral)= 0,002. Alcanzando la conclusión que ambas variables tienen una relación positiva moderada y por ello es importante el almacenamiento para que exista una correcta distribución.

Lo aportado en dicha investigación permitió establecer la importancia de tener una correcta gestión de almacén para poder llevar una óptima distribución en dicha empresa, es decir que a diferencia de la anterior investigación aquí si existe un alto grado de relación entre ambas variables y que una buena o mala gestión de almacén influenciará mucho en la segunda variable.

En cuanto a Iturrizaga, (2017) desarrolló una tesis titulada “Gestión de almacén y distribución en la distribuidora LEAL SAC, Juanjui, San Martín, 2017”, con el objetivo de identificar la correlación entre Gestión de Almacén y Distribución en la Distribuidora LEAL SAC, Juanjui, San Martín, 2017. Las teorías utilizadas en esta investigación estuvieron a cargo de Carreño (2011) los métodos de gestión de almacenes, llamados también warehouse management system (WMS), permiten gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente. La descripción de las primordiales funcionalidades de este sistema puede ser estudiada a través del período de almacenamiento, también en la segunda variable Philip kotler (2009) la distribución física estudia aquella parte de la cadena que está relacionada con el flujo de productos terminados desde el final de la línea de producción hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para venderlo posteriormente, la distribución física también abarca el flujo inverso de mercaderías, desde los clientes hasta los productores. La metodología de este estudio fue de prototipo básica no experimental descriptiva - correlacional. La población lo conformó 25 trabajadores de la distribuidora LEAL SAC, el instrumento usado para la recaudación de datos se empleó el cuestionario, donde el coeficiente Alfa de Cronbach resulto superior a 0,9 en las 2 variables, lo cual manifiesta que el instrumento posee una gran confiabilidad, por lo tanto, es aplicable, con un valor de Spearman de 0,759 y el Sig. (Bilateral)= 0,000. Llegando

a la conclusión que si existe una estrecha conexión entre el almacén y la distribución de Leal SAC.

El aporte a esta investigación permitió reforzar la hipótesis de este trabajo, alegando el alto nivel de relación entre estas dos variables, pero reafirmando que no todas las dimensiones de Gestión de Almacén tendrán impacto en la distribución o lo tendrán, pero en un menor porcentaje.

Mientras que Sánchez (2017). Universidad César Vallejo. En su tesis “Gestión de almacén y distribución física en el área de logística y producción de la empresa gloria s.a. en Huachipa – Lima 2017”, la cual presentó como objetivo distinguir la relación existente entre la Gestión de Almacén y distribución física en la empresa gloria s.a. En Huachipa – Lima. La teoría utilizada en esta investigación para “gestión de almacén” fue de Andrades (2016) La distribución física de un almacén, los medios de soporte y mantenimiento deben estar profundamente ligados a la acción que se va a desenvolver en el almacén. De todas las labores, la diligencia de demandas y la gestión de las actividades son esenciales. Se realizan con el fin de acondicionar los productos que componen las peticiones realizadas por el cliente y aceptadas por el departamento comercial de la empresa. Para la segunda variable se citó a Bureau (2011) La distribución física involucra la planificación, la instrumentación y el control del flujo físico de los materiales desde el almacén central, regulador o plataforma, hasta la descarga de las mercancías en el punto de negocio. La metodología es de diseño no experimental y de nivel descriptiva - correlacional. La población la conformó 90 individuos de la empresa gloria S.A., el instrumento manejado para la recaudación de datos se aplicó el cuestionario, con una significancia en su Alpha de Cronbach de 0,926, con un valor de la prueba de Rho de Spearman es de 0,123 y el Sig. (Bilateral)= 0,300. Obteniendo la conclusión que la dependencia entre las dos variables es nula, es decir lo que pueda suceder en la variable dependiente no tendrá influencia en la distribución de la empresa.

El aporte, según lo apreciado en esta investigación permitirá aclarar que no todas las dimensiones de la principal variable deben tener analogía con la distribución en las empresas, dependerá mucho del tipo de actividades o de la cadena de suministro de cada empresa para establecer el grado de coherencia entre ambas variables.

Por último, Marengo (2018) en su tesis “Gestión de almacén y distribución de UNILEVER ANDINA S.A, Huachipa, 2018”, la cual logró como objetivo determinar la relación existente entre gestión de almacén y la distribución en la empresa Unilever Andina S.A, Huachipa, Perú. La teoría utilizada para la primera variable en este trabajo fue de Ballou

(2014) determina que “la gestión de almacenes es un proceso que trata de la recepción, almacenamiento y despacho, hasta el punto de consumo de cualquier tipo de material, materia prima, semielaborados, terminados; así como el tratamiento e información de los datos generados, mientras que en distribución el autor citó a Escudero (2014) determina que la distribución es el recorrido el cual sigue el producto desde el origen (fabricante) hasta el destino (consumidor). Dicho recorrido se puede hacer atravesando múltiples etapas o ninguna, es decir, el producto se puede vender a través de múltiples intermediarios, entre el fabricante y el consumidor, o distribuirse de forma directa. La metodología de esta investigación fue de tipo aplicada no experimental, de nivel descriptivo - correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo formada por 40 colaboradores de la institución Unilever Andina S.A., el instrumento efectuado para la recolección de datos se ejerció el cuestionario, donde el coeficiente de la prueba de Rho de Spearman fue de 0,199 y el Sig. (Bilateral)= 0,219. En conclusión, la gestión de almacenes no tuvo una relación significativa con la distribución en la empresa Unilever Andina S.A, Huachipa, Perú.

El aporte de este trabajo nos dejó entrever que no siempre existirá relación entre estas variables porque dependerá mucho del funcionamiento y la manera en que operan estas dos áreas dentro de la organización.

En cuanto al marco teórico, se visualizó en la primera variable gestión de almacén, cuyos autores principales son Villarroel y Rubio (2012) quienes indicaron que la administración de almacenes es un proceso en el cual se recibe, se almacena y se ve el movimiento de cualquier tangible; estos pueden ser productos en materia prima, en proceso o finalizados y de la misma manera se verifican los resultados de los mismos (p.10).

Las acciones que se ejecutan en la gestión de almacén son de gran importancia para poder tener mejor manejo y control de la mercancía para de esa forma reducir costos, movimientos, agilizar tiempos y poder contribuir con la productividad en la empresa. Se manifestó como dimensiones: la primera dimensión, recepción, se da cuando la mercadería llega a puertas del almacén para su pronta verificación de lo requerido, de su estado y la cantidad solicitada, la cual muestra los sucesivos indicadores como (a) descarga de mercadería, (b) inspección y verificación, (c) registro y control, (d) cantidad recibida; la segunda dimensión, almacenamiento: Es una de las más importantes ya que esta hace que la mercancía esté en perfectas condiciones antes de su distribución o despacho, dicha dimensión tiene como indicadores (a) ubicación, (b) codificación, (c) conteo de inventario, (d) espacio físico; la tercera dimensión, diseño y equipo: Es todo aquello que permite la

fluidez y acondicionamiento dentro del almacén, de tal manera que este pueda facilitar las actividades a realizar en el interior, esta posee como indicadores (a) zona de carga y descarga, (b) diseño interior de almacén, (c) equipo de movimiento y traslado y la última dimensión, despacho de materiales: Es la etapa final donde la mercancía pasa a producción, la responsabilidad de dicha mercancía pasa a manos de otros una vez fuera del área de almacén, presentando indicadores como (a) picking, (b) preparación de pedidos, (c) participación de operadores, (d) entrega de bienes oportuno.

Como complemento a nuestra primera variable, según Mostafa, Hamdy y Alawady (2019) en su artículo manifestaron que los almacenes forman una proporción fundamental en la cadena de suministro como parte del sistema productivo de una organización, el cual es muy utilizado para la administración y depósito de los productos de acuerdo a un nivel de inventariado y sistema consolidado de gestión, el cual conlleva a la correcta manipulación, tratamiento y despacho de los productos de tal manera optimizar costos como parte de una mejora organizacional y satisfacción de los clientes.

Para reforzar el concepto de la tercera dimensión de los autores principales en esta variable, la cual hace referencia al diseño de un almacén Fichtinger, Ries, Grosse y Baker (2015) indicaron que consiste en determinar la configuración de cada zona de actividad, así como la orientación del pasillo del almacén, que incluye el número de pasillos y pasillos transversales, así como sus laterales, profundidad y ancho longitudinal. Asimismo, el diseño presenta objetivos importantes tal como lo señalaron Da Cunha et al. (2017) donde nos aseguran que los objetivos principales del diseño de las instalaciones del almacén son: minimizar los costos y maximizando la tasa de procesamiento de pedidos, así como minimizar las demoras en la entrega del producto, un punto importante en el contexto del nivel de servicio.

Durante el almacenamiento Goudarzia, Tabatabaee y Ahmadi (2016) mencionaron que la verificación de inventario, que generalmente se realiza al final de cada año, es una labor que demanda de mucho tiempo y un esfuerzo considerable para ser gastado por numerosos participantes, pero de gran importancia, ya que, los productos pueden estropearse, descomponerse o caducar, mientras están almacenados, por lo tanto, necesitan ser monitoreados y comprobado antes de salir.

La importancia de un almacén lo comentó Poon et al. (2009) donde indicaron que, en la cadena de suministro, un almacén es un componente esencial para vincular a los demás

eslabones de la cadena. Es necesario asignar los recursos del almacén de manera eficiente y efectiva para optimizar la productividad y reducir los costos de operación del almacén.

Así mismo Gavinet (2017) señaló que “Gestionar el almacén representa fundamentalmente controlar desde el momento que llega el producto, su permanencia y movimiento dentro de la zona de almacenaje” (p.14).

La gestión de almacén son todas aquellas actividades que hacen que la mercadería se encuentre en perfectas condiciones, con la cantidad requerida, en la ubicación correcta de manera acondicionada y a la espera de su pronto despacho o distribución, el autor logra destacar 5 dimensiones: Recepción física de las materias, Mantenimiento de las materias, Almacenaje, Extracción picking y Cross drocking.

Alawneh y Zhang (2018) indicaron que los objetivos principales del almacén de una empresa fabricante son aumentar la utilización del espacio, reducir costo de operación, y cumplir con los pedidos de forma rápida y confiable. Al mismo tiempo, para proporcionar un alto nivel de servicio, el almacén debe tener un nivel de inventario óptimo para cada artículo.

Para complementar y tener una mejor perspectiva acerca del almacén Leung, Lam, Tsang y Tang (2017) nos indicaron que las actividades en un almacén se pueden subdividir en cuatro categorías: recepción, almacenamiento, picking y envío.

A la vez Singh y Raghuram (2017) mencionaron que la gestión de almacenes es un proceso tradicional de mantenimiento de existencias donde algunas de las operaciones principales incluyen la recepción de mercancías, la asignación de ubicaciones de almacenamiento, el seguimiento de ubicaciones de almacenamiento, el reabastecimiento en ubicaciones de picking, preparación de pedidos, montaje y rotación de stock. El concepto de almacenamiento ha llegado a largas distancias desde ser solo una unidad de almacenamiento de inventario hasta la forma en que las empresas ahorran dinero.

Por último, Flamarique (2018) marcó que “La gestión de almacén básicamente busca controlar de manera personal los productos, con el fin de situarlos en el lugar correcto y evitar errores. Trata de cómo y dónde deben almacenarse las mercancías. [...]” (p.17).

La gestión de almacén se encarga de que la mercancía pueda ser manejada de la manera más correcta para su óptima distribución interna y almacenamiento, la cual permita una eficiente administración de cada producto cuando se lo requiera para las diversas diligencias que se puedan dar en el almacén, este autor manifiesta las dimensiones: Mejorar

la productividad, Reducir tiempos y tareas, Aumentar satisfacción de clientes y Reducir costos.

Chen, Wang y Kumar (2016) indicaron que anteriormente los teóricos se centraban en abordar diferentes problemas relacionados con las actividades de almacenamiento, como la gestión de inventario, cumplimiento de pedidos, utilización óptima del espacio, eficiencia operativa, carga /problemas de descarga, problemas de manejo de materiales, etc. Tales problemas que en la actualidad aún siguen presentándose.

Stopka y Luptak (2018) mencionaron que como parte del complejo sistema logístico, la gestión de almacén desempeña un papel importante en cada empresa, conectando las áreas de almacenamiento, flujo de materiales, producción, mantenimiento de registros y despacho. También tiene un impacto significativo en las operaciones comerciales y puede Ser de una importante ventaja competitiva.

Como parte de la segunda variable, tenemos a la distribución física, la cual tiene como autor principal a Castellanos (2009) reveló que tiene por objetivo manifestar el procedimiento más agradable para llevar la cantidad idónea del producto desde su origen al lugar apropiado, en el tiempo preciso y al minúsculo costo posible, concurrente con la estrategia de servicio requerida (p.13).

Para el autor la distribución física consiste en la realización de diferentes actividades, pero con un solo objetivo en común, el cual, es hacer llegar los productos requeridos por los clientes hasta el punto solicitado, sin recurrir a prolongados tiempos ni excesivos costos. tiene como dimensiones: la primera dimensión, importancia del tiempo y lugar, en el cual el beneficio de un producto depende no solo de su estructura (particularidades físicas), sino también, si se encuentra en el lugar y tiempo en que se le requiere, además cuenta los con indicadores como (a) ciclo total del pedido, (b) ciclo de tránsito (c) características físicas. La segunda dimensión, alcance de la distribución física: La cual hace referencia a la parte del sistema de aprovisionamiento concerniente al traslado del producto desde el punto de venta hasta el cliente o consumidor, ello abarca transporte y provisión, además cuenta con los indicadores tales como (a) abastecimiento, (b) almacenamiento, (c) transporte, (d) distribución local; la tercera dimensión, capacidad de transformación y elaboración: Implica saldar las incertidumbres en la demanda total y los cambios constatados en la demanda de otros productos, también cuenta con indicadores como (a) elaboración, (b) satisfacción, (c) verificación; la cuarta dimensión, comunicación y control: El cual está determinado por medio de una red de comunicaciones y un subsistema de verificación. Este, se basa en esas

comunicaciones y registros para la apertura de despachos o traslados de materiales; su eficiencia es esencial para el pertinente funcionamiento del sistema, para lo cual tiene indicadores como (a) pedidos, (b) eficiencia, (c) entregas perfectas; la quinta dimensión, entorno de la DFI: Este aspecto proporcionará mayor claridad para identificar con qué tipo de organizaciones privadas, usuario e instituciones gubernamentales se va a laborar y desarrollar la cadena logística, para lo cual tiene indicadores como (a) embaladores, (b) almacenadoras; la sexta dimensión, componentes básicos de la DFI: Permite a través de ella poder identificar los costos directos e indirectos que forman un elemento clave dentro de la cadena de suministro para poder movilizar las mercancías; poder ver los tiempos en el que se moviliza un producto a través de sus interfaces; tiempos de tránsito, con la finalidad de medir los tiempos de entrega, para lo cual tiene indicadores como (a) duración, (b) efectividad y por último la dimensión, servicio al cliente: Se refiere a las relaciones que se establecen con los clientes, puesto que es importante analizar el servicio que se presta, para lo cual tiene indicadores como (a) importancia, (b) preferencia.

En cuanto a la dimensión tiempo y lugar conceptualizada por el autor principal de la segunda variable, existen algunas técnicas las cuales Wong y Jae (2018) mencionaron que para reducir el tiempo de entrega de la distribución del producto desde las fábricas a las tiendas minoristas a través de los centros de distribución, los minoristas suelen utilizar el empaquetado variado o el pre envasado, donde el embalaje de los productos en las fábricas se realiza teniendo en cuenta las tiendas a las que se distribuirán.

Hou, H., Chaudhry, S., Chen, Y. y Hu, M. (2017) complementaron la segunda variable indicando que para tener un buen sistema de distribución física tiene que existir coordinación, buen flujo de materiales, los cuales muestren los atributos positivos con los cuales cuenta la logística.

Mientras que Ran, Zhang y Liu (2017) advirtieron que, debido al alto tiempo, la entrega de pedidos se considera una actividad importante en la logística de los centros de distribución. Algunos estudios han demostrado que el tiempo de entrega representó más de la mitad del tiempo de los servicios de logística.

El transporte proporciona más visibilidad a los envíos y pedidos, sin embargo, es un tema que preocupa a Singh y Raghuram (2017) donde indicaron que el transporte y la entrega es un tema complicado cuando se trata de industrias manufactureras. La razón por la que es complicado es porque las empresas tienen el dilema de tener un local de división de transporte o externalizarlo. Anteriormente, el costo de la gestión del transporte era muy

costoso y agotador debido a lo siguiente razones: mantenimiento de los vehículos, mantenimiento de repuestos, prevenir el robo de los vehículos, desglose a mitad de viaje, desvío de conductores, desventajas de la subcontratación: costoso, rutas fijas, sin flexibilidad.

También según Molinillo (2012) la definió como “la necesidad de dar el producto al consumidor en el tiempo oportuno y la necesidad de llevar un método de distribución eficaz y eficiente con un objetivo fijo” (p.6).

En síntesis, la distribución física es el desplazamiento del producto en el tiempo oportuno y de manera eficaz, tiene como dimensiones: diseño de distribución, objetivo de fabricante, objetivo de venta, objetivo de beneficios, satisfacción del cliente.

Azizi, Kapak y Tarhandeh (2014) indicaron que el servicio de distribución física se define como el paquete interrelacionado de actividades proporcionadas por un proveedor que crea la utilidad del tiempo y el lugar para un comprador, y asegura la utilidad de la forma desde la perspectiva del cliente, entonces, el servicio de distribución física es el mecanismo que asegura que los bienes estarán disponibles.

Por otro lado, según López (2009) testificó que la distribución “Consiste en llevar los productos al mercado en la cantidad deseada, el lugar donde se deseen adquirir y en el momento que se necesiten” (p.65).

Lo aportado enseñó que por medio de la correcta distribución física podemos trasladar los productos de manera eficiente y oportuna a un precio razonable y asimismo recibiendo utilidades a cambio de la misma. En este caso se manifestaron las dimensiones seguidas: funciones, características, objetivos, diversificación y simplificación.

Para una correcta distribución, los productos terminados que se están transportando jamás deben dejar de ser custodiados. Para tener una idea más clara acerca de esta importante acción Wu et al (2017) mencionan que el evento de custodia es un registro del estado de custodia del envío. La custodia puede permanecer con el titular actual del envío o mostrar una transferencia de un participante a otro (por ejemplo, envío transferido del proveedor al transportista, envío entregado al cliente por el transportista).

Ran, Zhang y Liu (2017) Para mejorar la eficiencia de la distribución de pedidos, algunos los investigadores estudiaron el desempeño de las actividades logísticas desde la perspectiva de la flexibilidad. La flexibilidad logística es definida como una habilidad que usa razonablemente una variedad de recursos en el almacenamiento, transporte, distribución y otros aspectos para mejorar la velocidad de respuesta a la demanda del cliente.

Para complementar a estas variables se ha requerido de artículos científicos, de autores como Cardona, Orejuela y Rojas (2018) donde mostraron que la gestión del almacén presenta un rol de gran relevancia en la gestión de la cadena de suministro, puesto que esta posee como responsabilidad la correcta recepción y entrega de mercancías, acotando las referencias de cantidad, tiempo, calidad, rapidez y costo.

De igual manera, Arango, Gómez y Serna (2017) los cuales detallaron que la distribución física corresponde a la etapa final propia de la cadena de suministro, asimismo es la encargada de la distribución del producto hacia el consumidor final en el momento adecuado y en el lugar correcto, para lograrlo deberá optimizar sus actividades de manera eficiente y obtener una mejor gestión de rutas.

Avanzando con el tema, Correa, Gómez y Campos (2018) comentaron que la gestión de almacén tiene que utilizar métodos de optimización para mejorar sus procesos, asimismo, indicaron que llevar el adecuado proceso del almacén tendrá un efecto significativo en la distribución, además generará reducción de costos.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión de almacén y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?, Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre recepción de materiales y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?, ¿Cuál es la relación entre almacenamiento y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?, ¿Cuál es la relación entre el diseño y equipo y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?, ¿Cuál es la relación entre el despacho de materiales y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?

A continuación, la justificación del Estudio, Hurtado y Toro, (2015) Manifestaron que “la justificación básicamente permite identificar la realidad de nuestra duda, por qué se ha propuesto, por qué es importante investigarlos y cuál es la finalidad de hacerlo” (p.81).

La justificación teórica del actual trabajo de investigación tuvo como objeto dar a conocer como se relacionan las variables gestión de almacén y la distribución física. Toda aquella información recopilada en este trabajo de investigación fue de mucha utilidad para la empresa que se está estudiando y lo será para empresas alrededor que buscan mejorar sus procesos logísticos internos, con el fin de generar mayor ingreso a un menor costo, asimismo buscamos integrar los procesos de aprovisionamiento, lo que se entiende que es en realidad

la principal labor que ha de desplegar la organización para complacer rentablemente las insuficiencias de sus clientes. Para el presente estudio se utilizaron dos autores principales, los cuales son para nuestra primera variable (Gestión de Almacén) Villarroel y rubio (2012) y para nuestra segunda variable (distribución física) es Castellanos (2009).

También, la Justificación metodológica Según Bernal (2010, p.107), en estudios científicos, “la justificación metodológica del estudio sucede cuando el proyecto a desarrollarse plantea un desconocido método o una nueva estrategia para provocar conocimiento predilecto y confidencial.”

El actual trabajo de investigación apoyará en el futuro a todo aquel que desee realizar estudios sobre las mismas variables que se encuentran presentes en esta investigación, para la metodología de esta investigación se planteó el cuestionario y se aplicó la encuesta a todos los colaboradores del área de almacén y distribución, incluyendo al chofer de la organización, ganando la cuantificación de los testimonios conseguidos y planteando soluciones para conseguir efectos eficientes.

Asimismo, la justificación social dio a conocer que, en nuestro país, lamentablemente el tema logístico está en una etapa creciente, por lo que la presente investigación buscar dar a conocer más a fondo las mil y una dificultades que presenta no solo la empresa Jardín del Zen en las áreas de almacén y distribución dentro del área logística, sino también las empresas que tienen el mismo rubro, mejorando así el rendimiento esperado de toda PYME.

Por último, tuvimos la justificación práctica según Bernal (2010, p.106), exteriorizo lo siguiente “un trabajo se justifica en la práctica cuando ayuda a solucionar un problema, propone estrategias que al emplearlas auxiliarán a solucionarlo”

El presente trabajo ayudo a poder mejorar el perfeccionamiento de la gestión de almacén y la distribución, puesto que la logística aún está en proceso de formación y no existen trabajadores capacitados al 100% en temas logísticos, solo conocedores por experiencia; por lo que a raíz de las problemáticas esperamos establecer soluciones que sean aceptadas por la empresa.

En cuanto a la Hipótesis según Díaz, (2015). Mencionó que “Es un componente central y esencial del desarrollo de estudio, toda vez* que se integra una respuesta preliminar al problema científico que es objeto de análisis” (p.63).

Por lo que la hipótesis general fue: Existe relación entre la gestión del almacén y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019. Entre las hipótesis específicas: Existe relación entre recepción de materiales

y distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019; Existe relación entre almacenamiento y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019; Existe relación entre diseño – equipo y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019; Existe relación entre despacho de materiales y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

También se tuvo como objetivo general: Reconocer de qué manera se relaciona la gestión de almacén y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019. Los objetivos específicos fueron: El primero fue verificar la relación entre recepción de materiales y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019. El segundo fue comprobar la relación entre almacenamiento y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019. El tercero fue identificar la relación entre diseño - equipo y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019. Por último, fue demostrar la relación entre despacho de materiales y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Descriptiva

Según Tamayo (2007) con este prototipo de investigación lo que se quiso lograr es “la descripción, registro, análisis e interpretación del fenómeno en su estado natural, y la composición o procesos de variables” (p. 46).

La siguiente investigación, estuvo enfocada en describir la conducta de las variables y encontrar la relación que consta entre las variables en estudio dando a conocer su problemática y planteando hipótesis.

Correlacional

Según Ávila, (2016). Mencionó que “Correlación es una expresión estadística que muestra una posible sociedad o dependencia entre 2 o más variables, sin que sea significativo el orden de la exposición de las variables, ya que no enuncian una analogía de causalidad. Para comprobarlas se manejan pruebas estadísticas de correlación” (p.27).

Se dedujo que la correlación permite establecer asociación estrecha entre las variables a estudiar en una investigación. El actual trabajo de investigación fue de un nivel descriptivo y correlacional, puesto que indaga precisar la dependencia estadística cierta entre las variables (Gestión de Almacén y Distribución física).

Diseño

No experimental

Según Hurtado y Toro (2015). Indico “Se maneja para constituir relaciones de causalidad entre variables, contrastando grupos de datos, pero la variable no es manejable y solamente acepta un nivel de selección” (p.103).

La actual investigación pertenece al prototipo no experimental de corte transversal, debido a que no existe maniobra en las variables de estudio en mención.

Enfoque Cuantitativo

Según Hernández, F. (2003). “Usa recaudación de datos para comprobar hipótesis basadas en la mediación numérica y el análisis estadístico y de esa manera instaurar modelos de comportamiento” (p.6).

La presente investigación existió de enfoque cuantitativo, puesto que, se ha elaborado preguntas específicas utilizando el cuestionario y obteniendo como resultado muestra numérica.

2.2. Operacionalización de variables

Variables

Hernández, *et. al* (2014) indicaron “son características o elementos que son susceptibles a cambios o maniobras, medición u observación” (p. 105).

La variable, se refieren a cosas que pueden ser fácilmente modificadas, puesto que, no son estables y en poco tiempo pueden sufrir alteraciones. La presente investigación consta de dos variables: Gestión de almacén y distribución física.

Gestión de Almacén

Villarroel y Rubio (2012) la administración de almacenes es aquel progreso de la función logística enfocado en la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier tangible, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos finalizados, igualmente del tratamiento e indagación de los datos resultados (p.10).

Distribución Física

Según Castellanos (2009) reveló que tuvo por objetivo manifestar la solución más satisfactoria para llevar la cantidad correcta de producto desde su origen al lugar apropiado, en el tiempo preciso y al mínimo costo posible, compatible con la estrategia de servicio requerida (p.13).

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de almacén

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS
GESTION DE ALMACÉN	Villarroel y Rubio (2012) la administración de almacenes es un proceso en el cual se recepciona, se almacena y se ve el movimiento de cualquier tangible, estos pueden ser productos semi-elaborados o finalizados y materias primas, de la misma manera se verifican los resultados de los mismos. (p.10)	La gestión de almacén es un proceso que consta la óptima conservación de la mercancía ya sea en estado y cantidad en los diferentes tipos de almacén de manera eficiente, aprovechando al máximo todos los recursos e información que tenga al alcance.	Recepción de Materiales	Descarga de mercadería Inspección y verificación Registro y control Cantidad recibida	1, 2 3, 4 5, 6 7,8	
			Almacenamiento	Ubicación Codificación Conteo de Inventario Espacio Físico	9,10 11,12 13,14 15,16	Escala ordinal tipo Likert
			Diseño y Equipo	Zona de carga y descarga Diseño interior del almacén Equipo de movimiento y traslado	17,18 19,20 21,22	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Despacho de Materiales	Picking Preparación de pedidos Participación de operadores Entrega de bienes oportuno	23,24 25,26 27,28 29,30	

Tabla 2

Operacionalización de la variable distribución física

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS
DISTRIBUCION FÍSICA	Castellanos (2009) indicó que tiene por objetivo manifestar la solución más satisfactoria para llevar la cantidad correcta de producto desde su origen al lugar apropiado, en el tiempo preciso y al mínimo costo posible, compatible con la estrategia de servicio requerida (p.13).	Son todas aquellas actividades organizadas que permiten que los productos terminados lleguen a las manos de los clientes finales en el momento adecuado y el lugar correcto, todo ello con la finalidad de no incurrir en gastos innecesarios.	Importancia del tiempo y Lugar	Ciclo total del pedido	1	Escala ordinal tipo Likert
				Tiempo de tránsito	2	
				Características físicas	3,4	
			Alcance de la distribución Física	Abastecimiento	5,6	
				Transporte	7,8	
				Almacenamiento	9,10	
				Distribución Local	11,12	
			Capacidad de transformación y elaboración	Elaboración	13,14	
				Satisfacción	15,16	
				Verificación	17,18	
	Pedidos	19,20				
	Eficiencia	21,22				
Comunicación y control	Entregas perfectas	23,24				
	Embaladoras	25				
Entorno de la DFI	Almacenadoras	26				
	Duración	27				
Componentes básicos de la DFI	Efectividad	28				
	Importancia	29				
Servicio al cliente	Preferencia	30				

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

Según Tomás (2014) “la población es un acumulado de individuos que plasman ciertas características y de quienes deseamos estudiar ciertos testimonios” (p.21).

La población ha permitido conocer las funciones que cumple determinado conjunto de personas dentro de un lugar delimitado; asimismo, las propiedades de los mismos con el propósito de realizar una investigación.

Según Bisquerra (2014) “La población viene a ser el grupo de todos los individuos a los que se les informará los resultados del análisis. Simbolizado por N. El significado y la delimitación precisa de la población permitirá culminar el alcance de una investigación” (p.143).

Para poder concretar el resultado de una investigación se necesita saber los datos de todos los individuos a los cuales se va a investigar. La población en el presente análisis a investigar estuvo consentida por (30) colaboradores de la empresa El Jardín del Zen.

Censo

Según Arias, F. (2015) “El censo tiene como principal objetivo recopilar información acerca de la totalidad de una población” (p. 24).

El presente trabajo ha cumplido con recopilar la información respecto al total de la población encuestada, ello representa el objetivo principal.

Según Pérez y López (2012) “Una encuesta censal o censo es aquella que se realiza a todos los componentes de la población” (p.9).

En el actual trabajo de investigación se aplicó la muestra censal, porque se realizó el estudio a todos los personajes que formaron la población.

Criterios de inclusión

Para acceder a establecer la población de la empresa se consideró a todos los colaboradores de la organización del Jardín del Zen, incluyendo las áreas administrativas, ya que, estas eran las encargadas de supervisar el correcto ejercicio de las áreas de almacén y distribución, además de producción por su vínculo y coordinación que tenía con dichas áreas (personal por tercerización con más de 3 mensualidades en el cargo).

Criterios de exclusión

No se excluyó a nadie porque es una pyme, la cual, al ser una pequeña empresa todos los colaboradores presentan conocimiento alguno acerca de las variables que se investigaron, además se necesitó de todos para que dicha investigación sea más contundente.

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

Técnica de recolección de datos

Gómez (2015) manifestó “bajo la perspectiva cuantitativa, recopilar los datos es semejante a medir con el único fin de poder innovar a una mayor magnitud los sistemas de información” (p.68).

En el presente estudio, el sistema de información a utilizar fue el cuestionario para las dos variables, Gestión de Almacén y Distribución física.

Instrumentos de recolección de datos

Arias, M. (2015) comentó que “Este tipo de instrumento para recopilar información es cualquier medio o formato ya sea físico o virtual que se usa para poder captar, registrar y guardar una data precisa” (p.68).

En el presente estudio el instrumento a utilizar fue el cuestionario, “El cuestionario está compuesto por preguntas libres o cerradas respecto a una o más variables, las cuales deben medirse” (Castillo y Lozano, 2014, p.51).

El cuestionario se encuentra conformado por una variedad de preguntas a realizar en base a las variables que se utilizan en la investigación.

En la presente investigación se utilizó la escala tipo Likert: Según O’shaughnessy (2016) “Es una escala ordinal, a pesar de que cotidianamente se la menciona como escala de intervalos con el fin de preparar determinados análisis estadísticos” (p. 232); Matas (2018) no sólo confirma esto, indicando que cada ítem debe ir acompañado con una escala de valoración ordinal, sino que además, esta escala es con opciones de respuesta numérica de 1 a 5, con un punto medio neutral y alternativas a la derecha e izquierda de este. (p. 39); asimismo, el cuestionario constó de 30 preguntas para la variable gestión de almacén y 30 para la distribución física, los valores fueron los siguientes:

Tabla 3

Escala de Likert

Respuesta	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Quedó ordenado en cuatro dimensiones y la evaluación verdadera de la prueba parte de 5 a 1 puntos, salvo en cuestiones donde la evaluación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos).

Validez del instrumento

Según Bernal (2017) Señaló “Permite tener mayores posibilidades de generalizar los significados, poder sustentarlo en cada población de acuerdo a distinto tiempo y escenario” (p.36).

La validación tiene la siguiente formula y aplicó para todos los ítems:

$$V = \frac{X - l}{K}$$

Dónde

V= V de Aiken

X= Promedio de evaluación de los jueces

K= Riesgo de la evaluación (Max-Min)

L= Evaluación mínima posible

En el reciente trabajo, la validez se consignará por medio del juicio de dos (2) asesores temáticos y un (1) asesor metodológico, claro está, profesores de la Universidad César Vallejo. En este caso el instrumento pasó por un minucioso estudio del metodólogo a cargo, con el fin de verificar su autenticidad, transparencia, coherencia, claridad.

Tabla 4

Validez V de Aiken de los instrumentos de medición

Nº	Validador	Instrumento Gestión de almacén	Instrumento Distribución
1	Mg. Ruiz Villavicencio, Ricardo	89%	89%
2	Mg. Lino Gamarra, Edgar	89%	89%
3	Mg. Romero Pacora, Jesús	89%	89%
		89%	89%

Coefficiente de Aiken

Aiken (1985, citado por Merino, 2019), mencionó el coeficiente V como una proporción, y uso la distribución binomial para crear una prueba de hipótesis del valor de la población centrado en 0.50”. Dicho instrumento permite medir la validez recopilada por los expertos,

donde la validez es relativa, todos los resultados se muestran en los anexos 13 y 14; asimismo, Merino (2013, citado por Merino, 2018), añade que el coeficiente V se puede conceptualizar como magnitud o intensidad medida por el juicio de los expertos, con la finalidad de lograr cuantificar el grado en que cada ítem representa claridad, pertinencia y relevancia. (p. 588)

Confiabilidad del instrumento

Según Bernal (2017) “Hace referencia a la medida en que se pueden repetir los casos, a la claridad de las respuestas o demás datos recopilados; esta característica depende del estudio” (p.21).

Indicó que, mediante la confiabilidad se puede tener con exactitud el grado de precisión del instrumento, esto quiere decir que si aplicamos el instrumento ya sea a una persona u objeto el resultado tiene que ser el mismo. Por ello Ñaupas, Mejía y Novoa (2014) consideran la siguiente escala de medición:

Tabla 5

Rango de fiabilidad

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD	
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas, H., Mejía, E. y Novoa, E., 2014, p. 217

Asimismo, para validar la confiabilidad de los cuestionarios de gestión de almacén y distribución física se realizó el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. Donde indicó que el ponderado tiene que ser mayor a 0.7 para poder ser aplicada en el trabajo de investigación a realizar.

Fórmula de alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Dónde:

K= el número de ítems.

$\sum Si^2$ = sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = varianza de la suma de los ítems.

a= coeficiente de Alfa de Cronbach.

2.5. Procedimiento

Para la preparación del presente trabajo de investigación se precisó las dos variables, las cuales fueron encontradas en la realidad problemática de la empresa investigada, ya que se pudo observar algunos acontecimientos que se vienen dando en relación a las dos variables, asimismo procedimos a la búsqueda de trabajos previos, por medio de estudios que definan las variables a estudiar y aporten a nuestra investigación con el fin de poder tener un mayor conocimiento del tema a desarrollar.

De la misma forma, con la información recopilada se sustentó el marco teórico con autores. Todo lo mencionado se realizó gracias a los docentes capacitados y especializados en el tema y la línea de investigación, los cuales han ido proporcionando los ejemplos para poder llevar a cabo el estudio mediante la formulación de las variables que fueron gestión de almacén y distribución física y a su vez se ha mencionado las dimensiones e indicadores.

2.6 Métodos de análisis de datos

Guisando, *et al.* (2014). Indicó que “El programa SPSS accede calcular de forma espontánea las medidas de posición y dispersión descritas en toda la secuencia del proceso” (p. 37).

El programa SPSS es un programa estadístico que permite trabajar con grandes bases de datos y poder lograr un análisis estadístico más completo. (p.37)

Con el fin de poder examinar los datos de cada variable estudiada, se prosiguió a utilizar el paquete estadístico SPSS versión 25; Además, fue de mucha utilidad Excel para poder efectuar los gráficos y porcentajes en las tablas de frecuencias, poder mostrar su distribución y figuras.

Una vez concluido el tema de los instrumentos, se prosiguió a recopilar información necesaria para organizarla y poder crear nuestra base de datos, la cual fue una validación para presentar en tablas y figuras todo el sustento.

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó sin faltar a ninguna política pública, haciendo factible el desarrollo del estudio, el presente trabajo a realizar ostenta de dos variables relacionadas a la cadena de suministros de una empresa privada el cual era factible su estudio ya que se contaba con los permisos y recursos necesarios para el posible desarrollo de la investigación. Los autores de este trabajo son alumnos universitarios del X ciclo en Administración los cuales con su preparación, asesoría y experiencia han sido totalmente competentes para realizar este tipo de estudio y de esa forma poder aportar a la ciencia con resultados veraces. Para ello dicho trabajo se sometió al software Turnitin para identificar la magnitud de similitudes que esta investigación contiene a comparación con otros aportes científicos registrados en la base de fundamentos.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de fiabilidad

3.1.1 Confiabilidad interna

Tabla 6

Fiabilidad de la variable gestión de almacén

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Interpretación:

De los 30 valores estudiados, se validó el 100%, no se excluyó a ninguno de los mencionados, puesto que, no muestra valores extremos.

Tabla 7

Fiabilidad de la variable gestión de almacén

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	30

Interpretación:

Respecto a la probabilidad de fiabilidad por medio del Alpha de Cronbach, se puede establecer que el instrumento es soberanamente confiable y, si se aplicase nuevamente en otras investigaciones con mecanismos de muestra desiguales, el valor será el mismo para el instrumento estudiado, cuyo valor es de 93.7%.

Tabla 8

Fiabilidad de la variable distribución física

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Interpretación:

De los 30 valores estudiados, se validó el 100%, no se excluyó a ninguno de ellos, dado que no muestra valores extremos.

Tabla 9

Alfa de Cronbach para la variable Distribución física

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	30

Interpretación:

Conforme a la prueba de fiabilidad por medio del Alpha de Cronbach, arrojó que el instrumento es altamente confiable y, si se redundara nuevamente en demás investigaciones con elementos muestrales distintas, el valor cataloga el mismo para el instrumento estudiado, cuyo valor da como resultado un 94.3%.

3.2 Estadística descriptiva

Según Rendón, Villasís y Miranda (2016), manifestaron que mediante la estadística descriptiva se busca resumir de forma sencilla y clara los datos de una investigación, convirtiéndolos en cuadros, tablas figuras o gráficos, en base a los objetivos planteados, con el fin de proporcionar información puntual de los resultados. (p. 398)

A continuación, utilizamos tablas y gráficos, al respecto, Rendón *et al.* (2016), indicaron que con las tablas se determinan cifras puntuales acerca de las mediciones realizadas con anterioridad, y a través de los gráficos se muestran las tendencias de dichos datos para poder compararlos entre sí. (p. 406)

3.2.1 Estadística descriptiva de la variable gestión de almacén y distribución física

Tabla 10

Tabla de frecuencias de la variable Gestión de almacén

Gestión de almacén					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	23,3	23,3	23,3
	Regular	20	66,7	66,7	90,0
	Optimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

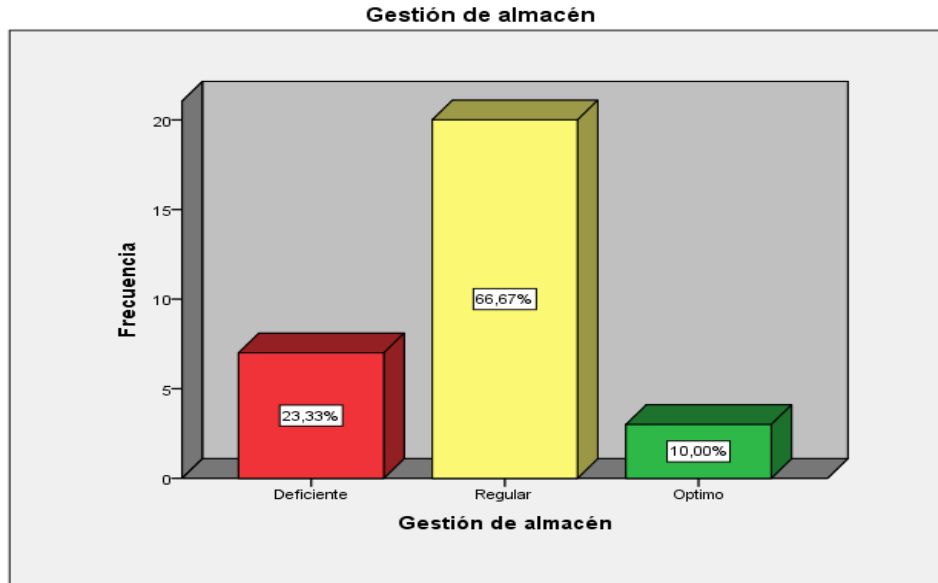


Gráfico 1. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable gestión de almacén.

Interpretación: De acuerdo a la tabla de frecuencias conseguida, del 100 % de los encuestados, el 66,67% aseveró que la gestión de almacén que se aplica en la empresa es de forma regular. También el 23,33 % de ellos afirman que es deficiente. Sin embargo, el 10% aducen que dentro de la empresa la gestión de almacén es óptima.

Tabla 11

Tabla de frecuencias de la dimensión recepción de materiales

Recepción de materiales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	26,7	26,7	26,7
	Regular	19	63,3	63,3	90,0
	Optimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

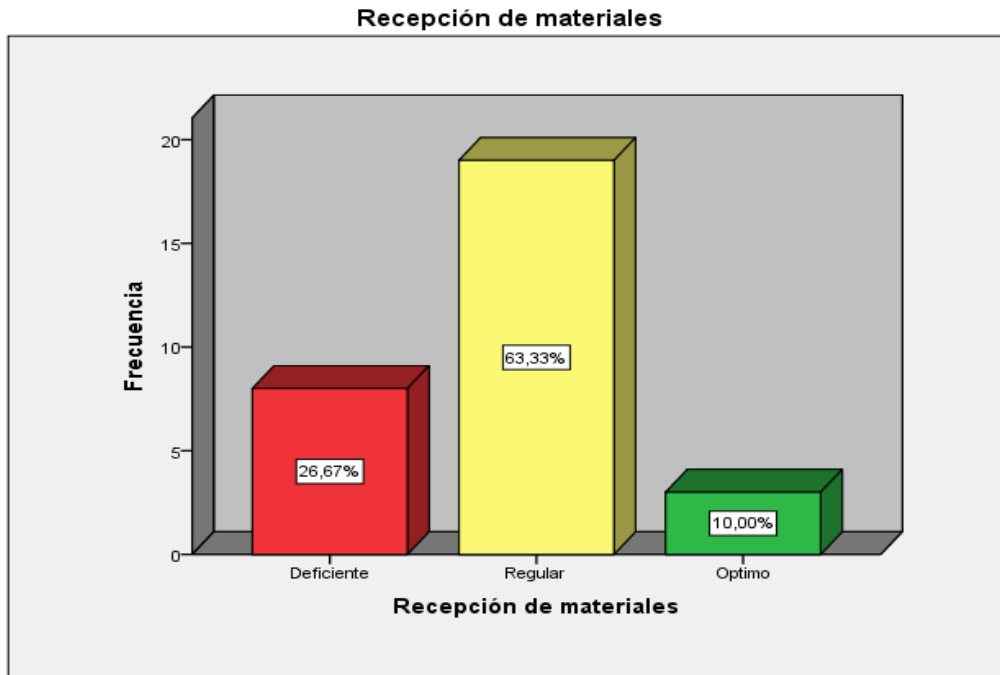


Gráfico 2. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión recepción de materiales

Interpretación: En relación a la tabla de frecuencias adquirida, del porcentaje total de los encuestados, el 63,33% afirmó que la recepción de materiales que se ejerce en el área de almacén es de forma regular. También el 26,67 % de ellos afirman que la recepción de materiales no cumple los procedimientos adecuados y califica dicha actividad como deficiente. Sin embargo, el 10% creen que todas las actividades de recepción de materiales se realizan de manera óptima.

Tabla 12

Tabla de frecuencias de la dimensión almacenamiento

		Almacenamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	22	73,3	73,3	93,3
	Optimo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

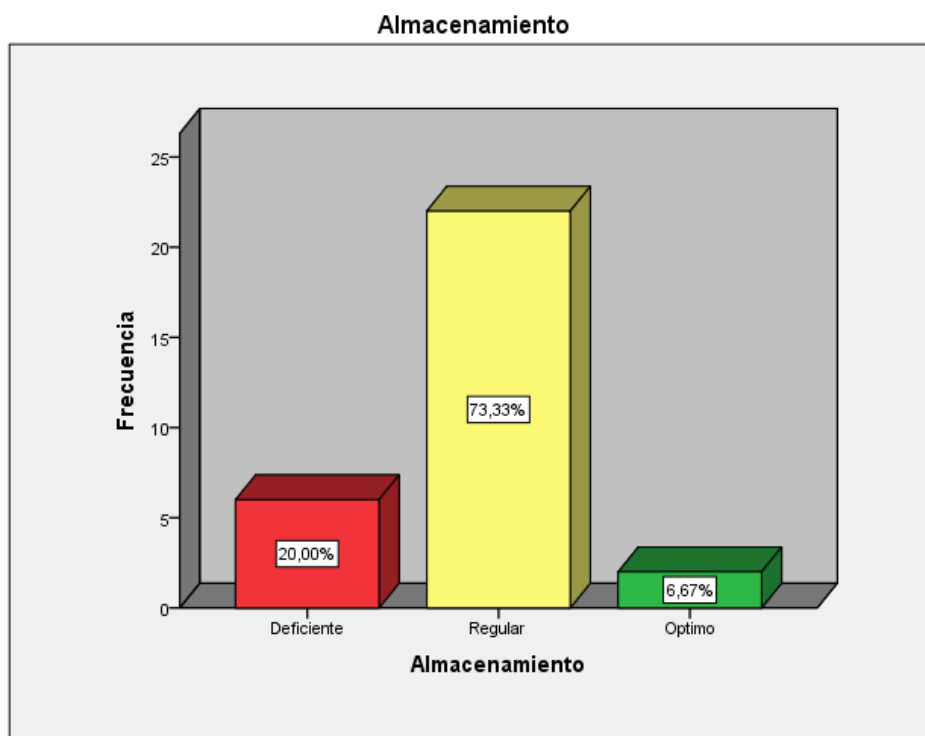


Gráfico 3. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión almacenamiento.

Interpretación: De acuerdo a la tabla de frecuencias lograda, del 100 % de los encuestados, el 73,33% alegó que el almacenamiento que se ejerce en el área es de forma regular. También el 20 % de ellos afirman que la recepción de materiales no cumple los procedimientos adecuados y califica dicha actividad como deficiente. Sin embargo, el 6,67% creen que todas las actividades de recepción de materiales se realizan de manera óptima.

Tabla 13

Tabla de frecuencias de la dimensión diseño y equipo

		Diseño y equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	14	46,7	46,7	96,7
	Optimo	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

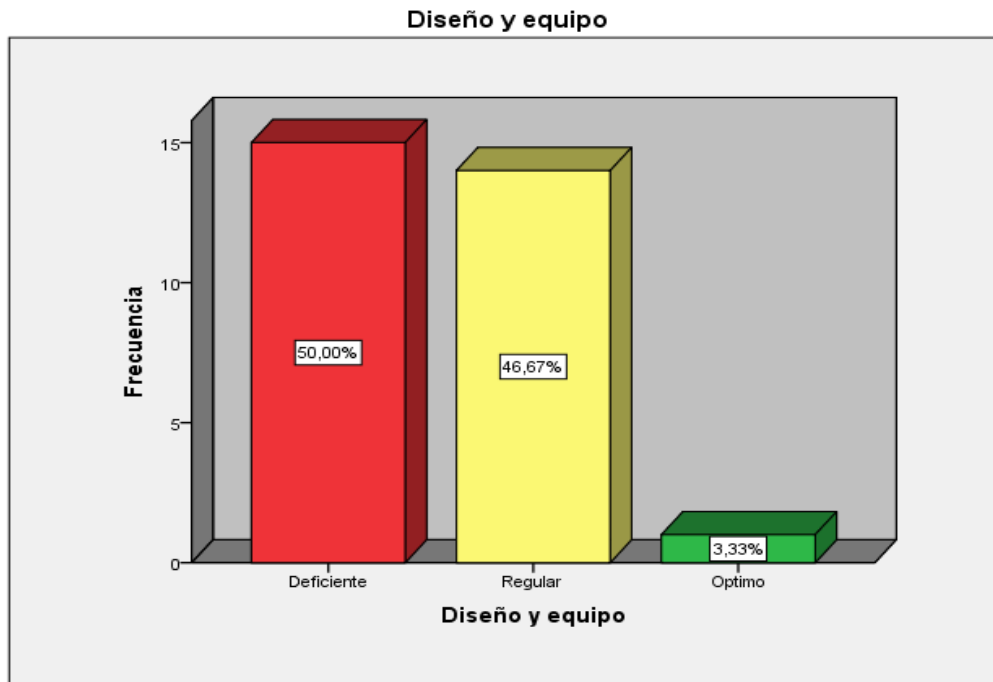


Gráfico 4. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión diseño y equipo.

Interpretación: De acuerdo a la tabla de frecuencias ganada, del 100 % de los encuestados, el 50% afirmó que el diseño y equipo que se establece en el área es de manera deficiente. Mientras que el 46,67% de ellos afirman que el diseño y equipo dentro del área es de forma regular. Solo el 3,33% creen que el diseño y equipo del almacén permite realizar las actividades en óptimas condiciones.

Tabla 14

Tabla de frecuencias de la dimensión despacho de materiales

Despacho de materiales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	70,0	70,0	70,0
	Regular	5	16,7	16,7	86,7
	Optimo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

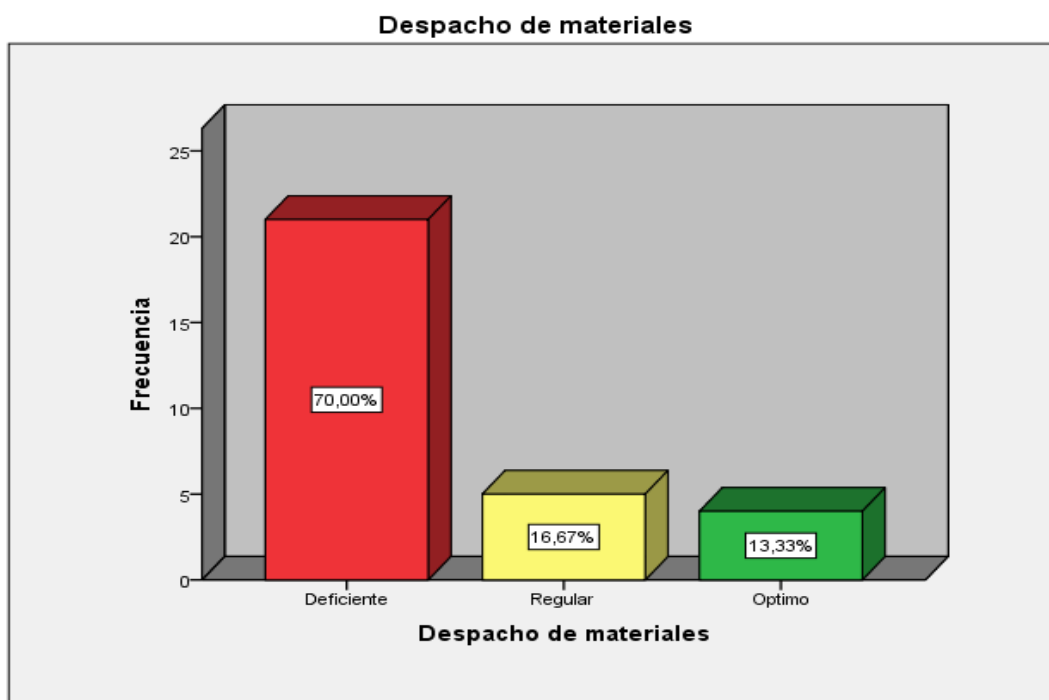


Gráfico 5. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión despacho de materiales.

Interpretación: De acuerdo a la tabla de frecuencias conseguida, del 100 % de los encuestados, el 70% aseveró que de manera deficiente se realiza el despacho de materiales en el almacén. También el 16,67 % de ellos afirman que dicha actividad se realiza de manera regular. Sin embargo, el 13,33% creen que se realiza de manera óptima todos los procedimientos de despacho de mercadería.

Tabla 15

Tabla de frecuencias de la variable Distribución física

		Distribución Física			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	22	73,3	73,3	93,3
	Optimo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

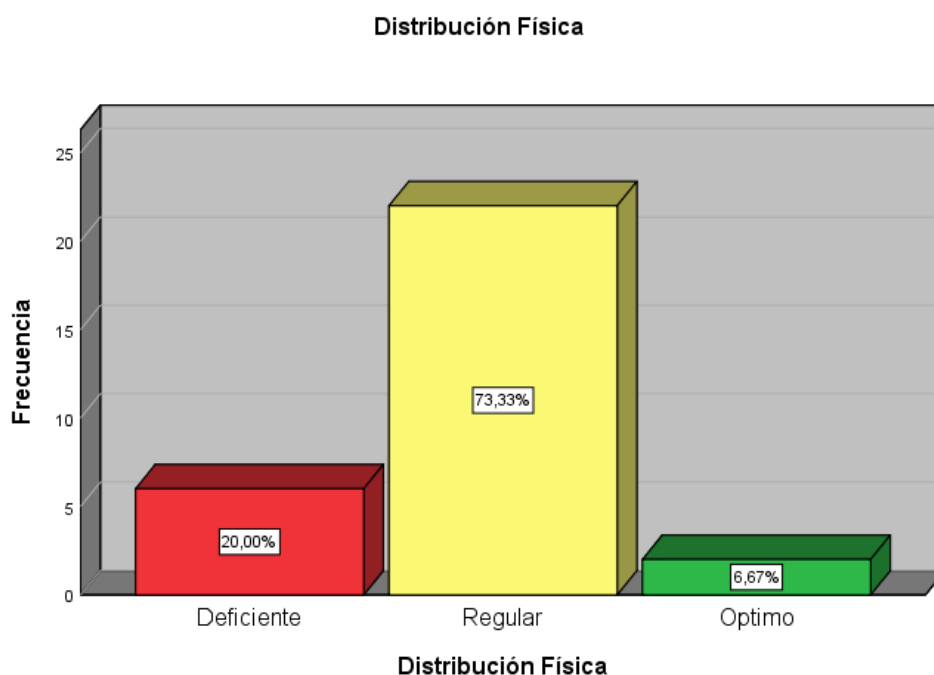


Gráfico 6. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable distribución física.

Interpretación: Respecto a la tabla de frecuencias lograda, de la totalidad de personas encuestadas, el 73,33% considera que es regular la distribución física en la empresa Jardín del zen. Asimismo, el 20,00% indicó que es deficiente la distribución física en la mencionada empresa. La decisión a tomar con los pocos trabajadores que representan el 6,67% los cuales afirman que es óptima la distribución física se les debería capacitar de forma constante en el tema, puesto que, la manera como se llevan los procesos de distribución física en la empresa no es la adecuada.

Tabla 16

Tabla de frecuencias de la dimensión Importancia del tiempo y lugar

Importancia del Tiempo y lugar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	16,7	16,7	16,7
	Regular	23	76,7	76,7	93,3
	Optimo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

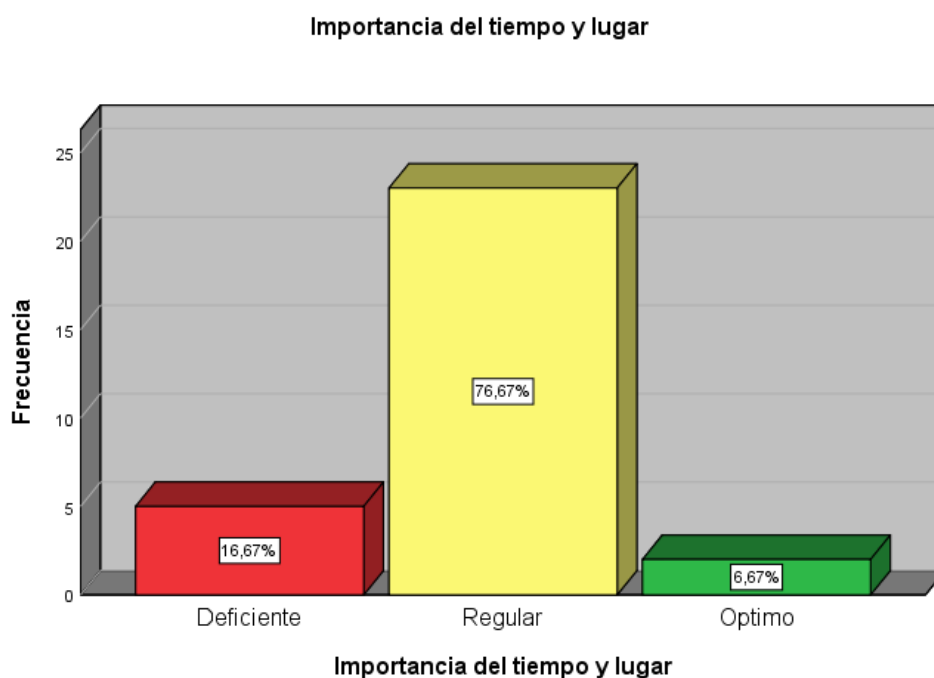


Gráfico 7. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable importancia del tiempo y lugar.

Interpretación: Respecto a la tabla de frecuencias derivada, del 100% de los encuestados en la empresa, el 76,67% testificó que la importancia del tiempo y lugar en el cual se encuentran los productos es regular en el área logística de Jardín del zen. Por otro lado, un 16,67% indico que la mercancía en lo que respecta a la importancia del tiempo y lugar presenta deficiencias; sin embargo, hay un 6,67% que afirmo sobre un óptimo tiempo y lugar de la mercadería. Teniendo en cuenta ello, se debería tomar en cuenta los porcentajes que ponen en desventaja a la empresa y llevar un mejor control del tiempo y lugar en las mercancías.

Tabla 17

Tabla de frecuencias de la dimensión Alcance de la distribución física

Alcance de la distribución física					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	22	73,3	73,3	93,3
	Optimo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

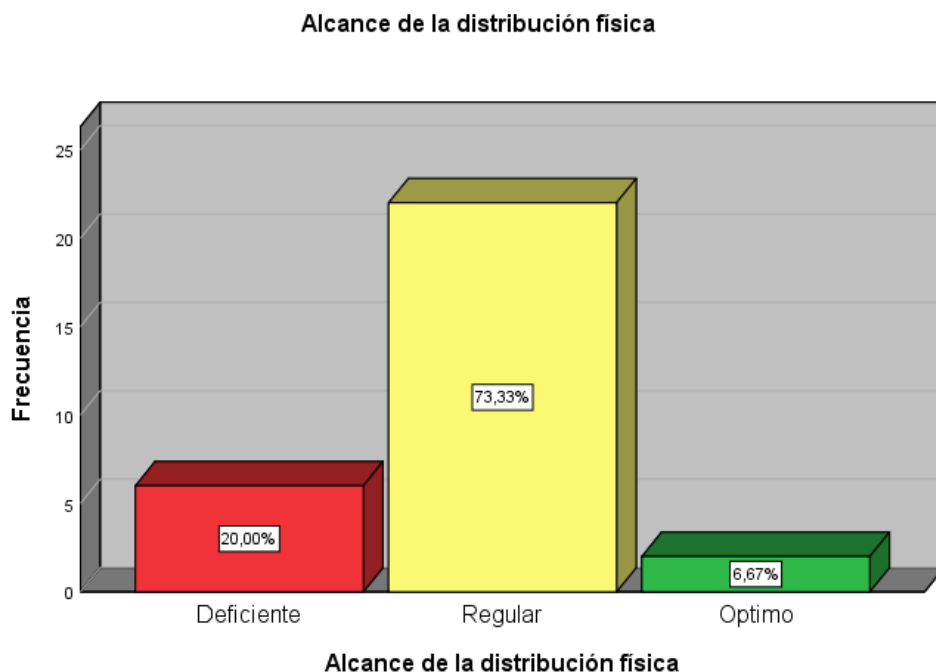


Gráfico 8. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión alcance de la distribución física.

Interpretación: De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida, del 100% del personal encuestado, el 73,33% afirmó que el alcance de la distribución física de mercancías en regular en la empresa Jardín del zen. En la distribución física también el 20,00% de ellos indica que es deficiente el manejo del movimiento de materias primas, logrando observar así una mala gestión en lo que respecta distribución; sin embargo, aparentemente hay momentos en los cuales un 6,67% de trabajadores indican que si se lleva un buen alcance de la distribución física.

Tabla 18

Tabla de frecuencias de la dimensión Capacidad de transformación y elaboración

Capacidad de transformación y elaboración					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	46,7	46,7	46,7
	Regular	15	50,0	50,0	96,7
	Optimo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

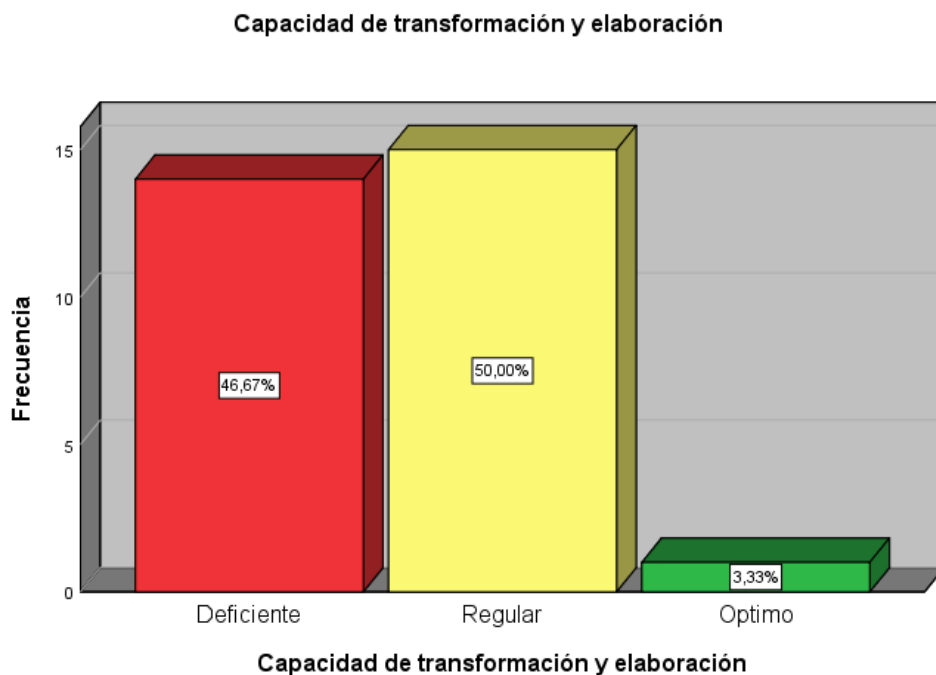


Gráfico 9. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión capacidad de transformación y elaboración.

Interpretación: Como se visualiza en la tabla de frecuencias emanada, del 100% de los encuestados pertenecientes a la empresa, el 50% observo que la Capacidad de transformación y elaboración de la materia prima es regular, el 46,67% indico que es deficiente la Capacidad de transformación y elaboración por el cual pasa la materia prima en la empresa Jardín del zen. La decisión a tomar con el 3,33% de los colaboradores que consideran que la estrategia es óptima debería comenzar por informar sobre las ventajas y beneficios que da como resultado una buena transformación, si bien es cierto hay un porcentaje de buenos productos de calidad, lo ideal es subir ello para que la empresa se vuelva más competitiva.

Tabla 19

Tabla de frecuencias de la dimensión Comunicación y control

Comunicación y Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	73,3	73,3	73,3
	Regular	5	16,7	16,7	90,0
	Optimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

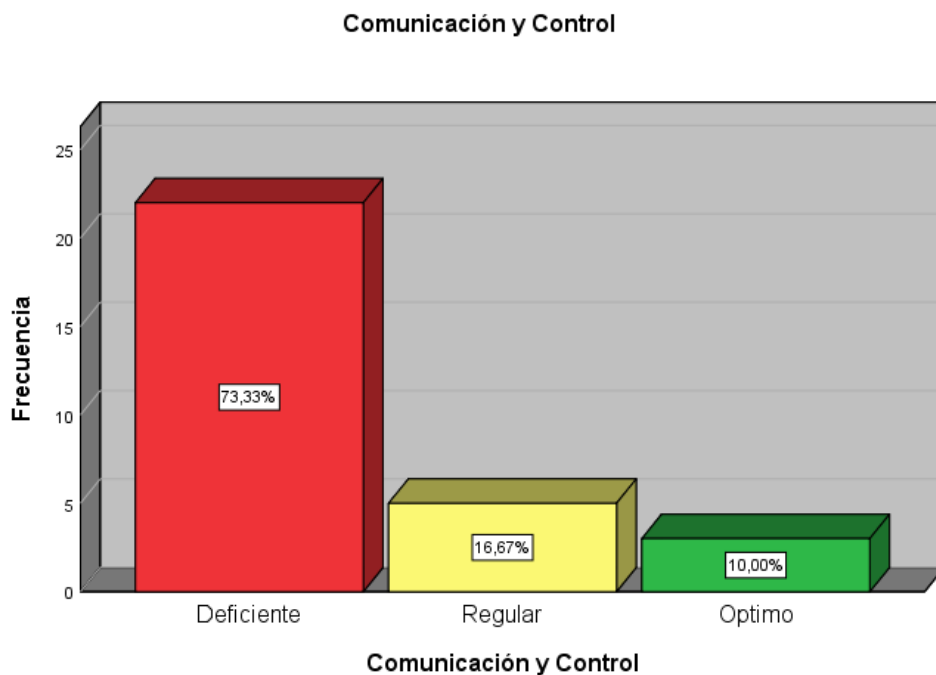


Gráfico 10. *Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión comunicación y control.*

Interpretación: De acuerdo al análisis de la tabla de frecuencia, del 100% de los encuestados, el 73,33% alego que la comunicación y control en la empresa jardín del zen es deficiente, teniendo un alto porcentaje en mala gestión, esto conlleva a que los procesos no sean verificados con anticipación y se acepte todo tipo de mercancía, por otro lado, el 16,67% arrojo que la comunicación y control es regular en la empresa y un 10% indico que es óptimo. Teniendo como base un porcentaje elevado en el tema de la comunicación y control, la decisión a tomar es una reestructuración de procesos, los cuales sean monitoreada de manera constante.

Tabla 20

Tabla de frecuencias de entorno de la DFI

Entorno de la DFI					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	16,7	16,7	16,7
	Regular	15	50,0	50,0	66,7
	Optimo	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

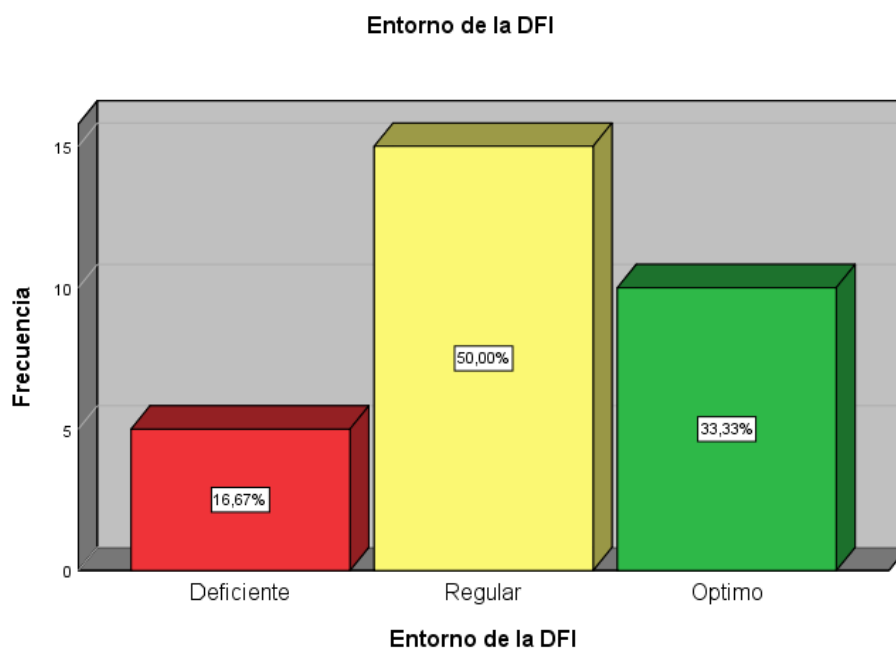


Gráfico 11. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión entorno de la DFI.

Interpretación: De acuerdo al análisis de la tabla de frecuencia, del 100% de los encuestados, el 33,33% manifestó que el entorno de la DFI es óptimo en la empresa Jardín del Zen, por otro lado, el 50% respondió que el entorno de la DFI se presenta de manera regular dentro del área logística de la empresa, dando a conocer que no está suficientemente bien gestionada y un 16,67% dijo que es deficiente el entorno de la DFI en la organización; esto manifiesta que hay momentos en los cuales el entorno es óptimo y se reconoce fácilmente los prestarios con los cuales se va a trabajar, pero sin embargo prevalece de forma irregular y también presenta deficiencias, generando malestar en los colaboradores de la empresa Jardín del Zen.

Tabla 21

Tabla de frecuencias de la dimensión Componentes básicos de la DFI

Componentes básicos de la DFI					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
	Regular	21	70,0	70,0	90,0
	Optimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

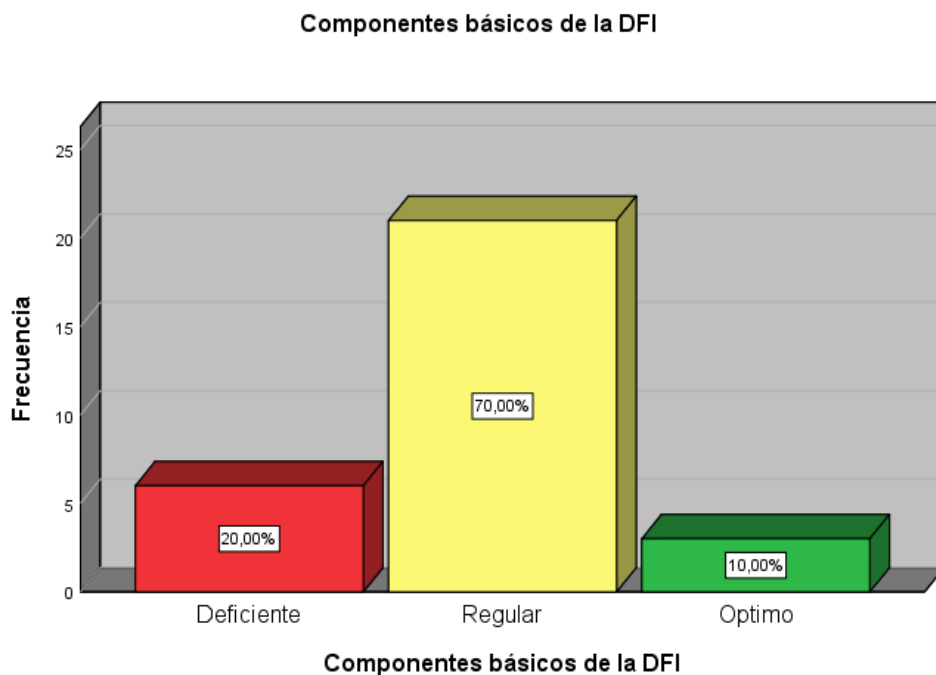


Gráfico 12. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión componentes básicos de la DFI.

Interpretación: De acuerdo al análisis de la siguiente tabla de frecuencias, se logró observar que, respecto a los componentes básicos de la DFI, el 70% reveló que es regular; esto dio a conocer que los tiempos de entrega no son eficientes y presenta un déficit; también el 20% demostró que los componentes básicos de la DFI son deficientes, dando mayor peso al déficit que presenta la empresa Jardín del Zen y solo un 10% reveló que es óptimo. Ello logró manifestar que la movilización de mercancías dentro de la empresa no es adecuada y por ende los productos se reparten con retrasos.

Tabla 22

Tabla de frecuencias de la dimensión servicio al cliente

Servicio al cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	46,7	46,7	46,7
	Regular	11	36,7	36,7	83,3
	Optimo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

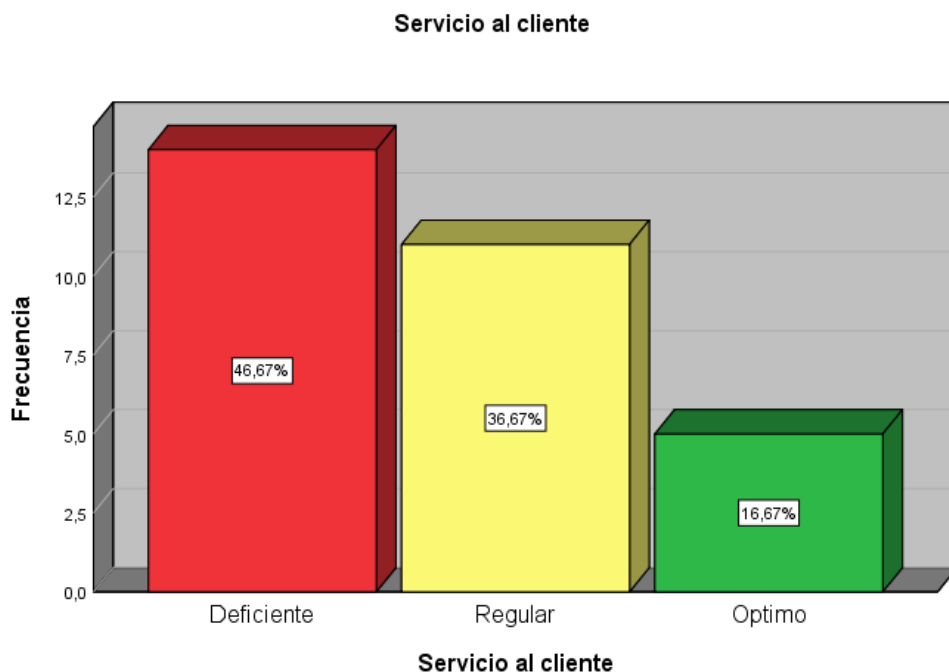


Gráfico 13. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión servicio al cliente.

Interpretación: De acuerdo al análisis de la tabla de frecuencia, respecto del servicio al cliente, se pudo identificar claramente que hay una mala gestión, puesto que casi la mitad de colaboradores, los cuales son el 46,7% manifestaron que las relaciones con los clientes no son tan fuertes dentro de la empresa jardín del zen, asimismo, el 36,7% continúa manifestando que las relaciones que se establecen con los clientes son regulares y solo el 16,7% indicaron que es óptima. Teniendo en cuenta que toda organización es competitiva cuando tiene clientes fidelizados, se debe replantear la estrategia de captación de clientela usando el empoderamiento al equipo, dándoles mayor confianza para interactuar con el cliente.

3.3 Prueba de normalidad

3.3.1 Prueba de normalidad para la variable gestión de almacén y distribución física

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que la normalidad de la distribución en muestras grandes o mayores a 100 no siempre obedecen a la normalidad de la distribución de los elementos. Por ello podemos decir que la DN es una distribución continua que se basa en la homogeneidad de la población o muestra utilizada en una determinada investigación.

Según Romero (2016) indicó “las pruebas de bondad de ajuste permiten verificar que tipo de distribución siguen nuestros datos y, por tanto, que pruebas (paramétricas o no) podemos llevar a cabo en el contraste estadístico” (p. 36).

Tabla 23

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de almacén	,359	30	,000	,740	30	,000
Distribución física	,404	30	,000	,680	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Romero (2016) exteriorizó que para optar por una prueba de bondad se debe tener en cuenta el tamaño de la muestra que se va a considerar en el trabajo de investigación, ya que para la prueba de Kolmogorov-Smirnov se utiliza cuando el tamaño de la muestra es superior a 50, y la prueba de Shapiro-Wilk se utiliza cuando el tamaño de la misma es equivalente o menor a 50 datos, coincidiendo con Mishra, Pandey, Singh, Gupta, Sahu y Keshri (2019), quienes manifestaron que la prueba de Shapiro-Wilk es el método más apropiado para estudios donde la muestra es menor a 50 participantes, a diferencia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov que se utiliza para pruebas iguales o mayores de 50 integrantes; es por ello que al poseer 30 individuos como muestra en el presente estudio se consideró la prueba de Shapiro-Wilk.

Interpretación: De acuerdo a la tabla obtenida para la prueba de normalidad de los datos pertenecientes a la variable X y la variable Y, se ha obtenido el valor P de 0.00, mediante el test de Shapiro-Wilk para realizar el análisis de las muestras \geq a 30 elementos. Por lo tanto, se pudo deducir que la base de datos no sigue una distribución normal, lo cual incluso a poder utilizar el estadígrafo rho de Spearman.

3.4 Prueba de hipótesis

3.4.1 Hipótesis general

A continuación, en la siguiente tabla se muestra la escala de valores del coeficiente de correlación Rho Spearman.

Tabla 24

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández S. & Fernández C., 1998.

Ho: No existe relación entre la gestión del almacén y la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco.

Ha: Existe relación entre la gestión del almacén y la distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco.

Tabla 25

Tabla cruzada para las variables gestión de almacén y distribución física

Tabla cruzada Gestión de almacén * Distribución física

% del total

		Distribución física			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión de almacén	Deficiente	13,3%	10,0%		23,3%	Rho Spearman ,520
	Regular	3,3%	63,3%		66,7%	
	Optimo	3,3%		6,7%	10,0%	Sig. (Bilateral) ,003 ^c
Total		20,0%	73,3%	6,7%	100,0%	

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación: De acuerdo a la prueba de hipótesis, por medio del estadígrafo rho de Spearman, se puede alegar que consta una correlación positiva entre una y otra variable al nivel del 0.520.

Así como también se puede afirmar que son directamente proporcionales; esto es, a mayor implementación de estrategias relacionadas con la gestión de almacén, las mejoras estarán en aumento respecto a la distribución. Al confirmar la relación, se puede comprobar los puntajes obtenidos en las tablas cruzadas entre la variable X y la variable Y, el cual obtuvo

como resultado el 63,3% de todas las respuestas en el nivel de regular. No obstante, como también el 13,3% manifestó que la gestión de almacén y distribución presentan un nivel deficiente indicando una mala gestión dentro del área logística que perjudica a la empresa; pero sin embargo existe un 6,7% que percibió un nivel óptimo en la gestión de almacén y distribución física. El análisis de la tabla cruzada establece el coeficiente de correlación obtenido, dado que el porcentaje de aprobación de las variables solo alcanza a la 4ta parte de la opinión de los encuestados, para poder solidar esta relación, la empresa tendría que implementar nuevas estrategias de aprendizaje y mayor comunicación entre los trabajadores dentro del área para generar mayor percepción positiva sobre las estrategias estipuladas. Por último, en relación a la hipótesis planteada sobre la variable 1 y la variable 2, mediante la prueba rho Spearman se alcanzó un sig. (bilateral) = a $0.003 \leq 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe relación entre la v1 y la v2.

Prueba de Hipótesis específico 1

Ho: La recepción de materiales no se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Ha: La recepción de materiales se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Tabla 26

Tabla cruzada de la dimensión recepción de materiales y la distribución física

		Distribución física			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
% del total	Recepción de materiales	Deficiente	13,3%	13,3%	26,7%	Rho de Spearman ,483
	Regular	3,3%	60,0%	63,3%		
	Optimo	3,3%		6,7%	10,0%	Sig. Bilateral ,007 ^c
Total			20,0%	73,3%	6,7%	100,0%

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación: El objetivo específico 1 del presente estudio fue verificar la relación que existe entre Recepción de materiales y la Distribución en el área logística de la compañía Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.; observando el estudio de la tabla cruzada

de la dimensión Recepción de materiales y la Distribución el 60% de los encuestados afirma que la recepción de materiales es regular con respecto a la distribución; también se afirmó que el 13,3% considera que la recepción de materiales es deficiente con respecto a la distribución; no obstante, el 6,7% indicó que se observó un nivel óptimo. Este resultado conllevó a certificar que en la correlación de las 2 variables alcanzo el nivel del 0,48 a un nivel significativo. Sin embargo, el nivel positivo afirma que la relación de las variables es directamente proporcional, por lo tanto, se puede afirmar que a mayor recepción de materiales se puede mejorar la distribución de las mercancías. Además, la curva de tendencia positiva afirma que, a mayor recepción de materiales, mayor distribución se puede alcanzar, asimismo, la sig. Bilateral alcanzada es de 0,07; por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, negando que existe relación alguna entre las variables recepción de materiales y la distribución.

Prueba de Hipótesis específico 2

Ho: El almacenamiento no se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Ha: El almacenamiento se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Tabla 27

Tabla cruzada de la dimensión almacenamiento con la distribución física

		Distribución			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Almacenamiento	Deficiente	13,3%	6,7%		20,0%	Rho de Spearman ,708 Sig. bilateral ,000 ^c
	Regular	6,7%	66,7%		73,3%	
	Optimo			6,7%	6,7%	
Total		20,0%	73,3%	6,7%	100,0%	

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación: El objetivo específico 2 del presente estudio fue comprobar la relación que existe entre Almacenamiento y Distribución en el área de logística de la compañía Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019 ,como se muestra en la tabla 29, respecto al análisis

de las tablas cruzadas entre la dimensión almacenamiento y la variable distribución; el 66,7% indica que es regular el almacenamiento con respecto a la distribución, asimismo hay una igualdad en porcentajes de encuestados que afirman un 6,7% tanto para deficiente como para óptimo. Este resultado permitió afirmar que por medio del estadígrafo rho Spearman, se alcanzó una correlación bilateral entre ambas variables de 0.708, aseveración que admitió deducir la existencia de un grado de correlación moderada y fuerte. También, el análisis de los resultados, dedujo que el resultado positivo señala que existe una relación directamente proporcional entre las variables, el nivel positivo afirma que la relación de las variables es directamente proporcional, esto es que a mejor almacenamiento la distribución tendrá mejores resultados dentro del área logística, la sig. Bilateral alcanzada es de 0,00; por lo tanto, se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, certificando que existe relación entre la dimensión almacenamiento y la variable distribución.

Prueba de Hipótesis específico 3

Ho: El diseño y equipo no se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Ha: El diseño y equipo se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Tabla 28

Tabla cruzada de la dimensión diseño y equipo y la distribución física

		Tabla cruzada Diseño y equipo * Distribución física				
% del total		Distribución física			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Diseño y equipo	Deficiente	10,0%	40,0%		50,0%	Rho de Spearman ,182
	Regular	10,0%	33,3%	3,3%	46,7%	
	Optimo			3,3%	3,3%	Sig. bilateral ,335 ^c
Total		20,0%	73,3%	6,7%	100,0%	

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación: El objetivo específico 3 del presente estudio fue equilibrar la relación que existe entre Diseño-equipo y la distribución física en el área logística de la compañía Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.; de lo ya referido podemos interpretar que el 50% observaron que el diseño y equipo se maneja de forma deficiente, mientras que el 73,3%

perciben que la distribución física se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que el 3,3% afirman a un nivel óptimo el diseño-equipos y solo un 6,7% atestiguan que es óptima la distribución física. De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión Diseño-equipos y su relación con la Distribución física se puede deducir que el nivel de correlación alcanzó el 0,182, es decir, una correlación baja en el cuadrante positivo; por otro lado, la significancia bilateral que facilitó el análisis a través de la prueba de correlación, admitió conocer que el valor $p= 0,335$; consecuentemente, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, negando que consta relación entre la dimensión y variable Diseño-equipos y la distribución física.

Prueba de Hipótesis específico 4

Ho: El despacho de materiales no se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Ha: El despacho de materiales se relaciona con la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.

Tabla 29

Tabla cruzada de la dimensión despacho de materiales y la distribución física

Tabla cruzada Despacho de materiales * Distribución Física						
% del total		Distribución física			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Despacho de materiales	Deficiente	16,7%	53,3%		70,0%	Rho de Spearman ,317
	Regular		16,7%		16,7%	
	Óptimo	3,3%	3,3%	6,7%	13,3%	Sig. bilateral
Total		20,0%	73,3%	6,7%	100,0%	,087 ^c

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación: El objetivo específico 4 de la investigación fue identificar la relación que existe entre Despacho de materiales y la distribución física en el área logística de la sociedad El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019; de lo ya referido podemos interpretar que el 70% observaron que el despacho de materiales se maneja de forma deficiente, mientras que el 73,3% perciben que la distribución física se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que el 13,3% afirman a un nivel óptimo el despacho de materiales y solo un 6,7% atestiguan que es óptima la distribución. De acuerdo

a la prueba de hipótesis específica para la dimensión Despacho de materiales y su relación con la Distribución física se puede inferir que el nivel de correlación alcanzó el 0,317, es decir, una correlación baja en el cuadrante positivo; por otro lado, la significancia bilateral que abasteció el análisis a través de la prueba de correlación, aprobó conocer que el valor $p= 0,087$; consecuentemente, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, negando que existe relación entre la dimensión y variable Despacho de materiales y la distribución física.

IV. DISCUSIÓN

Discusión de resultados

Este trabajo de investigación tuvo como intención determinar los niveles que manifiestan la relación entre gestión de almacén y la distribución física en el área logística de la empresa Jardín del Zen del Distrito de Surco en el año 2019. Los resultados conseguidos después de examinar los datos obtenidos en la muestra elegida, dieron como resultado deducciones investigativas que se contrastaran a través de las evidencias externas y los resultados de las evidencias internas.

La hipótesis general planteada propuso que existe relación significativa entre la gestión del almacén y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019; cuyo resultado conseguido en la prueba estadística Rho Spearman fue de 0,520, la cual permitió inferir con respecto a la relación de las variables, que existe una correlación positiva considerable. También el análisis de la relación en las variables de estudio determinó el valor $p=0,003$, afirmando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando la relación entre las variables gestión de almacén y distribución física en la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco; este resultado está en relación con sus teóricos propuesto por Villarroel y Rubio (2012), donde indican que la administración de almacenes es un proceso en el cual se recepciona, se almacena y se ve el movimiento de cualquier tangible; estos pueden ser productos en materia prima, en proceso o finalizados y de la misma manera se verifican los resultados de los mismos. Mientras que para la segunda variable se respalda mediante el teórico Castellanos (2009) donde indicó que la distribución física tiene por objetivo manifestar la solución más satisfactoria para llevar la cantidad correcta de producto desde su origen al lugar apropiado, en el tiempo preciso y al mínimo costo posible, compatible con la estrategia de servicio requerida. La investigación está en concordancia con lo planteado en la tesis a nivel internacional de Escobar (2015) Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa Jemsa representaciones, obtuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,779 y el Sig. (Bilateral)= 0,000 el cual determinó que si existe relación entre logística de almacenamiento y distribución en la empresa Jemsa, bajo la premisa de su teórico Hernández (2004), donde indicó que la logística de almacenamiento consiste en la actividad que tiene como objetivo realizar la gestión de inventarios, conservación, manipulación y almacenamiento de bienes de consumo y medios de producción, diseño de almacenes y la explotación de los medios técnicos utilizados, equipos de manipulación y medios de almacenamiento y medición. Mientras que para la

segunda variable cuenta con el teórico Ballou (2004) donde indicó que es factible mencionar que, al tener un sistema o modelo de transporte eficiente para la distribución de mercaderías o productos, se puede ofrecer un mejor desempeño para la empresa y se puede entregar valor al cliente para mejorar su nivel de expectativa sobre los productos y servicios. Refuerza la tesis nacional de Santiago (2018) en su trabajo de investigación de almacenamiento y la distribución de productos electrónicos en la empresa Ausa, donde obtuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,400 y el Sig. (Bilateral) = 0,002, aceptando la relación entre las variables a un nivel de correlación positiva media; basado en sus teóricos Bozer y Tompkins (2006), donde indicaron que la función esencial de un almacén es el despachar los productos de manera eficaz en cualquier forma hacia el paso siguiente de la cadena de suministro sin dañar o alterar la forma básica del producto. Mientras que para su segunda variable se basó en sus teóricos Parreño y Ruiz (2008) donde indicó que la distribución es la variable que permite poner en contacto el sistema de producción con el de consumo de forma adecuada; es decir, la distribución tiene como misión poner el producto a disposición del cliente.

En relación a la primera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre recepción de materiales y distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del zen del distrito de Surco en el año 2019, demostró la relación significativa a través de la prueba estadística de Rho Spearman al nivel de 0,483 y con Sig. (Bilateral)= 0,007, confirmando lo planteado con el teórico Villarroel y Rubio (2012) donde indica que la recepción de materiales se da cuando la mercadería llega a puertas del almacén para su pronta verificación de lo requerido, de su estado y la cantidad solicitada. Mientras que el resultado obtenido con el estudio de Iturrizaga (2017) en su tesis gestión de almacén y la distribución de la empresa de distribución Leal, obtuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,759 y el Sig. (Bilateral)= 0,000, determinando que si existe relación entre gestión de almacén y la distribución en la empresa, el resultado confirma lo planteado por su teórico Carreño (2011), donde indicó que los sistemas de gestión de almacenes, llamados también Waterhouse management system (WMS), permiten gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente. La descripción de las principales funcionalidades de este sistema puede ser estudiada a través del ciclo de almacenamiento. Mientras que en la segunda variable se basó en su teórico Philip Kotler (2009) donde indicó que la distribución física estudia aquella parte de la cadena que está relacionada con el flujo de productos terminados desde el final de la línea de producción hasta el consumidor final,

que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para venderlo posteriormente, la distribución física también abarca el flujo inverso de mercaderías, desde los clientes hasta los productores.

En relación a la segunda hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre almacenamiento y distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019., se demostró la relación significativa a través de la prueba estadística de Rho Spearman al nivel de 0,708 y el Sig. (Bilateral)= 0,000, confirmando lo planteado por los teóricos Villarroel y Rubio (2012) donde indica que el almacenamiento es una de las fases más importantes ya que esta hace que la mercancía esté en perfectas condiciones antes de su distribución o despacho. La afirmación tiene relación con los resultados obtenidos por la tesis internacional de Ávila (2015) La logística y su incidencia en la distribución de lubricantes de la empresa Dimex de la ciudad de Ambato, demostró relación significativa a través de la prueba chi cuadrado, la cual dio como resultado para el valor observado 199,67 y para el valor crítico 41,337 y el Sig. (Bilateral)= 0,05, confirmando lo planteado por el teórico Ballou (2004) donde señaló que Logística y cadena de suministros es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor. Mientras que para su segunda variable se respalda con los teóricos Rivera y López (2012) señalaron que la distribución, es una herramienta del marketing que tiene como objeto trasladar el producto desde el origen de su puesta a punto, la fábrica, hasta el consumidor final.

En relación a la tercera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre diseño - equipo y distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019., se demostró que no existe relación alguna a través de la prueba estadística de Rho Spearman al nivel de 0,182 y el Sig. (Bilateral) = 0,335, en donde los teóricos Villarroel y Rubio (2012) definen a la dimensión diseño y equipo como aquello que permite la fluidez y acondicionamiento dentro del almacén, de tal manera que este pueda facilitar las actividades a realizar en el interior. El rechazo de la hipótesis tiene relación con los resultados obtenidos por Marengo (2018), en su tesis gestión de almacén y distribución de UNILEVER ANDINA S.A, Huachipa, donde obtuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,199 y el Sig. (Bilateral)= 0,219 determinando que no existe relación entre la gestión del almacén y distribución física en la

empresa, en donde su teórico Ballou (2014) determina que “la gestión de almacenes es un proceso que trata de la recepción, almacenamiento y despacho, hasta el punto de consumo de cualquier tipo de material, materia prima, semielaborados, terminados; así como el tratamiento e información de los datos generados. Mientras que para su segunda variable se basó en su teórico Escudero (2014) donde determinó que la distribución es el recorrido el cual sigue el producto desde el origen (fabricante) hasta el destino (consumidor). Dicho recorrido se puede hacer atravesando múltiples etapas o ninguna, es decir, el producto se puede vender a través de múltiples intermediarios, entre el fabricante y el consumidor, o distribuirse de forma directa.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre despacho de materiales y distribución física en el área de logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019., se demostró que no existe relación alguna a través de la prueba estadística de Rho Spearman al nivel de 0,317 y el Sig. (Bilateral) = 0,087, en donde el teórico Villarroel y Rubio (2012) menciona que el despacho de materiales es la etapa final donde la mercancía pasa a producción, la responsabilidad de dicha mercancía pasa a manos de otros una vez que esta se encuentra fuera del área de almacén. El rechazo de la hipótesis tiene relación con los resultados obtenidos por Sánchez (2017) en su tesis Gestión de Almacén y La distribución física en la empresa gloria S.A, donde obtuvo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,123 y el Sig. (Bilateral)= 0,300, determinando que no existe relación entre la gestión del almacén y distribución física en la empresa, en donde su teórico Andrades (2016) menciona que la distribución física de un almacén, los medios de soporte y mantenimiento deben estar íntimamente ligados a la diligencia que se va a desarrollar en el almacén. De todas las tareas, la tramitación de encargos y la gestión de las actividades son fundamentales. Se ejecutan con el fin de organizar los productos que forman las peticiones realizadas por el cliente y aceptadas por el departamento comercial de la empresa. Mientras que para la segunda variable se basó en el teórico Bureau (2011) el cual indicó que la distribución física mezcla la planificación, la instrumentación y el control del flujo físico de los materiales desde el almacén central, regulador o plataforma, hasta la descarga de los productos en el punto de venta.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber conseguido los resultados del presente objeto de estudio, con la indagación recopilada de los trabajadores de la empresa Jardín del Zen, se presentaron las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con la variable gestión de almacén y la distribución física, se obtuvo un nivel de correlación positiva moderada de ($Rho=0.520$, Sig. (Bilateral)=0.003. Basándonos en los datos obtenidos, donde indican que el 63,3% de todas las respuestas es de nivel de regular, también el 13,3% manifestó que la gestión de almacén y distribución física presentan un nivel deficiente, y existe un 6,7% que percibió un nivel óptimo en la gestión de almacén y distribución física. Por tanto, se concluye que mientras más óptima sea la gestión de almacén, se obtendrá una mejor distribución física de las mercancías dentro de la organización, logrando competitividad a nivel empresarial y teniendo en cuenta que el éxito gira en torno al uso del espacio y la velocidad. Asumiendo en cuenta los resultados de correlación se comprobó que se rechazó la hipótesis nula, y acepto la hipótesis alterna, alegando que existe relación entre las variables. Dado que el valor obtenido es menor a 0.05. Sin embargo, estos resultados no son 100% fortalezas para la organización, puesto que si no hay supervisión constante en el proceso seguiría presentando debilidades que reflejarían las deficiencias.
2. Se consiguió de la variable distribución física con su dimensión recepción de materiales, del 100% de los datos recopilados indicaron que el 60% de los encuestados afirmó que la recepción de materiales es regular con respecto a la distribución física; también se afirmó que el 13,3% considera deficientes a estos procesos; no obstante, el 6,7% indicó que observó un nivel óptimo. Se obtuvo un nivel de correlación positiva moderada de ($Rho=0.483$, Sig. (Bilateral)=0.007. Mediante el estadígrafo Rho de Spearman concluyendo que, si existe una correlación, con lo cual se ha argumentado que las estrategias a plantear respecto a la recepción de materiales para poder alcanzar una buena distribución física de mercancías posteriormente, si podrán ser utilizadas en esta empresa. Sin embargo, se debe seguir puliendo los conocimientos respecto a cómo Recepcionar adecuadamente las mercancías y su posterior tránsito hacia la distribución física para seguir optimizando los procesos que aun reflejan cierta debilidad. También concluye que la investigación rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, el cual confirma que, si existe relación entre la variable y dimensión, dado que el valor obtenido es menor a 0.05.

3. Se obtuvo de la variable distribución física con su dimensión almacenamiento, del 100% de los datos recopilados manifestaron que 66,7% indicó que es regular el almacenamiento con respecto a la distribución, asimismo el 13,3% manifestó que el almacenamiento respecto a la distribución se da de manera deficiente y un 6,7% de encuestados afirmaron como deficiente. Se obtuvo un nivel de correlación positiva alta de ($Rho=0.708$, Sig. (Bilateral)=0.000. Mediante el estadígrafo Rho de Spearman concluyendo que, existe una correlación con la cual se ha argumentado que a mejor almacenamiento de las mercancías, la distribución tendrá mejores resultados dentro del área logística permitiendo así la disponibilidad inmediata y recorrido perfecto de los productos, lo cual es un punto clave para toda empresa; Asimismo, estas dos etapas del funcionamiento logístico; el almacenamiento y la distribución física deben continuar puliéndose para poder así generar un valor por sí mismas dentro la organización y llegar a la eficiencia continua. También concluye que la investigación rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, el cual confirma que existe relación entre la variable y su dimensión. Dado que, el valor obtenido es menor a 0.05.

4. Se obtuvo como conclusión de la variable distribución física con su dimensión diseño y equipo, del 100% de los datos recopilados manifestaron que el 40% de los encuestados perciben que la distribución física se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que el 10% afirmó a un nivel deficiente el diseño-equipo y solo un 3,3% atestiguan que es óptima la distribución física, lo cual nota una clara problemática. Se obtuvo un nivel de correlación baja en el cuadrante positivo de ($Rho=0.182$, Sig. (Bilateral)=0.335. Mediante el estadígrafo Rho de Spearman concluyendo que, no existe relación entre ambas variables y la estrategia a implantar para el mejoramiento de dichos procesos dentro del área logística de la empresa Jardín del Zen, sí se desea rediseñar el ambiente del almacén no tendría mayor relevancia o induciría a una mejora notable dentro de los almacenes ya establecidos diseñados y equipados respecto a la distribución de mercancías; esto no quiere decir que las estrategias a implementar a corto plazo sean producto de una mala toma de decisiones, solo que el aporte no sería muy notorio para la empresa. También concluye que la investigación rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula, negando la relación entre la variable y su dimensión, dado que el valor obtenido es mayor a 0.05.

5. Se obtuvo de la variable distribución física con su dimensión despacho de materiales, del total de encuestados, el 53,3% observaron que el despacho de materiales se maneja de forma regular, mientras que el 16,7% perciben que la distribución física se encuentra en un nivel deficiente en su funcionamiento y, por otro lado, se observa que solo un 6,7% atestiguan que es óptima la distribución. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación baja en el cuadrante positivo de $(Rho=0.317, Sig. (Bilateral)=0.087)$. Mediante el estadígrafo Rho de Spearman concluyendo que, no existe relación entre el despacho de materiales y la distribución física dentro del área logística de la empresa Jardín del Zen. La empresa deberá seguir enfocando sus esfuerzos en mejorar el resultado obtenido, teniendo en cuenta cada parte del flujo de la cadena de suministro. También tomar en cuenta los resultados obtenidos sobre la marcación en regular, porque tiene tendencia a una mejoría a medio y largo plazo y representa más del 50%. Estos resultados permitirán continuar con las mismas estrategias ya establecidas para estas etapas, sin olvidar que el entorno es cambiante y día a día se hace más competitivo, por ello no se debe resistir a un cambio, ya sea en tipo de entrega, costo de envío y tiempos de espera. También concluye que, la investigación rechaza la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula, dado que el valor obtenido es mayor a 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

1. Dentro de todo lo planteado en la investigación, es de vital importancia recomendar a la empresa Jardín del Zen lograr que la gestión de almacenes y distribución física llegue a una situación óptima considerando la adecuada planificación, implementación y control desde que se obtienen las materias primas para llevar a cabo el desarrollo del producto, analizar los tipos de productos que pasarán por el centro de distribución; es decir, si se recibirá mercadería en cajas, sueltas o si se requerirá de algún tipo de maquinaria o proceso especial, todo ello con la finalidad de que cumpla el objetivo trascendental que es satisfacer la necesidad del cliente final; así generar firmeza en los procesos de gestión de almacenes y tener una óptima distribución física. puesto que, ambos son etapas de la cadena de suministro y se relacionan entre sí generando un valor a la empresa y teniendo la finalidad de gestionar procesos de manera adecuada.

2. Para el punto de la recepción de materiales, es de suma importancia que se planifiquen las horas de llegada de mercancía, requerimientos de empaque, requerimientos de transporte, documentos necesarios para el ingreso de materiales y así evitar cuellos de botellas en recepción, verificando que el personal asignado cuente con procedimientos para cada situación que se pueda dar, así mismo un factor importante es el control de calidad de la mercancía, comprobando que todo esté en perfecto estado y no incurrir en obstáculos al momento de distribuir físicamente los productos, de esta manera tener un mayor registro de toda la carga recepcionada; por otro lado, es importante que la empresa cuente con un sistema de gestión de almacén (SGA) ya que, ello permitirá establecer protocolos que regulen todo el proceso de recepción.

3. Para el argumento del almacenamiento, se recomienda que la organización tenga una constante comunicación fluida con los diferentes departamentos, esto será solo posible con la integración de herramientas web/móviles que entreguen las capacidades de monitoreo y control sobre todo el flujo de productos en el almacén , también tener un adecuado control en la ubicación de los productos con el fin de no incurrir en pérdida de tiempo; por otro lado, es vital conocer cuál es la mejor ubicación para determinados pallets, el peso, rotación, caducidad y nivel de peligrosidad, esto se logrará realizando un Slotting oportuno; es decir, ordenando el almacén de acuerdo a productos, todo ello permitirá aumentar la productividad, optimizar los recursos tanto financieros como

materiales de la organización y poder realizar una adecuada distribución de mercancías obteniendo resultados operativos inmediatos.

4. Respecto al diseño y equipo, si bien es cierto ya cuentan con almacenes estructurados y diseñados a su manera, es recomendable realizar un estudio previo de los índices de rotación de todos los productos, clasificándolos en categorías de baja, media y alta rotación, para ello es importante optimizar el almacén aplicando el análisis ABC, el cual permitirá realizar un diseño de acuerdo a la rotación del producto, así mismo, el correcto diseño del almacén permitirá reducir interferencias al momento de la distribución, entre camiones y el personal. Equipar el almacén es sinónimo de inversión, no obstante, se recomienda invertir en sistemas sofisticados, teniendo en cuenta el retorno de la inversión (ROI), ya que, los costes iniciales pueden ser mayores, pero el retorno será más rápido.
5. Se recomienda a la empresa Jardín del Zen ser adquirir nuevas unidades para el despacho de materiales, ya que con 1 solo vehículo los tiempos se extienden más y genera incomodidad en el receptor, al realizar esta mejorar el cliente optará por seguir contando con los productos que ofrece la empresa y la cartera de clientes se extenderá por simple recomendación; por otro lado, al obtener nuevos vehículos la planificación de las rutas es una parte fundamental dentro del despacho, asignar claramente transportistas para cada entrega, definir los tiempos de envíos precisos, implementar estas estrategias ayudará a mejorar los tiempos y poder así brindar un mejor servicio al cliente.
6. Por último, se recomienda también desarrollar un manual de proveedores, que incluya todo tipo de característica que tiene que tener determinado producto, su horario de entrada y salida de mercancías, las penalidades adicionales por tardanzas u otro servicio de valor agregado. Asimismo, reportes e informes en tiempo real. Es de vital importancia remarcar que la logística es un objeto estratégico que sirve para mejorar la competitividad y consiguientemente el sistema productivo del estado.

REFERENCIAS

- Alawneh, F. and Zhang, G. (2018). Dual-Channel Warehouse and Inventory Management with Stochastic Demand. *Dual Channel Warehouse and Inventory Management with Stochastic Demand*, 112, 84-106.
- Arango, M., Gómez, C., y Serna, C. (2017) MODELOS LOGÍSTICOS APLICADOS EN LA DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS. *Revista EIA*, 14 (28) doi: 10.24050/reia.v14i28.1055
- Arias, F. (2015) El proyecto de investigación (6°. ed.) Venezuela: Caracas, Editorial: Episteme, C.A.
- Arias, M. (2015). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Córdoba: EDITORIAL BRUJAS.
- Arrieta, J. (2018) Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de distribución, CEDIS). *Revista Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16 (30), pag. 14-20
- Ávila, P. (2015). *La logística y su incidencia en la distribución de lubricantes de la empresa Dimex de la ciudad de Ambato*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Ávila, H. (2016) Introducción a la metodología de la investigación (2da. Ed.) México: Cuauhtémoc, Editorial: Ediciones Eumed. Azizi, S., Kapak, S. y Tarhandeh, F. (2014) Physical Distribution Service Quality through Iranian Convenience Stores Retailers Perspectives: a Mixed Method Approach, *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 7(1), pp. 121-150.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3°. ed.) Pearson Educación: Colombia
- Bernal, P. (2017) *La investigación en ciencias sociales: Técnicas de recolección de la información* (3°. ed.) Colombia: Bogotá, Editorial: Ilustraciones nevera.
- Bravo, F. (2019). ART. KPI in office logistics. Publicado el 23 de setiembre del 2019.
- Cardona, J., Orejuela, J., y Rojas, C. (2018) Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Scielo*, 15 (30) doi: 10.24050/reia.v15i30.1066

- Castellanos, A. (2009). *Logística Comercial Internacional* (2° ed.) Colombia: Barranquilla, Editorial: Ediciones ECOE
- Castillo, A. y Lozano, F. (2014) *Instrumentos a utilizar para una buena investigación científica* (3° ed.) México: Quintana Roo, Editorial: Ballesteros.
- Chen, X., Wang, X., Kumar, V. and Kumar N. (2016). Low carbon warehouse management under cap-and-trade policy, *Journal of Cleaner Production*, 139, pp. 894-904.
- Correa y Gómez (2010). *Warehouse management and information and communication technology*, 31(1), 8-19.
- Correa, Gómez y Campos (2018). *Gestión de la asignación de posiciones (Slotting) eficientes en centros de distribución industriales*, (39), 0798-1015
- Da Cunha, A., Gomes, C., Nogueira, N., Cordeiro, G., SenN.na, P. and Domingues, N. (2017) WAREHOUSE DESIGN: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14(4), 542 – 555. Doi: 10.14488/BJOPM.2017.
- Díaz, V. (2015) *Investigación científica y análisis estadístico* (5° ed.) Chile: Santiago de Chile, Editorial: Ril
- Escobar, M. (2015). *“Logística De Almacenamiento y Distribución Para Optimizar Los Despachos De Productos De Consumo A Clientes De La Empresa Jemsa Representaciones”*. (Tesis para obtener el título de licenciado), Universidad católica del Ecuador-Sede Ambato, Ecuador.
- Fichtinger, J., Ries, J.M., Grosse, E.H. & Baker, P. (2015). Assessing the environmental impact of integrated inventory and warehouse management. *International Journal of Production Economics*, 170, 717-729. Doi: 10.1016/j.ijpe.2015.06.025
- Flamarique, S. (2018) *Gestión de existencias en el almacén*. España: MARGE BOOKS.
- Gavinet, J. (2017) *Diseño y organización del almacén (UF0926)* (5° ed.). España: Madrid, Editorial: Elearning, S.L.
- Giusti, F. (2017). ART. Los 4 problemas silenciosos de la distribución física de productos, 156. Publicado el 3 de marzo del 2017.
- Gómez, M. (2015) *Introducción a la metodología de la investigación científica* (2° ed.) vol. I) Argentina: Buenos Aires, Editorial: Las brujas

- Goudarzia, P., Tabatabaee, H. and Ahmadi, M. (2016) Khorramshahr: A scalable peer to peer architecture for port warehouse management system, *Journal of Network and Computer Applications*, 76, pp. 49-59.
- Guisando, et al. (2014). *Tratamiento de datos con R, Statistica y SPSS*. (2°. ed.), España: Vigo, editorial: Díaz de santos
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6°. ed.) México: The McGraw-Hill.
- Hou, H., Chaudhry, S., Chen, Y. y Hu, M. (2017) Physical distribution, logistics, supply chain management, and the material flow theory: a historical perspective, *Information Technology & Management*, 18, pp. 1573-7667.
- Hurtado I. y Toro J. (2015). *Paradigmas y métodos de investigación de los últimos tiempos* (2°. ed.) Venezuela: Caracas, Editorial: El nacional.
- Iturrizaga, L. (2017). “*Gestión De Almacén y Distribución En La Distribuidora Leal Sac, Juanjui, San Martin, 2017*”. (Tesis para obtener el título de licenciado), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Leung, K., Lam, H., Tsang, Y. and Tang, V. (2017) A Process-Oriented Warehouse Postponement Strategy for E-Commerce Order Fulfillment in Warehouses and Distribution Centers in Asia, Doi: 10.4018/978-1-5225-1886-0.ch002.
- Logística, gestión de compras, almacenes y distribución. (14 de setiembre del 2016).
- Marengo, J. (2018) “*Gestión de almacén y la distribución en la empresa Unilever Andina S.A. Huachipa, 2018*”. (Tesis para obtener el título de licenciado), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Martínez, Palmero y Gonzales (2017), Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa Transcupet, UEB centro. *Revista universidad y sociedad*, 9(2), 2218-3620.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347

- Merino, C. (2018). Confidence interval for difference between coefficients of content validity (Aiken's V): A SPSS syntax. *Annals of psychology*, 34(3), 587-590. doi: dx.doi.org/10.6018/analesps.34.3.283481
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C. & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Ann Card Anaesth*, 22(1), 67-72. doi: 10.4103/aca.ACA_157_18
- Molinillo, S. (2014). *Distribución Comercial Aplicada* (4°. ed.) España: Madrid, Editorial: ESIC
- Mostafa, N., Hamdy, W. and Alawady, H. (2019) Impacts of Internet of Things on Supply Chains: A Framework for Warehousing, Department of Industrial Engineering, Zagazig University, Sharkia 44519, Egypt, 8(34), 2-10.
- Navarro (2016). *Problemas y soluciones en la gestión logística y de almacenes en Pymes*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/problemas-soluciones-gestion-logistica-almacenes-pymes/>
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Novoa, E. (2014). *Metodología de la investigación, cualitativa - cuantitativa y redacción de tesis*. Colombia: Ediciones de la U.
- Palenzuela, J. L. (2016). ART. Los 10 problemas más comunes en la gestión de almacén para las PYMES, 156. Publicado el 11 de abril del 2016.
- Pérez, R. y López, A. (2012) *Introducción a la estadística económica* (2°. ed.) Universidad de Oviedo, Editorial: Comercial sin obras derivadas.
- Poon, T., Choy, K., Chow, H., Law, H., Chan, F. and Ho, K. (2009) A RFID case-based logistics resource management system for managing order-picking operations in warehouses. *Expert Systems with Applications*, 36(4), 8277-8301.
- Ran, W., Zhang, Z. y Liu S. (2017) A Flexible Logistics Distribution Hub Model considering Cost Weighted Time, *Discrete Dynamics in Nature & Society*, pp. 1-9.
- Rendon, M. E., Villasís, M. Á. y Miranda, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>
- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.

- Sánchez, P. (2017). “*Gestión De Almacén y Distribución Física En El Área De Logística y Producción De La Empresa Gloria S.A.A En Huachipa-Lima 2017*”. (Tesis para obtener el título de licenciado), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Santiago, Z. (2018). “*Almacenamiento Y Distribución De Productos Electrónicos En La Empresa Ausa- Callao 2018*”. (Tesis para obtener el título de licenciado), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Singh, J. y Raghuram, J. (2017) EVOLUTION OF SUPPLY CHAIN MANAGEMENT WITH EMERGING TECHNOLOGIES. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 8 (1), 235-240.
- Stopka, O. and Luptak, V. (2018) Optimization of Warehouse Management in the Specific Assembly and Distribution Company: a Case Study, *Nase More*, 65(4), pp. 266-269.
- Universidad Nacional de Colombia (2010). Gestión De Almacenes Y Tecnologías De La Información Y Comunicación (Tic). *Estudios gerenciales*, 26 (117), 145-171.
- Villarroel, S. y Rubio, J. (2012) Gestión de pedidos y stock. España: MINISTERIO DE EDUCACIÓN.
- Wong, S. y Jae, Y. (2018) Heuristic for the assort-packing and distribution problem in the fashion apparel industry, *International Journal of Production Research*, 56(9), pp. 3116-3133.
- Wu, H., Li, Z., King, B., Ben Miled, Z., Wassick, J. and Tazelaar, J. (2017) A Distributed Ledger for Supply Chain Physical Distribution Visibility, *Electrical and Computer Engineering Department, Indiana University-Purdue University*, 8(137), 2-18. Doi: 10.3390/info8040137

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 30

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
General	General	General			
¿Cuál es la relación existente entre la gestión de almacén y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?	Reconocer de qué manera se relaciona la gestión de almacén y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Existe relación entre la gestión del almacén y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Gestión de Almacén Villarroel y Rubio (2012) la administración de almacenes es el progreso de la función logística que se enfoca en la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier tangible, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos finalizados, igualmente del tratamiento e información de los datos resultados. (p.10).	Recepción de materiales Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Descarga de la mercadería • Inspección y Verificación • Registro y Control • Cantidad recibida • Ubicación • Codificación • Conteo de inventario • Espacio Físico
Específicos	Específicos	Específicos			
¿Cuál es la relación entre recepción de mercancía y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?	Verificar la relación entre recepción de mercancía y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Existe relación entre la recepción de materiales y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.		Diseño y Equipo Despacho de materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Zona de carga y descarga • Diseño interior del almacén • Equipo de movimiento y traslado • Picking • Preparación de pedidos • Participación de operadores • Entrega de bienes oportuno

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Específicos	Específicos	Específicos			
¿Cuál es la relación entre el almacenamiento y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?	Comprobar la relación entre el almacenamiento y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Existe relación entre el almacenamiento y distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Distribución Castellanos (2009) Indicó que tiene por objetivo manifestar la solución más satisfactoria para llevar la cantidad correcta de producto desde su origen al lugar apropiado, en el tiempo preciso y al mínimo costo posible, compatible con la estrategia de servicio requerida (p.13).	Importancia del Tiempo y Lugar Alcance de la distribución Física	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo total del pedido • Tiempo de tránsito • Características Físicas • Abastecimiento • Transporte • Almacenamiento Distribución Local
¿Cuál es la relación entre el diseño y equipo y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?	Identificar la relación diseño y equipo y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Existe relación entre el diseño y equipo y distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.		Capacidad de Transformación y elaboración Comunicación y control	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración • Satisfacción • Verificación • Pedidos • Eficiencia • Entregas perfectas
¿Cuál es la relación entre el despacho de materiales y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019?	Demostrar la relación entre el despacho de materiales y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Existe relación entre el despacho de materiales y la distribución física en el área logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.		Entorno de la DFI Componentes básicos de la DFI Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Embaladoras • Almacenadoras • Duración • Efectividad • Importancia • Preferencia

Anexo 2. Instrumento de medición

DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	1	2	3	4	5
RECEPCIÓN DE MATERIALES	DESCARGA DE MERCADERÍA						
	1	Se usa cuando se requiere la tecnología móvil para facilitar la descarga					
	2	El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga					
	INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN						
	3	En la Recepción de insumos y materia prima los colaboradores verifican con detalle y rigidez la información del certificado de calidad					
	4	La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades, caso contrario el colaborador lo rechaza					
	REGISTRO Y CONTROL						
	5	Se realiza el registro en el kardex de los materiales que ingresan al almacén					
	6	Se recibe e inspecciona los artículos, así como también se verifica las cantidades de acuerdo a la orden de compra					
	CANTIDAD RECIBIDA						
7	La recepción de los productos es verificada con la documentación correspondiente						
8	Realizan la verificación física de las cantidades de los productos solicitados si corresponde al pedido realizado						
ALMACENAMIENTO	UBICACIÓN						
	9	El personal tiene problemas con la ubicación al momento de almacenar los materiales					
	10	Se respeta el orden y las ubicaciones de cada material dentro del almacén					
	CODIFICACIÓN						
	11	La codificación y la ubicación del producto permiten su fácil identificación en el sistema y almacén					
	12	Se codifican de manera rápida los materiales nuevos que se integran por primera vez al inventario					
	CONTEO DE INVENTARIO						
	13	Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material, en el momento oportuno					
	14	Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño					
	ESPACIO FÍSICO						
15	El espacio del almacén es suficiente para la ubicación de la mercadería						
16	¿El almacén esta acondicionado para recibir la mercadería sin importar las características de esta?						

DISEÑO Y EQUIPO	ZONA DE CARGA Y DESCARGA				
	17	Se respetan las zonas específicas para la carga y descarga de productos			
	18	Se acondicionan constantemente estas zonas para agilizar y facilitar las actividades de carga y descarga			
	DISEÑO INTERIOR DE ALMACÉN				
	19	El diseño interior del almacén le facilita poder ubicar rápidamente los productos solicitados			
	20	Al finalizar el día se acondiciona los almacenes de tal manera que permita una correcta y fácil recepción y posterior almacenamiento de materiales			
	EQUIPO DE MOVIMIENTO Y TRASLADO				
	21	Se utilizan los equipos de movimiento y traslado (montacargas, estocas, etc.) para agilizar y facilitar el almacenamiento y despacho			
22	Se usan los equipos de manera correcta de tal manera que se evitan accidentes y retrasos				
DESPACHO DE MATERIALES	PICKING				
	23	Se imprimen las órdenes de picking en el momento oportuno?			
	24	Se imprimen las órdenes de picking con el código correspondiente de cada insumo?			
	PREPARACIÓN DE PEDIDOS				
	25	Se prioriza la preparación de pedidos de mayor a menor urgencia			
	26	Se rotulan las materias primas para evitar confusiones y/o accidentes que tarden la entrega de los pedidos			
	PARTICIPACIÓN DE OPERADORES				
	27	El personal de almacén consecutivamente comete errores al momento de entregar la mercadería requerida?			
	28	¿El personal agiliza el picking o el despacho de los materias primas			
	ENTREGA DE BIENES OPORTUNO				
29	La entrega de pedido a producción se realiza con la mercadería que solicitó esta misma área				
30	La entrega de mercadería se despacha en el tiempo adecuado				

DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	1	2	3	4	5
			IMPORTANCIA DEL TIEMPO Y LUGAR	CICLO TOTAL DEL PEDIDO			
1	El tiempo que transcurre desde el pedido de un producto hasta la entrega del mismo al cliente se prolonga mucho						
TIEMPO DE TRÁNSITO							
2	Existe un control de tiempo para la entrega de mercancías						
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS							
3	Tener buenas características físicas indican que los materiales están bien elaborados						
4	Una adecuada distribución calcula bien el tiempo y lugar de entrega						
ALCANCE DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA	ABASTECIMIENTO						
	5	La empresa en la que labora Ud. Esta correctamente abastecida de productos necesarios					
	6	Los encargados de abastecimiento son capacitados constantemente					
	ALMACENAMIENTO						
	7	La distribución física y el almacenamiento se realizan de manera adecuada					
	8	En su empresa reclutan especialistas en almacenamiento					
	TRANSPORTE						
	9	El encargado de transporte recibe capacitación constante					
	10	Un transporte adecuado genera una correcta distribución física					
	DISTRIBUCIÓN LOCAL						
	11	La distribución local se desarrolla de una manera planificada y organizada en su empresa					
	12	Los encargados de distribuir mercancía local cuentan con los materiales necesarios					
CAPACIDAD DE TRANSFORMACION Y ELABORACIÓN	ELABORACIÓN						
	13	Los productos terminados presentan fallas en la elaboración					
	14	La demanda de la mercancía elaborada y transformada es alta					
	SATISFACCION						
	15	El cliente presenta satisfacción al momento de recibir el producto terminado					
	16	transformar un producto en el tiempo oportuno genera satisfacción en un trabajador					
	VERIFICACIÓN						
	17	La capacidad de verificación de mercancía terminada es optima					
18	El ambiente de productos terminados se encuentra en aptas condiciones.						

COMUNICACIÓN Y CONTROL	PEDIDOS									
	19	Al momento de realizar los pedidos a la empresa existe un buen sistema de control.								
	20	Los pedidos al llegar a su destino son controlados por su empres								
	EFICIENCIA									
	21	La eficiencia y el control se identifican en su empresa								
	22	El control de los despachos son continuos en la empresa que Ud. Labora								
	ENTREGAS PERFECTAS									
	23	Las entregas perfectas se dan cuando se entrega la totalidad de productos								
24	Cree Ud. Que su empresa cuenta con la efectividad para entregas perfectas									
ENTORNO DE LA DFI	EMBALADORAS									
	25	Las embaladoras tienen un mantenimiento para evitar fallas al momento de distribuir el producto								
	ALMACENADORAS									
26	La estructura de las almacenadoras es apropiada para la protección de la mercancía									
COMPONENTES BÁSICOS DE LA DFI	DURACIÓN									
	27	Los tiempos de tránsito de la mercancía presenta una duración sobredimensionada								
	EFFECTIVIDAD									
28	Hay efectividad en la entrega de productos terminados									
SERVICIO AL CLIENTE	IMPORTANCIA									
	29	Tiene gran importancia el servicio al cliente en la empresa								
	PREFERENCIA									
30	Existen preferencias respecto al servicio del cliente									

Anexo 3. Tabla de especificaciones

Tabla 31

TABLA DE ESPECIFICACIONES				
VARIABLE 1	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ÍTEMS
GESTION DE ALMACEN	Recepción de materiales	27%	Descarga de mercadería	8
			Inspección y Verificación	
			Registro y control	
			Cantidad recibida	
	Almacenamiento	27%	Ubicación	8
			Codificación	
			Conteo de inventario	
			Espacio físico	
	Diseño y equipo	20%	Zona de carga y descarga	6
			Diseño interior de Almacén	
			Equipo de movimiento y traslado	
	Despacho de materiales	27%	Picking	8
			Preparación de pedidos	
Participación de operadores				
Entrega de bienes oportunos				
DISTRIBUCION FÍSICA	Importancia del tiempo y lugar	15%	Ciclo total del pedido	4
			Tiempo de tránsito	
			Características Física	
	Alcance de la distribución Física	30%	Abastecimiento	8
			Almacenamiento	
			Transporte	
			Distribución Local	
	Capacidad de Transformación y Elaboración	20%	Elaboración	6
			Satisfacción	
			Verificación	
	Comunicación y control	20%	Pedidos	6
			Eficiencia	
			Entregas perfectas	
	Entorno de la DFI	5%	Embaladoras	2
			Almacenadoras	
Componentes básicos de la DFI	5%	Duración	2	
		Efectividad		
Servicio al cliente	5%	Importancia	2	
		Preferencia		

Anexo 4. Base de datos – Gestión de almacén y distribución física

base de datos_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 80 de 80 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
5	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	
6	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	
7	2	3	3	3	2	4	3	1	2	3	1	2	2	2	3	
8	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	
9	1	3	3	1	3	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	
10	2	1	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	
11	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	1	3	3	2	2	
12	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	1	4	2	2	4	
14	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	1	2	
15	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	
16	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	
18	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	
19	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
20	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	1	
21	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	
22	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 80 de 80 variables

	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	VAR0002 4	VAR0002 5	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	Dir
1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	4	2	
2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	
4	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	2	
5	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
6	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	1	1	3	1	3
7	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1
8	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
9	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2
10	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
11	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
12	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3
13	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	1	2
14	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
15	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
16	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1
17	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	4	2	1	1	1
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
19	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
21	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3
22	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.



Visible: 80 de 80 variables

	Dimensio n_X1	Dimensio n_X2	Dimensio n_X3	Dimensio n_X4	VARIABLE E_X	VAR0003 6	VAR0003 7	VAR0003 8	VAR0003 9	VAR0004 0	VAR0004 1	VAR0004 2	VAR0004 3	VAR0004 4	VAR0004 5	V.
1	24	21	10	19	74	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2	22	20	9	17	68	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
3	22	19	10	22	73	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
4	22	18	12	18	70	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	24	18	16	16	74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	18	21	15	16	70	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3
7	21	17	17	17	72	2	3	3	3	2	4	3	1	2	3	3
8	22	21	15	18	76	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2
9	16	14	16	19	65	1	3	3	1	3	2	1	2	1	1	1
10	20	19	16	21	76	2	1	4	3	2	2	2	4	2	2	2
11	23	21	13	20	77	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3
12	23	24	15	22	84	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	2
13	23	20	15	14	72	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3
14	23	18	14	11	66	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3
15	14	10	8	11	43	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1
16	17	10	7	15	49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	23	18	13	14	68	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
18	25	21	12	16	74	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2
19	23	20	12	17	72	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3
20	26	17	18	19	80	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	2
21	18	15	10	17	60	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3
22	25	22	10	17	74	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

En línea Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Visible: 80 de 80 variables

	VAR0004 6	VAR0004 7	VAR0004 8	VAR0004 9	VAR0005 0	VAR0005 1	VAR0005 2	VAR0005 3	VAR0005 4	VAR0005 5	VAR0005 6	VAR0005 7	VAR0005 8	VAR0005 9	VAR0006 0	VA
1	2	2	4	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	
2	2	2	3	2	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	
4	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
6	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	
7	1	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	
8	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
9	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	
10	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
11	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
12	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	
13	1	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
14	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	
15	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
17	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	
18	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	
20	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
21	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	
22	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.



Visible: 80 de 80 variables

	VAR0006 1	VAR0006 2	VAR0006 3	VAR0006 4	VAR0006 5	Dimensio n_Y1	Dimensio n_Y2	Dimensio n_Y3	Dimensio n_Y4	VARIABLE E_Y	Variable_X_agrup	Dimension_X1_agrup	Dimensio
1	2	2	2	4	2	24	21	10	19	74	2	2	
2	2	3	2	2	2	22	20	9	17	68	1	2	
3	3	3	3	3	3	22	19	10	22	73	2	2	
4	3	4	2	2	2	22	18	12	18	70	2	2	
5	2	2	2	2	2	8	8	8	16	40	2	2	
6	1	1	3	1	3	18	21	15	16	70	2	1	
7	2	3	2	2	1	21	17	17	17	72	2	1	
8	2	2	2	2	2	22	21	15	18	76	2	2	
9	3	2	3	2	2	16	14	16	19	65	1	1	
10	2	2	3	3	3	20	19	16	21	76	2	1	
11	2	3	2	3	3	23	21	13	20	77	2	2	
12	2	3	4	3	3	23	24	15	22	84	2	2	
13	1	3	1	1	2	23	20	15	14	72	2	2	
14	1	1	2	1	2	23	18	14	11	66	1	2	
15	1	1	1	2	2	14	10	8	11	43	1	1	
16	2	2	2	2	2	8	8	6	15	37	1	1	
17	1	4	2	1	1	23	18	13	14	68	1	2	
18	1	2	3	2	2	25	21	12	16	74	2	2	
19	2	2	2	2	2	23	20	12	17	72	2	2	
20	2	3	2	2	3	26	17	18	19	80	2	2	
21	1	1	3	2	3	18	15	10	17	60	1	1	
22	2	1	3	2	2	25	22	10	17	74	2	2	

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

base de datos_2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23 : VAR00001 3 Visible: 80 de 80 variables

	Dimension_X2_agrup	Dimension_X3_agrup	Dimension_X4_agrup	Variable_Y_agrup	Dimension_Y1_agrup	Dimension_Y2_agrup	Dimension_Y3_agrup
2	2	1	1	2	2	2	
3	2	1	2	2	2	2	
4	2	1	1	2	2	2	
5	2	2	1	1	1	1	
6	2	2	1	2	2	2	
7	1	2	1	2	2	2	
8	2	2	1	2	2	2	
9	1	2	1	1	1	1	
10	2	2	2	2	2	2	
11	2	1	2	2	2	2	
12	2	2	2	2	2	2	
13	2	2	1	2	2	2	
14	2	2	1	2	2	2	
15	1	1	1	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	
17	2	1	1	2	2	2	
18	2	1	1	2	2	2	
19	2	1	1	2	2	2	
20	1	2	1	2	2	2	
21	1	1	1	1	2	1	
22	2	1	1	2	2	2	
23	2	1	1	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Base de Datos final.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 86 de 86 variables

	mension_Y2_agrup	Dimension_Y3_agrup	Dimension_Y4_agrup	Dimension_Y5_Agrupada	Dimensión_Y6_Agrupada	Dimensión_Y7_Agrupada	var
1	2	1	1	2	2	1	
2	2	1	1	2	2	2	
3	2	1	2	2	2	2	
4	2	1	1	2	2	2	
5	1	1	1	1	1	1	
6	2	2	1	2	2	1	
7	2	2	1	2	2	2	
8	2	2	1	2	2	1	
9	1	2	1	1	1	2	
10	2	2	2	2	1	2	
11	2	2	2	3	2	2	
12	2	2	2	3	2	3	
13	2	2	1	3	2	1	
14	2	2	1	3	2	1	
15	1	1	1	2	2	1	
16	1	1	1	1	1	1	
17	2	2	1	2	2	2	
18	2	1	1	3	2	2	
19	2	1	1	2	2	1	
20	2	2	1	2	2	2	
21	1	1	1	2	2	1	
22	2	1	1	3	2	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 5. Autorización de la empresa



Surco, 22 de abril de 2019

Señores

Universidad César Vallejo

Asunto

Autorización para ejecución de tesis

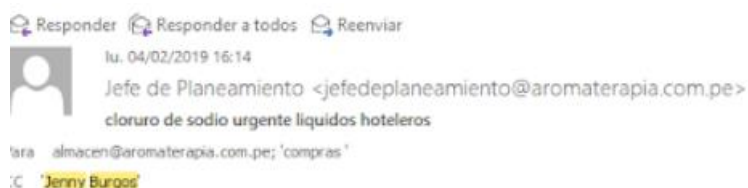
Mediante la presente, me sirvo informar que luego de haber realizado la revisión del proyecto de tesis titulada "GESTIÓN DE ALMACÉN Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA JARDÍN DEL ZEN DEL DISTRITO DE SURCO EN EL AÑO 2019" por los autores Melissa Yajaira Vásquez López y Francisco Jeffer Alí Fernández, se concluye lo siguiente:

La empresa AUTORIZA la ejecución del proyecto descrito, con la finalidad de poder evaluar y plantear mejoras en el sistema logístico de nuestra empresa, asimismo nos comprometemos a brindar las facilidades e información necesaria para la realización de la misma.

Sin otro particular,


Alicia Alvarino Garland
Gerente General

Anexo 6. Evidencia 1



Buenos días.

Estamos en media producción de shampoo y no tenemos cloruro de sodio, porque? no llega los requerimientos son del miércoles y jueves de la semana pasada no podemos avanzar ningún liquido.



Jefe de Planeamiento
T 511-247-5699 Anexo: 105



En esta imagen observamos como el área de producción se queja mediante correo la falta de un insumo, debido a una incorrecta gestión de almacén y abastecimiento, ocasionando retrasos tal y como lo indica el jefe de planeamiento en el correo.

Fuente: Jardín del Zen


Anexo 7. Evidencia 2

MATERIA PRIMA 	CIERRE DE INVENTARIO 2017				
	STOCK ACTUAL (kg.)	STOCK MAXIMO (kg.)	SOBRE STOCK (kg.)	COSTO UNITARIO POR KG. (S/.)	SOBRE COSTOS (S/.)
Aceite de palmiste	135	100	35	S/. 4.00	S/. 140.00
Aceite de soya	80	70	10	S/. 3.20	S/. 32.00
Ácido cítrico	30	25	5	S/. 3.50	S/. 17.50
Cloruro de sodio	27	20	7	S/. 1.50	S/. 10.50
Dipropilenglicol	32	30	2	S/. 4.90	S/. 9.80
Glicerina	83.7	80	3.7	S/. 10.10	S/. 37.37
Laurileter 70%	80.5	50	30.5	S/. 4.30	S/. 131.15
Propilenglicol	44.2	40	4.2	S/. 5.50	S/. 23.10
Texapon 40	36.8	30	6.8	S/. 7.20	S/. 48.96
Vaselina líquida	89.7	80	9.7	S/. 6.40	S/. 62.08
TOTAL S/.					S/. 512.46
MATERIA PRIMA 	CIERRE DE INVENTARIO 2018				
	STOCK ACTUAL (kg.)	STOCK MAXIMO (kg.)	SOBRE STOCK (kg.)	COSTO UNITARIO POR KG. (S/.)	SOBRE COSTOS (S/.)
Aceite de olivo	80	50	30	S/. 6.00	S/. 180.00
Aloe vera	3.5	2	1.5	S/. 15.00	S/. 22.50
Extracto de ginseng	3.45	2.5	0.95	S/. 50.00	S/. 47.50
Glucam E-20	4.32	3.5	0.82	S/. 40.00	S/. 32.80
Eumulgin B2	2.8	2	0.8	S/. 80.00	S/. 64.00
Cetiol He	3.77	3	0.77	S/. 110.00	S/. 84.70
Lamesoft PO65	2.765	2	0.765	S/. 65.00	S/. 49.73
Eutanol G	2.888	2	0.888	S/. 76.00	S/. 67.49
Vitamina E	2.9	2.5	0.4	S/. 150.00	S/. 60.00
Manteca de cacao	2.96	2	0.96	S/. 70.00	S/. 67.20
TOTAL S/.					S/. 675.91

En estos cuadros podemos evidenciar los sobre costos de dos años atrás, originados por los sobre stocks, debido a un mal control de estos mismos.

Fuente: elaboración propia

Anexo 8. Evidencia 3

MATERIA PRIMA 	INSUMOS CADUCADOS Y DETERIORADOS AL CIERRE DICIEMBRE 2018				
	Fecha de fabricación VS Fecha de vencimiento	CADUCADO EN KG.	DETERIORO EN KG.	COSTO UNITARIO POR KG. (S/.)	COSTOS EN PERDIDA (S/.)
Cetiol He	11/10/2016 - 12/10/2018	0.18		S/. 110.00	S/. 19.80
Cutina GMS	13/06/2016 - 14/06/2018	0.3		S/. 70.00	S/. 21.00
Eumulgin B2	27/03/2018 - 28/03/2019		1.5	S/. 80.00	S/. 120.00
Extracto de hamamelis	24/03/2016 - 25/03/2018	0.43		S/. 65.00	S/. 27.95
Glucam E-20	07/09/2018 - 08/09/2019		1.12	S/. 50.00	S/. 56.00
Lamesoft PO65	18/02/2018 - 19/02/2019		0.97	S/. 65.00	S/. 63.05
Óxido de titanio	15/05/2018 - 16/05/2019		1.43	S/. 50.00	S/. 71.50
Palmitato Isopropilo	16/07/2017 - 17/07/2018	0.22		S/. 50.00	S/. 11.00
Plantaren APB	04/11/2017 - 05/11/2018	0.45	0	S/. 40.00	S/. 18.00
Saborizante de menta	03/04/2017 - 04/04/2018	0.24		S/. 70.00	S/. 16.80
TOTAL					S/. 425.10

Esta imagen interioriza el costo total en pérdidas del año 2018 en insumos deteriorados debido a un incorrecto acondicionamiento e insumos vencidos debido a una mala aplicación del método PEPS en el sistema de entradas y salidas.

Fuente: elaboración propia

Anexo 9. Evidencia 4



Con esta imagen queremos evidenciar el sobre stock que se ha generado por falta de un adecuado control; además de evidenciar el desorden con el que se almacenan los insumos y la falta de ubicaciones estratégicas para cada insumo.

Fuente: Jardín del Zen

Anexo 10. Evidencia 5



En esta foto se evidencia que no existe una adecuada distribución física en el almacén, lo que ocasiona que haya productos en los pasadizos impidiendo el libre tránsito del personal, a su vez del desorden inminente que posibilita llevar a cometer errores al momento de realizar el picking, almacenamiento, control de stock, entre otras actividades importantes dentro del almacén.

Fuente: Jardín del Zen

Anexo 11. Validación de la variable 1: Gestión de almacén



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de almacén y la distribución en el presente año.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN										
1	¿Se usa cuando se requiere la tecnología móvil para facilitar la descarga?			✓			✓			✓	
2	¿El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga?			✓			✓			✓	
3	¿En la Recepción de insumos y materia prima los colaboradores verifican con detalle y rigidez la información del certificado de calidad?			✓			✓			✓	
4	¿La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades?			✓			✓			✓	
5	¿Se registra en el Kardex los materiales que ingresan al almacén?			✓			✓			✓	
6	¿Se verifica que las cantidades de los artículos hayan llegado de acuerdo a la orden de compra?			✓			✓			✓	
7	¿La recepción de los productos es verificada con la documentación correspondiente?			✓			✓			✓	
8	¿Realizan la verificación física de las cantidades de los productos solicitados si corresponde al pedido realizado?			✓			✓			✓	
	DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO										
9	¿El personal tiene problemas con la ubicación al momento de almacenar los materiales?			✓			✓			✓	
10	¿Se respeta el orden y las ubicaciones de cada material dentro del almacén?			✓			✓			✓	
11	¿La codificación y la ubicación del producto permiten su fácil identificación en el sistema y almacén?			✓			✓			✓	
12	¿Se codifican de manera rápida los materiales nuevos que se integran por primera vez al inventario?			✓			✓			✓	
13	¿Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material, en el momento oportuno?			✓			✓			✓	
14	¿Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño?			✓			✓			✓	
15	¿El espacio del almacén es suficiente para la ubicación de la mercadería?			✓			✓			✓	
16	¿El almacén esta acondicionado para recibir la mercadería sin importar las características de esta?			✓			✓			✓	
	DIMENSIONES / ítems										
	DIMENSIÓN 3: DISEÑO Y EQUIPO										
17	¿Se respetan las zonas específicas para la carga y descarga de productos?			✓			✓			✓	
18	¿Se acondicionan constantemente estas zonas para agilizar y facilitar las actividades de carga y descarga?			✓			✓			✓	
19	¿El diseño interior del almacén le facilita poder ubicar rápidamente los productos solicitados?			✓			✓			✓	
20	¿Al finalizar el día se acondiciona los almacenes de tal manera que permita una correcta y fácil recepción y posterior almacenamiento de materiales?			✓			✓			✓	
21	¿Se utilizan los equipos de movimiento y traslado (montacargas, estocas, etc.) para agilizar y facilitar el almacenamiento y despacho?			✓			✓			✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	¿Se usan los equipos de manera correcta de tal manera que se evitan accidentes y retrasos?				✓				✓				✓
DIMENSIÓN 4: DESPACHO DE MATERIALES													
23	¿Se imprimen las órdenes de picking en el momento oportuno?				✓				✓				✓
24	¿Se imprimen las órdenes de picking con el código correspondiente de cada insumo?				✓				✓				✓
25	¿Se prioriza la preparación de pedidos de mayor a menor urgencia?				✓				✓				✓
26	¿Se rotulan las materias primas para evitar confusiones y/o accidentes que tarden la entrega de los pedidos?				✓				✓				✓
27	¿El personal de almacén consecutivamente comete errores al momento de entregar la mercadería requerida?				✓				✓				✓
28	¿El personal agiliza el picking de las materias primas?				✓				✓				✓
29	¿La entrega de pedido a producción se realiza con la mercadería que solicitó esta misma área?				✓				✓				✓
30	¿La entrega de mercadería se despacha en el tiempo adecuado?				✓				✓				✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

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

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

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

19 de 09 del 201...

Firma del Experto Informante.
Especialidad



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN														
1	¿Se usa cuando se requiere la tecnología móvil para facilitar la descarga?				✓				✓				✓	
2	¿El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga?				✓				✓				✓	
3	¿En la Recepción de insumos y materia prima los colaboradores verifican con detalle y rigidez la información del certificado de calidad?				✓				✓				✓	
4	¿La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades?			✓					✓				✓	
5	¿Se registra en el Kardex los materiales que ingresan al almacén?				✓				✓				✓	
6	¿Se verifica que las cantidades de los artículos hayan llegado de acuerdo a la orden de compra?				✓				✓				✓	
7	¿La recepción de los productos es verificada con la documentación correspondiente?				✓				✓				✓	
8	¿Realizan la verificación física de las cantidades de los productos solicitados si corresponde al pedido realizado?				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO														
9	¿El personal tiene problemas con la ubicación al momento de almacenar los materiales?				✓				✓				✓	
10	¿Se respeta el orden y las ubicaciones de cada material dentro del almacén?				✓				✓				✓	
11	¿La codificación y la ubicación del producto permiten su fácil identificación en el sistema y almacén?				✓				✓				✓	
12	¿Se codifican de manera rápida los materiales nuevos que se integran por primera vez al inventario?				✓				✓				✓	
13	¿Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material, en el momento oportuno?				✓				✓				✓	
14	¿Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño?				✓				✓				✓	
15	¿El espacio del almacén es suficiente para la ubicación de la mercadería?				✓				✓				✓	
16	¿El almacén esta acondicionado para recibir la mercadería sin importar las características de esta?				✓				✓				✓	
DIMENSIONES / ítems														
DIMENSIÓN 3: DISEÑO Y EQUIPO														
17	¿Se respetan las zonas específicas para la carga y descarga de productos?				✓				✓				✓	
18	¿Se acondicionan constantemente estas zonas para agilizar y facilitar las actividades de carga y descarga?				✓				✓				✓	
19	¿El diseño interior del almacén le facilita poder ubicar rápidamente los productos solicitados?				✓				✓				✓	
20	¿Al finalizar el día se acondiciona los almacenes de tal manera que permita una correcta y fácil recepción y posterior almacenamiento de materiales?				✓				✓				✓	
21	¿Se utilizan los equipos de movimiento y traslado (montacargas, estocas, etc.) para agilizar y facilitar el almacenamiento y despacho?				✓				✓				✓	
Sugerencias														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	¿Se usan los equipos de manera correcta de tal manera que se evitan accidentes y retrasos?			/				/				/
DIMENSIÓN 4: DESPACHO DE MATERIALES												
23	¿Se imprimen las órdenes de picking en el momento oportuno?			/				/				/
24	¿Se imprimen las órdenes de picking con el código correspondiente de cada insumo?			/				/				/
25	¿Se prioriza la preparación de pedidos de mayor a menor urgencia?			/				/				/
26	¿Se rotulan las materias primas para evitar confusiones y/o accidentes que tarden la entrega de los pedidos?			/				/				/
27	¿El personal de almacén consecutivamente comete errores al momento de entregar la mercadería requerida?			/				/				/
28	¿El personal agiliza el picking de las materias primas?			/				/				/
29	¿La entrega de pedido a producción se realiza con la mercadería que solicitó esta misma área?			/				/				/
30	¿La entrega de mercadería se despacha en el tiempo adecuado?			/				/				/

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ROMERO PACORA, JESÚS DNI: 06253522

Especialidad del validador: TECNICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

... de 18 de Sept del 2017



Firma del Experto Informante.
Especialidad TECNICO



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN											
1	¿Se usa cuando se requiere la tecnología móvil para facilitar la descarga?			/			/			/	
2	¿El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga?			/			/			/	
3	¿En la Recepción de insumos y materia prima los colaboradores verifican con detalle y rigidez la información del certificado de calidad?			/			/			/	
4	¿La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades?			/			/			/	
5	¿Se registra en el Kardex los materiales que ingresan al almacén?			/			/			/	
6	¿Se verifica que las cantidades de los artículos hayan llegado de acuerdo a la orden de compra?			/			/			/	
7	¿La recepción de los productos es verificada con la documentación correspondiente?			/			/			/	
8	¿Realizan la verificación física de las cantidades de los productos solicitados si corresponde al pedido realizado?			/			/			/	
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO											
9	¿El personal tiene problemas con la ubicación al momento de almacenar los materiales?			/			/			/	
10	¿Se respeta el orden y las ubicaciones de cada material dentro del almacén?			/			/			/	
11	¿La codificación y la ubicación del producto permiten su fácil identificación en el sistema y almacén?			/			/			/	
12	¿Se codifican de manera rápida los materiales nuevos que se integran por primera vez al inventario?			/			/			/	
13	¿Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material, en el momento oportuno?			/			/			/	
14	¿Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño?			/			/			/	
15	¿El espacio del almacén es suficiente para la ubicación de la mercadería?			/			/			/	
16	¿El almacén esta acondicionado para recibir la mercadería sin importar las características de esta?			/			/			/	
DIMENSIONES / ítems											
DIMENSIÓN 3: DISEÑO Y EQUIPO											
17	¿Se respetan las zonas específicas para la carga y descarga de productos?			/			/			/	
18	¿Se acondicionan constantemente estas zonas para agilizar y facilitar las actividades de carga y descarga?			/			/			/	
19	¿El diseño interior del almacén le facilita poder ubicar rápidamente los productos solicitados?			/			/			/	
20	¿Al finalizar el día se acondiciona los almacenes de tal manera que permita una correcta y fácil recepción y posterior almacenamiento de materiales?			/			/			/	
21	¿Se utilizan los equipos de movimiento y traslado (montacargas, estocas, etc.) para agilizar y facilitar el almacenamiento y despacho?			/			/			/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	¿Se usan los equipos de manera correcta de tal manera que se evitan accidentes y retrasos?				✓				✓		✓
DIMENSIÓN 4: DESPACHO DE MATERIALES											
23	¿Se imprimen las órdenes de picking en el momento oportuno?				✓				✓		✓
24	¿Se imprimen las órdenes de picking con el código correspondiente de cada insumo?				✓				✓		✓
25	¿Se prioriza la preparación de pedidos de mayor a menor urgencia?				✓				✓		✓
26	¿Se rotulan las materias primas para evitar confusiones y/o accidentes que tarden la entrega de los pedidos?				✓				✓		✓
27	¿El personal de almacén consecutivamente comete errores al momento de entregar la mercadería requerida?				✓				✓		✓
28	¿El personal agiliza el picking de las materias primas?				✓				✓		✓
29	¿La entrega de pedido a producción se realiza con la mercadería que solicitó esta misma área?				✓				✓		✓
30	¿La entrega de mercadería se despacha en el tiempo adecuado?				✓				✓		✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Roz Villaverde Rosendo Edwin DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administración de Empresas

.....de..... del 201...

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 12. Validación de la variable 2: Distribución física



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Matriz de Operacionalización

Variable: Distribución

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de almacén y la distribución física en el presente año.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: IMPORTANCIA DEL TIEMPO Y LUGAR													
1	El tiempo que transcurre desde el pedido de un producto hasta la entrega del mismo al cliente se prolonga mucho				/				/				/	
2	Existe un control de tiempo para la entrega de mercancías				/				/				/	
3	Tener buenas características físicas indican que los materiales están bien elaborados				/				/				/	
4	Una adecuada distribución calcula bien el tiempo y lugar de entrega				/				/				/	
N°	DIMENSIONES / ítems													SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 2: ALCANCE DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA													
5	La empresa en la que labora Ud. Esta correctamente abastecida de productos necesarios				/				/				/	
6	Los encargados de abastecimiento son capacitados constantemente				/				/				/	
7	La distribución física y el almacenamiento se realizan de manera adecuada				/				/				/	
8	En su empresa reclutan especialistas en almacenamiento				/				/				/	
9	El encargado de transporte recibe capacitación constante				/				/				/	
10	Un transporte adecuado genera una correcta distribución física				/				/				/	
11	La distribución local se desarrolla de una manera planificada y organizada en su empresa				/				/				/	
12	Los encargados de distribuir mercancía local cuentan con los materiales necesarios				/				/				/	
N°	DIMENSIONES / ítems													SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE TRANSFORMACIÓN Y ELABORACIÓN													
13	Los productos terminados presentan fallas en la elaboración				/				/				/	
14	La demanda de la mercancía elaborada y transformada es alta				/				/				/	
15	El cliente presenta satisfacción al momento de recibir el producto terminado				/				/				/	
16	transformar un producto en el tiempo oportuno genera satisfacción en un trabajador				/				/				/	
17	La capacidad de verificación de mercancía terminada es optima				/				/				/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

18	El ambiente de productos terminados se encuentra en aptas condiciones					✓				✓					✓
N°	DIMENSIONES / ítems														
	DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN Y CONTROL														
19	Al momento de realizar los pedidos a la empresa existe un buen sistema de control					✓				✓					✓
20	Los pedidos al llegar a su destino son controlados por su empresa					✓				✓					✓
21	La eficiencia y el control se identifican en su empresa					✓				✓					✓
22	El control de los despachos son continuos en la empresa que Ud. Labora					✓				✓					✓
23	Las entregas perfectas se dan cuando se entrega la totalidad de productos					✓				✓					✓
24	Cree Ud. Que su empresa cuenta con la efectividad para entregas perfectas					✓				✓					✓
N°	DIMENSIONES / ítems														
	DIMENSIÓN 5: ENTORNO DE LA DFI														
25	Las embaladoras tienen un mantenimiento para evitar fallas al momento de distribuir el producto					✓				✓					✓
26	La estructura de las almacenadoras es apropiada para la protección de la mercancía					✓				✓					✓
N°	DIMENSIONES / ítems														
	DIMENSIÓN 6: COMPONENTES BÁSICOS DE LA DFI														
27	Los tiempos de tránsito de la mercancía presenta una duración sobredimensionada					✓				✓					✓
28	Hay efectividad en la entrega de productos terminados					✓				✓					✓
N°	DIMENSIONES / ítems														
	DIMENSIÓN 7: SERVICIO AL CLIENTE														
29	Tiene gran importancia el servicio al cliente en la empresa					✓				✓					✓
30	Existen preferencias respecto al servicio del cliente					✓				✓					✓

Observaciones: _____

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

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

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

12 de 11 del 201...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Matriz de Operacionalización

Variable: Distribución

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de almacén y la distribución física en el presente año.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	DIMENSIÓN 1: IMPORTANCIA DEL TIEMPO Y LUGAR										
1	El tiempo que transcurre desde el pedido de un producto hasta la entrega del mismo al cliente se prolonga mucho		/			/			/		
2	Existe un control de tiempo para la entrega de mercancías		/			/			/		
3	Tener buenas características físicas indican que los materiales están bien elaborados		/			/			/		
4	Una adecuada distribución calcula bien el tiempo y lugar de entrega		/			/			/		
N°	DIMENSIONES / ítems										SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 2: ALCANCE DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA										
5	La empresa en la que labora Ud. Esta correctamente abastecida de productos necesarios		/			/			/		
6	Los encargados de abastecimiento son capacitados constantemente		/			/			/		
7	La distribución física y el almacenamiento se realizan de manera adecuada		/			/			/		
8	En su empresa reclutan especialistas en almacenamiento		/			/			/		
9	El encargado de transporte recibe capacitación constante		/			/			/		
10	Un transporte adecuado genera una correcta distribución física		/			/			/		
11	La distribución local se desarrolla de una manera planificada y organizada en su empresa		/			/			/		
12	Los encargados de distribuir mercancía local cuentan con los materiales necesarios		/			/			/		
N°	DIMENSIONES / ítems										SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE TRANSFORMACIÓN Y ELABORACIÓN										
13	Los productos terminados presentan fallas en la elaboración		/			/			/		
14	La demanda de la mercancía elaborada y transformada es alta		/			/			/		
15	El cliente presenta satisfacción al momento de recibir el producto terminado		/			/			/		
16	transformar un producto en el tiempo oportuno genera satisfacción en un trabajador		/			/			/		
17	La capacidad de verificación de mercancía terminada es optima		/			/			/		



18	El ambiente de productos terminados se encuentra en aptas condiciones				/			/			/
N°	DIMENSIONES / ítems										
DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN Y CONTROL											
19	Al momento de realizar los pedidos a la empresa existe un buen sistema de control				/			/			/
20	Los pedidos al llegar a su destino son controlados por su empresa				/			/			/
21	La eficiencia y el control se identifican en su empresa				/			/			/
22	El control de los despachos son continuos en la empresa que Ud. Labora				/			/			/
23	Las entregas perfectas se dan cuando se entrega la totalidad de productos				/			/			/
24	Cree Ud. Que su empresa cuenta con la efectividad para entregas perfectas				/			/			/
N°	DIMENSIONES / ítems										
DIMENSIÓN 5: ENTORNO DE LA DFI											
25	Las embaladoras tienen un mantenimiento para evitar fallas al momento de distribuir el producto				/			/			/
26	La estructura de las almacenadoras es apropiada para la protección de la mercancía				/			/			/
N°	DIMENSIONES / ítems										
DIMENSIÓN 6: COMPONENTES BÁSICOS DE LA DFI											
27	Los tiempos de tránsito de la mercancía presenta una duración sobredimensionada				/			/			/
28	Hay efectividad en la entrega de productos terminados				/			/			/
N°	DIMENSIONES / ítems										
DIMENSIÓN 7: SERVICIO AL CLIENTE											
29	Tiene gran importancia el servicio al cliente en la empresa				/			/			/
30	Existen preferencias respecto al servicio del cliente				/			/			/

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: KOMERO PACORA, JESUS DNI: 06253522
 Especialidad del validador: TEMATICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... de del 201.....

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad ADMINISTRADOR DE EMPRESAS



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN														
1	¿Se usa cuando se requiere la tecnología móvil para facilitar la descarga?			✓				✓					✓	
2	¿El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga?			✓				✓					✓	
3	¿En la Recepción de insumos y materia prima los colaboradores verifican con detalle y rigidez la información del certificado de calidad?			✓				✓					✓	
4	¿La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades?			✓				✓					✓	
5	¿Se registra en el Kardex los materiales que ingresan al almacén?			✓				✓					✓	
6	¿Se verifica que las cantidades de los artículos hayan llegado de acuerdo a la orden de compra?			✓				✓					✓	
7	¿La recepción de los productos es verificada con la documentación correspondiente?			✓				✓					✓	
8	¿Realizan la verificación física de las cantidades de los productos solicitados si corresponde al pedido realizado?			✓				✓					✓	
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO														
9	¿El personal tiene problemas con la ubicación al momento de almacenar los materiales?			✓				✓					✓	
10	¿Se respeta el orden y las ubicaciones de cada material dentro del almacén?			✓				✓					✓	
11	¿La codificación y la ubicación del producto permiten su fácil identificación en el sistema y almacén?			✓				✓					✓	
12	¿Se codifican de manera rápida los materiales nuevos que se integran por primera vez al inventario?			✓				✓					✓	
13	¿Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material, en el momento oportuno?			✓				✓					✓	
14	¿Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño?			✓				✓					✓	
15	¿El espacio del almacén es suficiente para la ubicación de la mercadería?			✓				✓					✓	
16	¿El almacén esta acondicionado para recibir la mercadería sin importar las características de esta?			✓				✓					✓	
DIMENSIONES / ítems														
DIMENSIÓN 3: DISEÑO Y EQUIPO														
17	¿Se respetan las zonas específicas para la carga y descarga de productos?			✓				✓					✓	
18	¿Se acondicionan constantemente estas zonas para agilizar y facilitar las actividades de carga y descarga?			✓				✓					✓	
19	¿El diseño interior del almacén le facilita poder ubicar rápidamente los productos solicitados?			✓				✓					✓	
20	¿Al finalizar el día se acondiciona los almacenes de tal manera que permita una correcta y fácil recepción y posterior almacenamiento de materiales?			✓				✓					✓	
21	¿Se utilizan los equipos de movimiento y traslado (montacargas, estocas, etc.) para agilizar y facilitar el almacenamiento y despacho?			✓				✓					✓	
Sugerencias														

Anexo 13. Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Gestión de almacén

Tabla 32

N° Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 2	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 3	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 4	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 5	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 6	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 7	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 8	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 9	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 10	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 11	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 12	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 13	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89

	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 14	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 15	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 16	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 17	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 18	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 19	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 20	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 21	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 22	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 23	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 24	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 25	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 26	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 27	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

Ítem 28	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 29	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 30	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

Anexo 14. Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Distribución física

Tabla 33

N° Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 31	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 32	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 33	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 34	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 35	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 36	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 37	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 38	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 39	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 40	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 41	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 42	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 43	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89

	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 44	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 45	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 46	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 47	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 48	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 49	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 50	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 51	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 52	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 53	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 54	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 55	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 56	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 57	Relevancia	3.666667	0.58	0.89

	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 58	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 59	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 60	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

Anexo 15. Matriz de evidencias externas

Tabla 34

Autor	Hipótesis	Resultado
Escobar (2015)	Existe la logística de almacenamiento y distribución para mejorar la repartición de productos de consumo a los clientes de la empresa Jemsa Representaciones	Coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,779 Sig. Bilateral de 0.000
Ávila (2015)	Los eficientes procesos de la logística inciden en los canales de distribución de lubricantes que utiliza la empresa DIMEX para hacer llegar los productos al consumidor final de una manera oportuna.	Coeficiente de correlación Chi cuadrado = 199,67 Valor critico = 41,337 Sig. Bilateral de 0.001
Santiago (2018)	Existe la relación que existe entre el almacenamiento y la distribución de productos electrónicos en la organización AUSA – Callao 2018.	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,400 Sig. (bilateral) = 0,002
Iturrizaga (2017)	Existe la correlación entre Gestión de Almacén y Distribución en la Distribuidora LEAL SAC, Juanjui, San Martín, 2017.	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,759 Sig. (bilateral) = 0,000
Sánchez (2017)	Existe la relación existente entre la Gestión de Almacén y distribución física en la empresa gloria s.a. En Huachipa – Lima	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,123 Sig. (bilateral) = 0,300
Marengo (2018)	Existe relación entre la gestión de almacén y la distribución en la empresa Unilever Andina S.A. Huachipa, 2018.	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,199 Sig. (bilateral) = 0,219

Anexo 16. Matriz de evidencias internas

Tabla 35

Planteamiento	Hipótesis	Resultado
Hipótesis General	Existe relación entre la gestión del almacén y la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Rho Spearman = 0,520 Sig. (bilateral) = 0,003
Hipótesis específica 1	Existe relación entre la recepción de materiales y la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Rho Spearman = 0,483 Sig. (bilateral) = 0,007
Hipótesis específica 2	Existe relación entre el almacenamiento y la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Rho Spearman = 0,708 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 3	Existe relación entre el diseño y equipo y la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Rho Spearman = 0,182 Sig. (bilateral) = 0,335
Hipótesis específica 4	Existe relación entre el despacho de materiales y la distribución física en el área de logística de la empresa El Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019.	Rho Spearman = 0,317 Sig. (bilateral) = 0,087

Anexo 17. Detalle de confiabilidad V1

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
Se usa cuando se requiere la tecnología móvil para facilitar la descarga	72,40	235,007	,446	,936
El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga	72,40	239,490	,423	,936
En la Recepción de insumos y materia prima los colaboradores verifican con detalle y rigidez la información del certificado de calidad	71,93	229,168	,781	,932
La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades	72,27	237,995	,436	,936
Se registra en el Kardex los materiales que ingresan al almacén	72,70	225,666	,734	,932
Se verifica que las cantidades de los artículos hayan llegado de acuerdo a la orden de compra	72,27	231,857	,467	,936
¿La recepción de los productos es verificada con la documentación correspondiente?	71,97	235,275	,442	,936
Realizan la verificación física de las cantidades de los productos solicitados si corresponde al pedido realizado	72,40	227,766	,660	,933

El personal tiene problemas con la ubicación al momento de almacenar los materiales	72,37	224,654	,699	,933
Se respeta el orden y las ubicaciones de cada material dentro del almacén	72,60	236,938	,442	,936
La codificación y la ubicación del producto permiten su fácil identificación en el sistema y almacén	72,93	234,685	,481	,935
Se codifican de manera rápida los materiales nuevos que se integran por primera vez al inventario	72,70	235,734	,464	,935
Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material, en el momento oportuno	72,60	232,248	,609	,934
Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño	72,93	235,789	,567	,935
El espacio del almacén es suficiente para la ubicación de la mercadería	72,57	234,254	,417	,936
El almacén está acondicionado para recibir la mercadería sin importar las características de esta	73,07	236,616	,500	,935
Se respetan las zonas específicas para la carga y descarga de productos	73,00	240,552	,301	,937
Se acondicionan constantemente estas zonas para agilizar y facilitar las actividades de carga y descarga	73,10	236,300	,462	,935

El diseño interior del almacén le facilita poder ubicar rápidamente los productos solicitados	72,80	231,062	,630	,934
Al finalizar el día se acondiciona los almacenes de tal manera que permita una correcta y fácil recepción y posterior almacenamiento de materiales	72,90	233,679	,574	,934
Se utilizan los equipos de movimiento y traslado (montacargas, estocas, etc.) para agilizar y facilitar el almacenamiento y despacho	73,03	236,378	,465	,935
Se usan los equipos de manera correcta de tal manera que se evitan accidentes y retrasos	72,70	238,217	,363	,937
Se imprimen las órdenes de picking en el momento oportuno	72,87	227,154	,728	,932
Se imprimen las órdenes de picking con el código correspondiente de cada insumo	72,93	224,064	,763	,932
Se prioriza la preparación de pedidos de mayor a menor urgencia	72,70	230,355	,650	,933
Se rotulan las materias primas para evitar confusiones y/o accidentes que tarden la entrega de los pedidos	72,83	228,902	,562	,935
El personal de almacén consecutivamente comete errores al momento de entregar la mercadería requerida	72,70	230,493	,541	,935
El personal agiliza el picking de las materias primas	72,60	224,662	,743	,932

La entrega de pedido a producción se realiza con la mercadería que solicitó esta misma área	72,83	226,971	,671	,933
La entrega de mercadería se despacha en el tiempo adecuado	72,73	227,651	,616	,934

Anexo 18. Detalle de confiabilidad V2

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
El tiempo que transcurre desde el pedido de un producto hasta la entrega del mismo al cliente se prolonga mucho	69,47	255,637	,602	,941
Existe un control de tiempo para la entrega de mercancías	69,10	249,748	,851	,939
Tener buenas características físicas indican que los materiales están bien elaborados	69,80	252,234	,772	,939
Una adecuada distribución calcula bien el tiempo y lugar de entrega	69,33	255,057	,552	,942
La empresa en la que labora Ud. Esta correctamente abastecida de productos necesarios	69,37	248,102	,753	,939
Los encargados de abastecimiento son capacitados constantemente	69,60	257,972	,598	,941
La distribución física y el almacenamiento se realizan de manera adecuada	69,93	255,789	,657	,941
En su empresa reclutan especialistas en almacenamiento	69,70	261,597	,503	,942
El encargado de transporte recibe capacitación constante	69,57	255,289	,694	,940
Un transporte adecuado genera una correcta distribución física	69,87	262,051	,596	,941

La distribución local se desarrolla de una manera planificada y organizada en su empresa	69,53	255,775	,596	,941
Los encargados de distribuir mercancía local cuentan con los materiales necesarios	69,97	263,689	,528	,942
Los productos terminados presentan fallas en la elaboración	69,93	263,444	,458	,943
La demanda de la mercancía elaborada y transformada es alta	70,00	260,897	,554	,942
El cliente presenta satisfacción al momento de recibir el producto terminado	69,77	256,323	,682	,940
transformar un producto en el tiempo oportuno genera satisfacción en un trabajador	69,87	259,775	,613	,941
La capacidad de verificación de mercancía terminada es óptima	69,93	263,168	,499	,942
El ambiente de productos terminados se encuentra en aptas condiciones	69,67	267,057	,336	,944
Al momento de realizar los pedidos a la empresa existe un buen sistema de control	69,80	257,062	,662	,941
Los pedidos al llegar a su destino son controlados por su empresa	69,87	255,706	,639	,941
La eficiencia y el control se identifican en su empresa	69,67	258,644	,643	,941
El control de los despachos son continuos en la empresa que Ud. Labora	69,80	258,717	,504	,942
Las entregas perfectas se dan cuando se entrega la totalidad de productos	69,73	259,582	,529	,942

Cree Ud. Que su empresa cuenta con la efectividad para entregas perfectas	69,63	259,206	,510	,942
Las embaladoras tienen un mantenimiento para evitar fallas al momento de distribuir el producto	69,07	257,030	,541	,942
La estructura de las almacenadoras es apropiada para la protección de la mercancía	69,13	265,223	,444	,943
Los tiempos de tránsito de la mercancía presenta una duración sobredimensionada	69,47	261,775	,545	,942
Hay efectividad en la entrega de productos terminados	69,30	256,286	,652	,941
Tiene gran importancia el servicio al cliente en la empresa	69,63	260,240	,475	,943
Existen preferencias respecto al servicio del cliente	69,47	260,189	,457	,943

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ali Fernández Francesco Jeffer con DNI N° 75590242

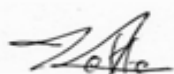
Yo, Vasquez Lopez Melissa Yajaira con DNI N° 48257869

A efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis titulado “Gestión de almacén y distribución física en el área logística de la empresa Jardín del Zen del distrito de Surco en el año 2019” son auténticos y veraces.

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

Lima, 02 de diciembre del 2019



Francesco Jeffer Ali Fernández



Melissa Yajaira Vásquez López