



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación
Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Huaman Charri, Miriam Liz (ORCID: 0000-0002-0886-436X)
Jesús Guizado, Sahira Maricruz (ORCID: 0000-0003-4909-8275)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado especialmente para mi padre Q.E.P.D. y a mi madre por haberme apoyado constantemente en todo este proceso de aprendizaje lo cual me motivó a no rendirme y siempre seguir adelante hasta cumplir este objetivo.

Este trabajo va dedicado a mis padres Celia Guizado Peralta y Pablo Ancana Chonta que sin su esfuerzo y sacrificio no hubiera tenido la oportunidad de estudiar, asimismo agradezco a toda mi familia que siempre estuvieron motivándome para seguir adelante y nunca rendirme.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios por darme salud y bienestar, asimismo agradezco a nuestro asesor de tesis Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco por la paciencia y la excelencia orientación que nos brindó para el desarrollo de esta tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.1.1. Enfoque de investigación	23
3.1.2. Nivel de investigación	23
3.1.3. Tipo de investigación	23
3.1.4. Diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.2.1. La mejora continua	25
3.2.2. La gestión de almacén.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.3.1. Población	25
3.3.2. Criterio de la selección.....	26
3.3.3. Muestra	26
3.3.4. Muestreo	26
3.3.5. Unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.4.1. Técnica.....	27
3.4.2. Instrumento	27
3.4.2.1. Validez	28
3.4.2.2. Confiabilidad	29
3.5. Procedimientos	31
3.6. Métodos de análisis de datos	31
3.6.1. Estadística descriptiva	31
3.6.2. Estadística inferencial	32
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS.....	33
4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos	33
4.1.1. Estadística descriptiva de la mejora continua	33
4.2. Estadística inferencial	38
4.2.1. Prueba de normalidad.....	38
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	27
Tabla 2	Validación de juicios de expertos: Mejora continua	28
Tabla 3	Validación de juicios de expertos: Gestión de almacén.....	29
Tabla 4	Información de los 3 expertos encargados de la validación.....	29
Tabla 5	Escala de medición del coeficiente de alfa de Cronbach.....	30
Tabla 6	Estadístico de fiabilidad global.....	28
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad de la variable mejora continua	30
Tabla 8	Estadístico de fiabilidad de la variable gestión de almacén.....	31
Tabla 9	Resultado descriptivo de mejora continua.....	33
Tabla 10	Resultado descriptivo de gestión de almacén	34
Tabla 11	Resultado descriptivo de método kaizen	35
Tabla 12	Resultado descriptivo de ciclo de Deming.....	36
Tabla 13	Resultado descriptivo de principio de Lean	37
Tabla 14	Prueba de normalidad de mejora continua y gestión de almacén.....	38
Tabla 15	Coeficiente de correlación por jerarquías de Rho Spearman	39
Tabla 16	Prueba de hipótesis general de mejora continua y gestión de almacén	40
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica de método kaizen y gestión de almacén	41
Tabla 18	Prueba de hipótesis específica de ciclo de Deming y gestión de almacén	42
Tabla 19	Prueba de hipótesis específica de principio de Lean y gestión de almacén.....	43

Índice de figuras

Figura 1. Mejora continua.....	33
Figura 2. Gestión de almacén	34
Figura 3. Método kaizen.....	35
Figura 4. Ciclo de Deming.....	36
Figura 5. Principio de Lean.....	37

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C Lurigancho Chosica 2021. La metodología empleada tuvo una población finita de 45 colaboradores de la corporación Puchis, cuya muestra fue censal ya que se tomó al 100% de la población, la técnica empleada la encuesta, a través del instrumento del cuestionario, con un diseño no experimental, nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada. El resultado que se obtuvo fue a través de Rho Spearman, donde se obtuvo una correlación de 0.761, siendo una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.000 entre la mejora continua y la gestión de almacén. Por lo que se concluye que al implementar la mejora continua a través de considerar el principio lean, responder al ciclo de Deming y la implementación del método kaizen, permitirá perfeccionar el proceso en la gestión de almacén.

Palabras claves: mejora continua, gestión de almacén, método kaizen, ciclo de Deming y principio de Lean.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between continuous improvement and warehouse management in the Puchis Corporation SAC Lurigancho Chosica 2021. The methodology used had a finite population of 45 employees of the Puchis corporation, whose sample was already census that 100% of the population was taken, the technique used in the survey, through the questionnaire instrument, with a non-experimental design, correlational level, with a quantitative approach, of an applied type. The result obtained was through Rho Spearman, where a correlation of 0.761 was obtained, with a very strong positive correlation between both variables, with a significance level of 0.000 between continuous improvement and warehouse management. Therefore, it is concluded that by implementing continuous improvement through considering the lean principle, responding to the Deming cycle and the implementation of the kaizen method, it will allow to perfect the process in warehouse management.

Keywords: continuous improvement, warehouse management, kaizen method, Deming cycle and Lean principle.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la aplicación de la gestión de almacenamiento en una organización pequeña o grande cumple una función muy importante para el buen funcionamiento de esta en cuanto a la mejora de su flujo de información, como el control y abastecimiento según la clasificación de los productos; asimismo, saber aprovechar eficientemente el espacio disponible para facilitar el control de las cantidades almacenadas y así brindar una mejor atención al cliente. Entre los años 2011 a 2017 la industria mundial de los alimentos concentrados en Colombia incrementó en un 19% lo cual en América Latina se posicionó en tercer lugar como la tasa de crecimiento más alta, por el cual llegó a un aumento efectivo en sus funciones de todas sus actividades, empezando desde el proceso de producción, manejo y control de materias primas hasta la gestión de almacenamiento; ellos manifiestan que un buen control en su almacén es muy relevante ya que tiene como responsabilidad el adecuado control de mercadería cumpliendo las indicaciones de tiempo, calidad y costo. (Revista EIA, 2018).

A nivel nacional, se puede determinar que en el país actualmente muchas empresas o pequeños negocios se vieron afectados económicamente por la coyuntura que estamos atravesando, debido al desorden y desabastecimiento de los productos, que conllevó a un desastre en cuanto a la falta de stock de mercancía y que muchos clientes no fueron satisfechos con sus compras. La falta de mercadería en los supermercados, bodegas o negocios generó muchos malestares en clientes que aún no realizaron sus compras, ya que algunos de ellos realizaban compras inusuales en donde generaron una mayor presión para los dueños y personal encargado de ese negocio. (Diario Gestión, 2020).

A nivel local, la Corporación Puchis S.A.C. es una mype dedicada a la comercialización de abarrotes al por mayor y menor, en los últimos años tuvo una buena acogida por los clientes, sin embargo, por la crisis sanitaria que está pasando el Perú, y las acciones que exige nuestro gobierno para prevenir que el virus avance, la pyme no cuentan con una buena distribución de los productos, lo que genera una demora en la atención, así como al momento de hacer la entrega de estos, lo que perjudica notoriamente una frustración en los trabajadores, menos ventas y ocasionando una disminución en sus ingresos. Por tal motivo, la

Corporación Puchis decidió realizar una serie de cambios, pues la empresa no puede seguir de esa manera y tiene que ir mejorando día a día. Entonces la investigación pretendió la relación que existe entre la mejora continua y la gestión de almacén.

El problema general de esta investigación se enfocó de la siguiente manera:

¿Qué relación existe entre la mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021?

A continuación, se presentaron los problemas específicos planteados en esta investigación:

- ¿Qué relación existe entre el método Kaizen y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021?
- ¿Qué relación existe entre el ciclo de Deming y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021?
- ¿Qué relación existe entre el principio de Lean y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021?

En el siguiente punto se presentó la justificación de los temas a tratar en la investigación, las cuales fueron:

Justificación teórica, contó con una serie de sustentos teóricos que permitieron comprender las variables de estudio (mejora continua y gestión de almacén), con la finalidad de encontrar una relación entre ambas, lo cual ayudó a la resolución de la problemática presentada. Asimismo, será una guía para futuras investigaciones, ya que las fuentes de investigación fueron recolectadas con autenticidad y profesionalismo.

Justificación práctica, fue de gran ayuda para la Corporación Puchis S.A.C. ya que le permitió mejorar su gestión de almacén logrando así, una mejor distribución de los productos para no tener retrasos ni confusiones a la hora de entregar sus pedidos, generando una satisfacción en sus clientes y mejorando sus ingresos como su imagen, para lograr su expansión en el mercado.

Justificación metodológica, contó con el desarrollo de una investigación científica, lo que llevó a un análisis íntegro con instrumentos de evaluación para un

mejor control de datos que garantizaron la veracidad del trabajo a través de herramientas como el programa estadístico SPSS.

Por último,

Justificación social, se basó en medir la mejora continua y la gestión de almacén, siendo fundamental para el desarrollo de la organización en el área logístico de la empresa, pues esto fue fundamental para un mejor orden, de esa manera logró reducir los tiempos de demora en la atención y la distribución de los productos para su clientela.

Por otro lado, el objetivo general de la investigación fue la siguiente:

Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Asimismo, contó con los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la relación que existe entre el método Kaizen y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- Identificar la relación que existe entre el ciclo de Deming y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- Identificar la relación que existe entre el principio de Lean y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Por consiguiente, se planteó la siguiente hipótesis general:

La mejora continua se relaciona significativamente con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Asimismo, contó con las siguientes hipótesis específicas:

- El método Kaizen se relaciona significativamente con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- El ciclo de Deming se relaciona significativamente con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- El principio de Lean se relaciona significativamente con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021

II. MARCO TEÓRICO

Como parte del marco teórico, se dio a conocer los siguientes antecedentes internacionales que fundamentarán más la investigación:

Mofokeng y Sukdeo (2019), en su artículo *“Mejora continua de la calidad: la relación entre los despachos de pedidos, la ergonomía del diseño”*. Tuvieron como objetivo general identificar la relación entre el despacho de pedidos imprecisos y ergonomía. La metodología que utilizaron fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional, la muestra empleada fue a 110 empleados. Tuvieron como resultado que existe una correlación de 0.82% entre la herramienta Kaizen de iniciativa continua y la ergonomía, lo que indica que el Kaizen desempeña un papel fundamental en la ergonomía y mejora la salida del almacén en un 57.6%. La conclusión a la que llegaron fue que el uso de Kaizen permite abordar despachos de pedidos inexactos lo que garantiza que el almacén logre el máximo valor de mezcla de calidad.

Guerrero (2016), en su tesis *“El Kaizen como proceso de mejora continua en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016”*. Cuyo objetivo fue determinar de qué manera el Kaizen contribuye con el fortalecimiento de la calidad educativa en las IES de Ecuador, periodo 2015-2016. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional. Se utilizó el instrumento de la encuesta cuya población fue de 51 en IES de la ciudad de Quito y Guayaquil lo cual conforma 43.604, la muestra fue constituida por 150 participantes que conforman los profesores y directivos. Los resultados que obtuvieron fue que existe una confiabilidad de 0.81%, el Kaizen como proceso de mejora de la estructura orgánica de la universidad, contribuye con el aseguramiento de la calidad educativa. La conclusión fue que las herramientas de Kaizen promueven el pensamiento crítico, así como el aprendizaje de los estudiantes, contribuyendo como una experiencia enriquecedora.

Garay, Gonzales y torres (2019), en su tesis *“Análisis correlacional entre Lean manufacturing y la productividad de un juguete comestible para caninos en Bogotá Colombia”*. Tuvieron como objetivo general identificar si las herramientas del Lean manufacturing contribuye a la productividad en el proceso de manufactura de la empresa. La metodología que emplearon fue de enfoque cuantitativo con un

nivel correlacional, la población estuvo conformada por 150 trabajadores. El resultado que obtuvieron fue una correlación positiva alta con un valor de $r=0.796$ entre Lean manufacturing y la productividad. La conclusión a la que llegaron fue que el Lean manufacturing se encarga de minimizar las pérdidas de los sistemas y maximizar el valor para los clientes.

Calzado (2020), en su revista *“La gestión de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos”*. Tuvo como objetivo general analizar las insuficiencias que se presentaron en la gestión de almacenes y su importancia en el desarrollo de los operadores logísticos de un almacén mayorista en Cuba. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, la población para el estudio fueron los operarios logísticos de un almacén mayorista conformado por 23 colaboradores, se usó la técnica de observación e instrumentos a través de las entrevistas y encuestas. Los resultados fueron que el almacén mayorista 10 C, contribuyó satisfactoriamente en un 80% en general, ya que el grado de masividad es la correcta, mejorando el nivel del servicio al cliente en un 40% más y con ello tomar mejores decisiones. Como conclusión fue que se ha contribuido significativamente a la formulación de acciones que ayuden a incrementar en cuanto al nivel de atención al cliente, en el proceso e innovación constante de almacenamiento y motivación para así tomar una decisión adecuada en favorecimiento de los operadores de la empresa.

Castrellón, Torres y Adarme (2015), en su artículo *“Modelo para la operación logística de distribución de medicamentos del programa de salud pública en Colombia”*. Tuvieron como objetivo principal identificar 2 niveles de gestión de distribución, lo cual son muy imprescindibles para la realización de un modelo operacional que será establecido a nivel general en Medellín, Colombia. La investigación fue de enfoque cuantitativa de nivel correlacional, la población fue compuesta por 40 agentes que realizaban actividades en ese rubro, se recolectó información a través de instrumentos tanto encuestas como entrevistas. Tuvieron como resultados, que el 40.04% hace referencia a una reducción de costos de transporte lo cual disminuye en sus distribuciones a otros puntos de entrega. Asimismo, obtuvo que el 50.44% es el más favorable porque tiene mayor confiabilidad, ahorro en almacén y una mejora en sus procesos de distribución. La conclusión a la que llegaron fue que es importante tener varias opciones para una mejor toma de decisión, lo cual en el programa de salud pública en Colombia se

eligió una guía en donde adaptaron diferentes puntos como es en tiempo, ahorro, accesibilidad e innovación en su distribución.

Asimismo, se consideró los siguientes antecedentes nacionales que darán sustento a la investigación:

Flores (2017), en su tesis *“Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicado mejora continua, técnica SMED, y 5S, en una empresa de confecciones”*. Cuyo objetivo general fue identificar los principales problemas que incrementan los precios y la productividad. La metodología que se implementó fue de enfoque descriptivo. Los resultados obtenidos fueron que, al implementar la mejora continua, la producción mensual de los polos fue de 140, el doble de la producción anterior, el tiempo se reduce en un 15%, es decir fabrican polos en menor tiempo, aumentando su rendimiento. La conclusión fue que es muy fundamental conocer todo el flujo de operación y contar con indicadores de gestión que ayuden a identificar algún tipo de problema para evitar posibles problemas en el futuro.

Núñez (2016), en su tesis *“Modelo de Mejora Continua para el control de operaciones en la empresa Multiservicios Astolingon S.A.C., Chiclayo 2016”*. Cuyo objetivo general fue diseñar un plan de mejora continua enfocado en el modelo Lean Six Sigma para el control de operaciones en la empresa Multiservicios Astolingon S.A.C. La metodología empleada tuvo un diseño no experimental, un nivel correlacional con una población de 7 sub procesos, la técnica de recolección es la encuesta. El resultado fue que su coeficiente de determinación es de 0.272 y su coeficiente de correlación de Pearson es de 0.522 por lo que se encuentra entre 0.4 y 0.7; lo que representa un grado de correlación significativa entre la mejora continua y control de operaciones. La conclusión fue que el modelo más adecuado es el Lean Six Sigma ya que está dirigida a la mejora de procesos permitiendo optimizarlos y así reducir los tiempos muertos, así como los productos defectuosos.

Espinoza (2018), en su tesis *“propuesta de implementación del ciclo Deming para mejorar la gestión de compras en el área de mantenimiento y servicios generales de una universidad en el distrito de los olivos-2018”*. Cuyo objetivo general fue demostrar que la propuesta de implementación del ciclo Deming permitirá mejorar la gestión de compras en el área de mantenimiento y servicios generales de una universidad en el distrito de Los Olivos, 2018. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional,

cuya población fue de 54 colaboradores de la universidad. Tuvo como resultado un nivel de correlación muy fuerte con un valor $r=0.864$, por lo que implementar el ciclo de Deming influye de manera positiva en la mejora de la gestión de compra. Cuya conclusión fue que la implementación del ciclo de Deming será factible siempre y cuando se controle y ejecute de manera correcta el cronograma de implementación.

Abanto (2018), en su investigación *“Diseño de la distribución del almacén mediante metodología ABC mejorando la confiabilidad de la información de inventarios en la empresa Tecni Fluidos S.A.C.”*. Tuvo como objetivo primordial de su investigación proponer un modelo para el área de almacén en la cual mejore su control de inventarios y ayude a incrementar en la productividad de manera óptima para la organización. La metodología de la investigación fue cuantitativo, la población fue conformada por 12 colaboradores que se encontraron ejerciendo sus actividades en el área correspondiente, esta información fue adquirida a través de la técnica de las encuestas. Los resultados fueron que el 84% hace referencia a un control adecuado de los inventarios lo cual conlleva a que la empresa sea más competitiva y otros 16% también contribuye al ahorro de gastos innecesarios de cualquier inventario realizado. La conclusión fue que la implementación que se usó, aportó favorablemente en la distribución de almacén a través de la herramienta ABC, lo cual permitió gestionar adecuadamente los inventarios para la elaboración de un informe que transmita mucha confiabilidad.

Lazo y Mucha (2019), en su tesis *“Análisis y propuesta de mejora en la gestión de inventarios a una empresa de venta de productos de consumo masivo para aumentar la productividad de los operarios”*. Tuvieron como principal objetivo de su investigación determinar el análisis sobre la propuesta de mejora de gestión de inventarios e incremento de productividad en los colaboradores de la empresa. El tipo de investigación fue descriptivo – explicativo y de diseño no experimental con un tipo de corte transversal, tuvo como población a 30 operarios en el rubro. El resultado que obtuvieron fue la redistribución de la mercancía que está en almacén y tomar en cuenta a la herramienta ABC para mejoramiento en su gestión de inventarios. Concluyeron que la propuesta de mejora ayudó a incrementar la productividad en los colaboradores tanto en reducción de distancia y tiempo en la preparación de los pedidos.

Prosiguiendo con el desarrollo del estudio se consideró a diferentes autores para su conceptualización, se empezará por mencionar a la variable mejora continua.

Para Beckman (2020), “La mejora continua es una inversión continua que consiste en identificar oportunidades para impulsar la ciencia y así reducir residuos” (p. 26). Por ello, es el proceso mediante el cual las organizaciones realizan cambios constantes, ya sea en su producción, gestión y calidad. Por lo que permite ser más eficientes y eficaces, según Alarcón (2017), expresa que “Las operaciones que se realizan van a depender de las actividades que se efectúan, estos deben estar sometidos a una medición y a un resultado continuo, estas acciones permitirán alcanzar objetivos a los cuales se denominan procesos” (p. 15). Este proceso contará con la calidad, la cual debe estar enfocada en las personas, pues permite crear una actitud y conciencia en los colaboradores. Se consideran a ellos como los pilares de la empresa; es por ello que los encargados de cada proceso deberían tener definidas las funciones. Según los gerentes de empresas japonesas, su éxito está enfocado en poseer estándares de calidad, pues su filosofía es que, para obtener buenos resultados, el mejoramiento continuo tiene que presentarse en todos los niveles jerárquicos. Asimismo, Aspiazu (2019), manifiesta que “En una organización se debe adaptar una posición competitiva en la cual permita realizar constantes cambios que involucre a la innovación de sus procesos” (p. 47). De esta manera, tienen una visión más clara, siempre buscando la innovación y la excelencia. Por su parte Harrington comenta que “La importancia de esta herramienta es la aplicación, ya que ayudará a mejorar cada una de sus debilidades y reforzar las fortalezas que hay en la empresa” (Castro y Vargas 2017, p. 33).

A continuación, se presentó la primera dimensión la cual trató sobre la técnica del Kaizen.

Para Brito, Gonzales, Magaña y Toscano (2019), manifiestan que “Es una actividad basado en el proceso de servicio al cliente, desde que recibe el pedido pasa por los procesos productivos, hasta la generación de una estructura de proceso esbelta; lo que genera la incrementación en la productividad” (p. 23). Por ello, forma parte de la mejora continua, el pionero de esta técnica fue el japonés Masaaki Imai, lo cual consiste en realizar cambios diminutos de manera progresiva; es decir identificar un problema, seleccionando un área correspondiente. Por otro

lado, se debe identificar la eficiencia y la eficacia recopilando datos para hallar el tipo de problema, para así verificar la raíz de la causa para establecer una serie de sucesiones, los cuales serán evaluados para su implementación y así realizar una retroalimentación. Para este proceso es fundamental aplicar una serie de principios llamados gestión de procesos. Según Masaaki (1998), citado por Flores, Pinero y Vivas (2018), manifiesta que “Las 5s no son programas ni moda, por el contrario, debe ser una conducta de vida cotidiana. Por ende, la ejecución para un proyecto Kaizen requiere incorporar pasos de seguimiento” (p. 102). Por tal motivo, las 5s según Masaaki (1998) provienen de origen japonés que significan Seiri (selección); consiste en seleccionar las cosas que son necesarias y eliminar lo que no es, el segundo es Seiton (orden) se refiere a que cada cosa debe tener y estar en un lugar adecuado, el tercero Seiso (limpiar), tiene que ver con la limpieza del lugar y las cosas, cuarto Seiketsu (estandarizar), busca los métodos para controlar los 3 puntos anteriores, quinto Shitsuke (autodisciplina), logra que las 4s sean un proceso continuo, creando un hábito en todos los colaboradores.

Asimismo, para aplicar el Kaizen se debe considerar la efectividad, pues todo administrador tiene que buscar siempre la productividad de la empresa para así lograr incrementar las ventas generando mayor liquidez. Se considera como efectividad a la suma de eficiencia y eficacia, es decir; realizar los procesos en el tiempo indicado con los recursos mínimos. Por otro lado, un segundo indicador es el control, pues permite tener un seguimiento continuo en cada fase de la implementación, lo que evitará tener errores que puedan perjudicar en el futuro. Para lograr dicho control todas las áreas deben estar en constante comunicación y así será la única manera de lograr los objetivos.

Otra dimensión de la mejora continua es el ciclo de Deming, también nombrado como el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), según Gutiérrez Humberto autor del libro de nombre “calidad y productividad” citado por Rodríguez (2017), manifiesta que “El ciclo de Deming se desarrolla en un plan de pequeña escala, el cual debe ser llevado a la práctica, si los resultados son favorables se deberá tomar medidas de prevención para evitar caer en el mismo error” (p. 36). Asimismo, este proceso consta de 4 fases fundamentales; el primero es planificar, esta primera etapa nos permite anticiparnos a las cosas que queremos lograr, y así poder analizar detalladamente la postura actual por la que atraviesa la

organización. En este punto, se debe implantar objetivos y procesos que sean vitales a alcanzar un fruto adecuado. La segunda fase es hacer, en este espacio es donde se implementará el plan de acciones previamente establecidas. La tercera fase es verificar, consiste en realizar un seguimiento minucioso del avance del proyecto, realizando una serie de recolección de datos, así como una retroalimentación. La última fase es actuar, tomar las decisiones para la mejora de manera comprobatoria, si se consiguió el objetivo se documentará y se examinarán los cambios, en caso contrario se envía a la etapa de planificación.

La tercera dimensión que contiene la mejora continua es el principio de Lean traducido al español como ágil, flexibles. Para Venegas “Lean es un método que tiene como finalidad la eliminación de desperdicios” (2019. p. 21). Está enfocado en el trabajo de manera eficiente y satisfactoria que le permita convertir MUDA en valor. Para (Womack, 2003) citado por Venegas (2019), define como muda a “Aquel despilfarro ocasionado en todas las actividades humanas que absorbe recursos” (p. 22). La primera persona en implementar este principio fue el ingeniero Taiichi Ohno, autor de Just in time (justo a tiempo) en el sistema de producción de Toyota. Para poder lograr el proceso, se debe especificar el valor enfocado en el punto de vista del cliente, como también la cantidad deseada a pagar, posteriormente se debe identificar el flujo de valor, la eliminación de las mudas que se presenta en el exceso de producción, así como transporte innecesario, sobre inventario, etc. Posteriormente, las actividades se deben agrupar de acuerdo a las estandarizaciones de trabajo con las 5s, este punto se conoce como flujo. La atracción o pull consiste en llegar desde la materia prima hasta el consumidor, aquí tiene que ver con la planificación de procesos. Por último, en la perfección se aplica el método de Kaizen.

Continuando con la tesis se definió detalladamente varias teorías con relación al tema desarrollado, por ello se tomó las opiniones de muchos autores que conceptualizarán específicamente dicha variable. Se empezará por conocer a fondo la variable de gestión de almacén.

La gestión de almacén es una de las etapas más imprescindibles que se encuentra en el proceso logístico, por lo cual aporta mayor rentabilidad y conlleva a ser más competitivo en este mercado innovador. Asimismo, ayuda a mejorar de manera efectiva en cuanto a la productividad de la empresa. Choquehuanca (2018),

considera a “La gestión de almacén como a una representación eficiente, que cumple un rol, lo cual conlleva a mejorar en los procesos y acciones necesarias para abastecer a cada uno de los usuarios finales” (p. 29). Así lo respalda Cabrera (2018), indicando que “Es la clave para conseguir el uso adecuado de los recursos que hay en el almacén lo cual depende de la capacidad de espacio y tipos de productos que se llevará a dicha ubicación” (p. 20). Así también lo respalda Manihuari (2017), expresando que “Es una de las partes más esenciales del área logístico, donde se maneja el control de ingreso y pérdidas para facilitar un mejoramiento en la atención y servicio al cliente, garantizando la operatividad de la empresa” (p. 8). Por otra parte, Banegas y Vives (2020), coinciden con la conceptualización de dicha variable como, “La ubicación y/o lugar definido para la conservación de la mercancía, lo cual ayuda a indagar sobre las actividades asignadas dentro de la gestión cumpliendo con los controles constantes de un almacén” (p. 12).

Por ello, es de suma importancia conocer a fondo sobre temas de como adecuar y gestionar correctamente el almacenamiento de una organización. Asimismo, citamos a Cardona, Orejuela y Rojas (2018), donde nos mencionan que “La buena aplicación en la gestión de almacenes de una organización va a determinar con exactitud los niveles máximos alcanzados de todas las existencias para así obtener una mejor conservación de los productos” (p. 8). La disposición óptima en todo el proceso de almacenamiento implica en mantener un orden adecuado sobre la información recolectada de cada uno de los productos disponibles dentro del almacén de la empresa y con ello tener una mayor participación en este mercado tan competitivo para así poder brindarles una mejor atención a cada uno de sus clientes. Por consiguiente, Martínez, Palmero y Gonzales (2017), sostienen que “Realizar una distribución correcta sobre la manipulación de productos ayuda a enfocar mejor las condiciones en el área de almacén. Es importante conocer a fondo el espacio donde estará ubicado la mercadería, así como el tamaño y disponibilidad completa del área, con el objetivo de poder controlar la entrada y salida de cada una de ellas. Por otro lado también, Nunes y De Oliveira (2019), expresan que “En el almacén se debe gestionar adecuadamente todos los recursos disponibles para un mejor control” (p. 24). Según Vázquez (2015), nos comenta que “Para una buena gestión en el almacén,

toda información adquirida podrá determinar sus niveles de proceso como una ventaja positiva” (p. 13). Con la correcta aplicación de la gestión de almacén, la empresa obtendrá una satisfacción a no estar limitados sobre la disponibilidad de la capacidad de un ambiente, ya que así se podrá manejar un mayor control de la información.

Asimismo, se nombró a varios autores con sus respectivas teorías para las tres dimensiones, se empezará por la primera dimensión.

La gestión de distribución es una de las etapas más imprescindibles dentro de todo el proceso logístico, lo cual hace referencia a que el producto debe ser transportado eficientemente hacia al cliente de manera satisfactoria en cuanto a la recepción de su pedido. Por ello, las organizaciones deben considerar como prioridad la creación de un sistema que logre mejorar la distribución y así poder incluirlos en los procesos de manera correcta. Carredano (2017), nos indica que consiste en “Suministrar de manera efectiva cada uno de los bienes, sea tangible o intangible para que así puedan participar durante el proceso de distribución con la finalidad de facilitar a los clientes sus productos con las cantidades solicitadas en un determinado tiempo” (p. 25). En tal sentido Zapata (2020), también considera que “La gestión de distribución está conformada por diferentes pasos que inicia con el envío de la mercadería hacia los clientes por parte de los proveedores, incluyendo que instalación usar, vehículos o rutas a seguir para brindar el mejor servicio” (p. 4). Asimismo, durante el proceso de distribución se lleva diferentes actividades como la carga, descarga de productos, control de inventarios y entre otros logrando así una correcta administración. Por tal motivo Henríquez, Cardona, Llanos y Robles (2018), sostienen que “Este factor hace referencia al diseño en donde estará localizado las instalaciones correspondientes en cumplimiento de las mercancías solicitadas evitando incumplimientos de entregas o costos generados por la misma” (p. 3).

Otra dimensión de la variable es el layout de almacén, se entiende que es una de las herramientas más fundamentales ya que, si se tiene un diseño correcto, esta facilitará como ventaja un flujo más ordenado de los productos en el espacio utilizado, equipos y personas, minimizando desperdicios de manipulación, movimientos y robos en los inventarios. Por ello, se definirá a fondo las teorías empezando por Herrera (2016), definiendo que es una “Disposición física que

conforma la parte técnica de un diseño de almacén con la finalidad de proporcionar la utilización eficiente del espacio ocupado, así como la reducción del uso de transporte y rotación de mercaderías” (p. 57). Asimismo, Orosco, Sablón, Barrezueta y Sánchez (2019), comentaron que consiste en “Facilitar la preparación de los pedidos de manera rápida y efectiva, consiguiendo una ventaja competitiva, con mayor aceptación y nivel de servicio al cliente” (p. 6). Por tal motivo Mejía, Orosco y Palencia (2016), consideran a layout de almacén como “La distribución de todos los espacios utilizados para la mejora en los diferentes procesos de un centro de distribución, también proyecta una ubicación correcta de su inventario” (p. 23). Este factor busca sacar el máximo provecho en asegurar cada uno de sus movimientos desde la planificación hasta el abastecimiento de mercadería, minimizando cualquier mínimo peligro en manipulación, teniendo en cuenta para así resultar mayor calidad en cuanto a sus procesos dentro del almacén de la empresa.

Por último, tenemos como tercera dimensión de la variable el Warehouse Management System (Sistema de Gestión de Almacenes) el cual está orientado a brindar información al área logístico dentro de un almacén, esta permite identificar las mercaderías, así como el conocimiento de la ubicación exacta, el gestionamiento de los recursos para la movilización y una mejor organización para la recolección de toda la información en tiempo real. Según Silva (2018), define que es un “Sistema de administración que aporta al almacén y que genera cambios en sus operaciones como, evitando los listados manuales que verifiquen tanto la cantidad de productos como su ubicación” (p. 4). Asimismo, Cedeño, Douglas, Morell y Ríos (2019), manifiestan que “Aplicar este sistema de gestión ayuda a optimizar el proceso en el almacén lo cual contribuye a una mejora en la satisfacción de sus consumidores” (p. 12). De esta manera, permite realizar un mejor control globalizado y así tener en tiempo real todas las actividades o transacciones del almacén. Por consiguiente, Díaz (2016), expresa que “Este sistema permite tener el control con mayor exactitud y en tiempo real de cada operación realizada” (p. 12). El objetivo es reducir los costos de almacén, incrementar en productividad de almacenamiento y reducir a un mínimo los tiempos de atención de pedidos. De esta forma Vargas (2017), explica de manera concreta que “Permite medir con exactitud la operación, implementando y aplicando acciones de mejora que pueda

incrementar en competitividad, teniendo en cuenta la reducción de costos, en tiempo y recursos para su ejecución” (p. 214). Por tal motivo Reyes (2015), señala que “Es una herramienta que administra eficientemente el almacén como en la estandarización en los procesos y a su vez reduciendo costos de mano de obra como la optimización del espacio dentro del lugar” (p. 26). Al implementar este sistema lo que se busca es favorecer a la empresa en optimizar el uso del espacio disponible. Por ello, Keiko (2018), comenta que “Son sistemas modernos que ayuda a la gestión de almacén a tener un mejor manejo y control sobre los recursos disponibles” (p. 14). Por otro lado también, Mejia y Collazos (2016), indican que “Este sistema proporciona mejorar de manera efectiva las actividades operativas relacionados con la administración de los materiales” (p. 25). Por el cual, conlleva a un buen aprovechamiento en el proceso de almacenamiento, tanto como la agilización del control de los productos, siendo más rápido y evitando mínimos errores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, en este contexto Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que “Todo trabajo de investigación, se sustentan dos enfoques primordiales: cuantitativo y cualitativo; buscando así ejercer todos los conocimientos con mucha disciplina” (p. 15). Asimismo, con este enfoque lo que se buscó es cumplir eficientemente con cada una de las etapas y/o procesos establecidos. Por ello, a través de la recolección de datos, se probó las hipótesis con base a la medición numérica y un análisis estadístico; con el objetivo de probar dichas teorías y así conocer si las hipótesis son verdaderas o falsas para así delimitar las conclusiones.

3.1.2. Nivel de investigación

Según el grado de profundidad, fue plasmado al trabajo de estudio con un nivel de tipo correlacional, para Hernández, et al. (2014), sostienen que “Una investigación es correlacional porque asocia variables a través de un patrón predecible para una parte de la población” (p. 27). De esta manera, existen distintos niveles de investigación que uno pueda optar según el trabajo de estudio que son clasificados como predictivo, experimental, explicativo, correlacional, descriptivo y exploratorio. Asimismo, tuvo como objetivo conocer cómo se relacionan entre sí las variables y así comprender su comportamiento.

3.1.3. Tipo de investigación

Estuvo enfocado y desarrollado de tipo aplicada. Por ello, para cumplir con los objetivos propuestos y metas establecidas se requiere en una investigación usar fuentes verídicas, se investigó constantemente para corroborar que los resultados estén establecidos en base a las teorías estudiadas. Según Plaza, Bermeo y Moreira (2019), manifiestan que “Una investigación es aplicada cuando nos ayuda de manera efectiva a solucionar las dificultades que pueden estar en el estudio” (p. 17). A su vez, todos los conocimientos adquiridos se aplicaron para resolver las incertidumbres que pueda presentar la empresa.

3.1.4. Diseño de investigación

El tipo de diseño en la que se enfocó el estudio es de tipo no experimental, según Plaza et al. (2019), expresan que “Son estudios realizados en las que no se manipulará ninguna de las variables definidas sobre lo que ya se viene trabajando, sino se observará en su estado natural” (p. 18). Por ello, al determinar la clasificación de este diseño de investigación no existió manipulación en sus variables, ni una elección al azar, sino que se observó y se presentó en su estado natural. Por consiguiente, el investigador no tuvo ningún control sobre ellas, ya que no tuvo influencia, porque todos los hechos de los estudios ya sucedieron en su debido tiempo.

Asimismo, una de las decisiones más imprescindibles es elegir con la que se va a continuar trabajando de acuerdo al tiempo en una investigación, es necesario que el investigador conozca el tipo de corte en la que se va enfocar para obtener como resultado un buen trabajo impecable, para ello se buscó recursos y fuentes confiables que lograron favorecer de manera efectiva y satisfactoria la solución del problema investigado. Por tal motivo, el tipo de corte de una investigación se clasifica de acuerdo a una secuencia temporal como de tipo transversal o longitudinal, en este caso se optó por el tipo de corte transversal. Para Díaz y Calzadilla (2015), definen que “Este tipo de corte consta en la adquisición de datos para un solo momento, en un tiempo único” (p. 115). Sin embargo, este tipo de corte para una investigación hace referencia a realizarlo en un solo tiempo ya que sus estudios de periodo tienen un corto plazo, y a su vez; analizar a sus variables en un tiempo determinado.

3.2. Variables y operacionalización

Para Villasis y Miranda (2016), manifiestan que “La variable es todo aquello que medimos, la información que recolectamos con el objetivo de contestar la interrogante del estudio”. Por ello se tomó variables cualitativas, con un enfoque cuantitativo, asimismo Hernández et al. (2014), manifiestan que “La variable cualitativa es un análisis de datos no numéricos”. Por ello, se enfocó en la interpretación y comparación teórica. (Ver anexo 1).

3.2.1. La mejora continua

Definición conceptual, según Alarcón (2017), expresa que “Las operaciones que se realizan van a depender de las actividades que se efectúan, deben estar sometidas a una medición y un resultado continuo, estas acciones permitirán alcanzar objetivos a los cuales se denominan procesos” (p. 15).

Definición operacional, la medición de la variable mejora continua se ejecutó en base a la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario lo cual constó de 27 ítems, a través de la escala Likert, los cuales fueron dirigidos a los trabajadores en la Corporación Puchis S.A.C.

3.2.2. La gestión de almacén

Definición conceptual, según Manihuari (2017), expresa que, “Es una de las partes más esenciales del área logístico, donde se maneja el control de ingreso y pérdidas para facilitar un mejoramiento en la atención y servicio al cliente, lo cual conlleva a garantizar la operatividad de la empresa” (p. 8).

Definición operacional, la medición de la variable gestión de almacén se ejecutó en base a la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario que constó de 35 ítems, a través de la escala Likert, los cuales fueron dirigidos a los colaboradores en la Corporación Puchis S.A.C.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población de la investigación fue fundamental para el estudio, puesto a que se obtuvo una gran parte de información, la cual fue determinante para obtener los resultados, por ello Muñoz (2005), manifiesta que “Es un conjunto de individuos ya sea personas, animales, objetos que servirá como referencia para la elección de la muestra” (p. 49).

La población del estudio fue compuesta alrededor de 45 colaboradores de la Corporación Puchis S.A.C. La cual formó parte de población finita; según Arias, Villasis y Miranda (2016), mencionan que “El universo finito está constituido por elementos que pueden ser delimitados y cuantificados” (p. 203).

3.3.2. Criterio de la selección

Inclusión

Para la siguiente investigación se consideró al personal operativo y administrativo de la Corporación Puchis S.A.C.

Exclusión

No se consideró como parte del estudio al personal de limpieza, ni a las personas que no sean miembros de la organización.

3.3.3. Muestra

El estudio contó con una muestra de 45 colaboradores, debido a que se trabajó con el total de la población. Asimismo, Bernal (2010), define muestra como “La selección de una parte de la población de la cual se obtendrá la información para el desarrollo del estudio” (p. 50).

Asimismo, fue una muestra censal, porque se seleccionó al 100% de la población, para López (1998), sostiene que “Es aquel sector lo cual representa a toda una población” (p. 123). Por tal motivo, no se calculó la muestra ni la selección de muestreo selectivo.

3.3.4. Muestreo

Para cada investigación, es fundamental determinar el tipo de muestreo que se implementó. Por ello, es fundamental conocer en que consiste, López define como “La técnica estadística para la selección de la muestra en las que se estudiará algunas características y así generalizar los resultados de la población de origen” (p. 38).

La investigación contó con un muestreo no probabilístico para Hernández et al. (2014), manifiestan que “Son muestras guiadas, que contienen una serie de pasos de selección informal. Utilizada en diversos estudios lo cual, desde ese punto, se realizan inferencias sobre la población” (p. 189).

3.3.5. Unidad de análisis

Estuvo compuesta por el colaborador del área administrativa, así como operativa que estuvieron en constante interacción con el manejo de los productos que ingresan y salen, así como las ventas que se realizaron y el almacenamiento de estos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar información y los datos de manera adecuada, estas son fundamentales; para ello Hurtado (2000), menciona que “La técnica de recolección de datos se basa en el procedimiento y la actividad, lo cual permite al investigador contar con la información necesaria” (p. 427).

3.4.1. Técnica

En toda investigación es fundamental contar con un procedimiento para la buena recolección de datos, Falcón y Herrera (2005), expresan que “La técnica es el procedimiento de obtener datos o información que es aplicado en el momento adecuado” (p. 56). Por ello, para este estudio se empleó la técnica de la encuesta, la cual es conceptualizada por Tacillo (2016), como “La técnica de obtención de información, que es rápida y menos laboriosa” (p. 67).

3.4.2. Instrumento

Conocer el tipo de instrumento que se va a aplicar fue fundamental, ya que permitió obtener mejores resultados. Por eso Arias (1999), indicó que “Se denomina instrumento a todos los recursos que se aplicarán para recopilar y guardar dicha información” (p. 68). Esta investigación optó por el instrumento del cuestionario, el cual se aplicó a todos los colaboradores de la Corporación Puchis S.A.C. Asimismo, Meneses (2016). Menciona que “El cuestionario, es la herramienta que permite recolectar datos a partir de una serie de preguntas que serán aplicadas a la muestra”. Este mismo, fue elaborado de acuerdo a los indicadores de la investigación, ya que fue medido a través de la escala de Likert, compuesta por un aproximado de 62 ítems planteadas de acuerdo al problema presentado. (Ver anexo 2).

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Mejora continua	Encuesta	Cuestionario
Gestión de almacén	Encuesta	Cuestionario

3.4.2.1. Validez

La validez nos ayudó a realizar una revisión y evaluación del documento de investigación, las cuales fueron validados por el juicio de expertos, docentes con grado de doctorado, especialistas en administración con amplios conocimientos en el tema. Asimismo, dieron a conocer sus comentarios y su aprobación antes de la aplicación. Para Caparo, García y Duffaut (2016), define como “La facultad de una herramienta que mide la variable por el cual ha sido elaborado” (p. 75).

Tabla 2

Validación de juicios de expertos: Mejora continua

Criterios	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	87%	91%	87%	265%
Objetividad	88%	91%	88%	267%
Pertinencia	88%	91%	88%	267%
Actualidad	88%	91%	91%	270%
Organización	89%	91%	89%	269%
Suficiencia	88%	91%	88%	267%
Intencionalidad	88%	91%	90%	269%
Consistencia	88%	91%	88%	267%
Coherencia	88%	91%	88%	267%
Metodología	88%	91%	91%	270%
			TOTAL	2678%
			CV	89.27%

La tabla 2 muestra la validez del juicio de expertos con respecto a la primera variable de estudio, obteniendo un promedio de 89.27%, considerándolo excelente y aplicable para el estudio.

Tabla 3*Validación de juicios de expertos: Gestión de almacén*

Criterios	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	85%	92%	87%	264%
Objetividad	88%	92%	92%	272%
Pertinencia	88%	92%	90%	270%
Actualidad	88%	92%	89%	269%
Organización	91%	92%	91%	274%
Suficiencia	88%	92%	89%	269%
Intencionalidad	88%	92%	91%	271%
Consistencia	89%	92%	89%	270%
Coherencia	88%	92%	88%	268%
Metodología	90%	92%	92%	274%
			TOTAL	2701%
			CV	90.03%

La tabla 3 muestra la validez del juicio de expertos correspondiente a la segunda variable de estudio, obteniendo un promedio de 90.03%, considerándolo excelente y aplicable para la investigación.

Tabla 4*Información de los 3 expertos encargados de la validación*

Datos de expertos de ambas variables	
Experto N° 01	Dr. La Cruz Arango Óscar David
Experto N° 02	Dr. Bardales Cardenas Miguel
Experto N° 03	Mg. Aramburú Geng Carlos Abraham

3.4.2.2. Confiabilidad

Para poder determinar la confiabilidad, los datos adquiridos una vez realizado la encuesta fueron ingresados al programa estadísticos SPSS. Asimismo, se pudo medir la confiabilidad del instrumento (cuestionario). Para Ñaupas, Valdivia y Palacio (2019), indican que “Es una herramienta verídica cuando las mediciones no cambian expresivamente” (p. 277). Posteriormente, los resultados fueron medidos

a un rango de escala de Alfa de Cronbach, obteniendo el rango de confiabilidad. Para Bedein (2015). Expresa que “El Alfa de Cronbach, sirve para la calculación de la fiabilidad expresado como número entre 1 y 0 en una escala de medida”.

Tabla 5

Escala de medición del coeficiente de alfa de cronbach

Valores	Niveles
>0.9	Perfecto
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Regular
>0.5	Baja
<0.5	Muy baja

Fuente: Adaptada de Hernández et al., (2014)

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad global

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,969	62

Una vez que se elaboró el alfa de cronbach de ambas variables se obtuvo un valor de 0.969, por el cual nos señala que el cuestionario es perfecto y aplicable para la encuesta.

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad de la variable mejora continua

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	27

Para la primera variable el resultado de fiabilidad obtenido a través del alfa de cronbach fue de 0.920, por lo que se considera perfecta y aplicable para la encuesta.

Tabla 8*Estadístico de fiabilidad de la variable gestión de almacén*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	35

Para la segunda variable el resultado de fiabilidad obtenido a través del alfa de conbach fue de 0.953, por lo que se considera perfecta y aplicable para la encuesta.

3.5. Procedimientos

Este estudio se efectuó en base a la metodología donde se describió el tipo y diseño de investigación siendo de enfoque cuantitativo de tipo básica, a nivel correlacional con diseño no experimental; asimismo, se realizó la operacionalización de las variables de estudio, seguido de la población muestra y muestreo, contando con una población finita, con muestra censal y muestreo no probabilístico, siendo la unidad de análisis 45 colaboradores de la corporación Puchis S.A.C. Además, esta investigación utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, la cual fue medido a través de la escala de Likert, siendo validado por el juicio de expertos y con una confiabilidad que fue analizados a través del programa SPSS V25 utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, por otro lado, se midió la relación de las variables. Los resultados se presentaron en tablas y figuras.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial que a continuación se va a explicar.

3.6.1. Estadística descriptiva

La estadística descriptiva ayudó al investigador a tener un mejor análisis de los resultados, ya que estos se presentaron a través de gráficos, tablas o cuadros. Para Macias, Villasis y Miranda (2016), mencionan que “La estadística descriptiva consiste en recoger datos con el objetivo de describirlas a través de cuadros, gráficos o tablas”. Asimismo, se usó el programa Excel para la tabulación de datos.

Además, se usó el programa estadístico SPSS en su versión 25 para la elaboración de gráficos tanto como su interpretación.

3.6.2. Estadística inferencial

Esta se enfocó en deducir las probabilidades de los resultados de investigación, según Kuhberger, Ftitz, Lermer y Scherndl (2015), manifiestan que “Se basa en realizar comparaciones o predicciones de una población a partir de la muestra obtenida, donde se utiliza los resultados de la estadística descriptiva apoyados en cálculos probabilísticos” (p. 3). La siguiente investigación contó con la comparación de las hipótesis a través de Rho Spearman, con el propósito de hallar relación entre las variables, logrando encontrar conclusiones más verídicas.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a la elaboración de este estudio se respetó los principios y derechos de autor por lo que cabe mencionar que cada cita realizada dentro del trabajo cuenta con su referencia bibliográfica según las normas APA. Asimismo, los resultados obtenidos no fueron manipulados a beneficio de nadie. Por consiguiente, las personas que formaron parte de la investigación no fueron obligados a ser encuestados, por otro lado, se respetó la información adquirida manteniendo la confidencialidad y veracidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos.

4.1.1. Estadística descriptiva de la mejora continua.

Tabla 9

Resultado descriptivo de mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	8	17,8	17,8	20,0
Casi siempre	28	62,2	62,2	82,2
Siempre	8	17,8	17,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

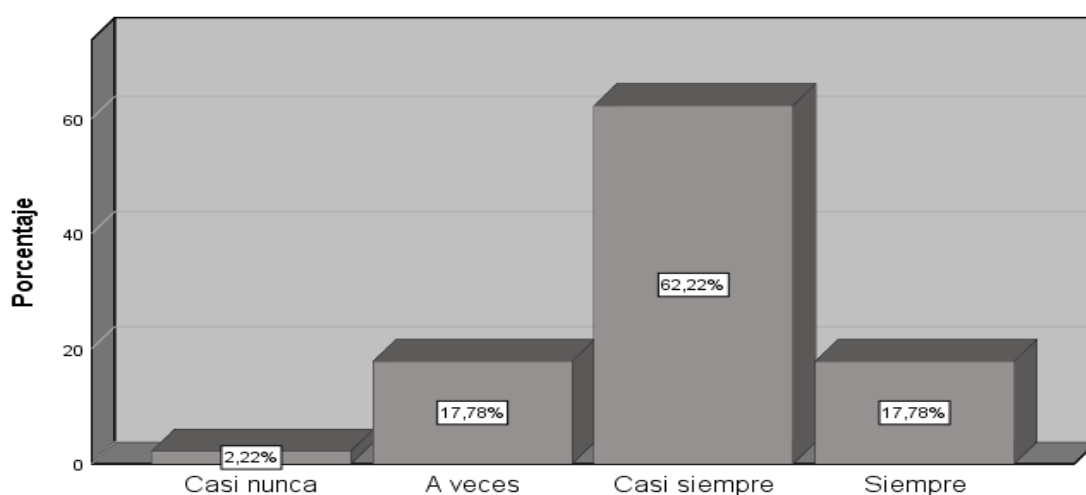
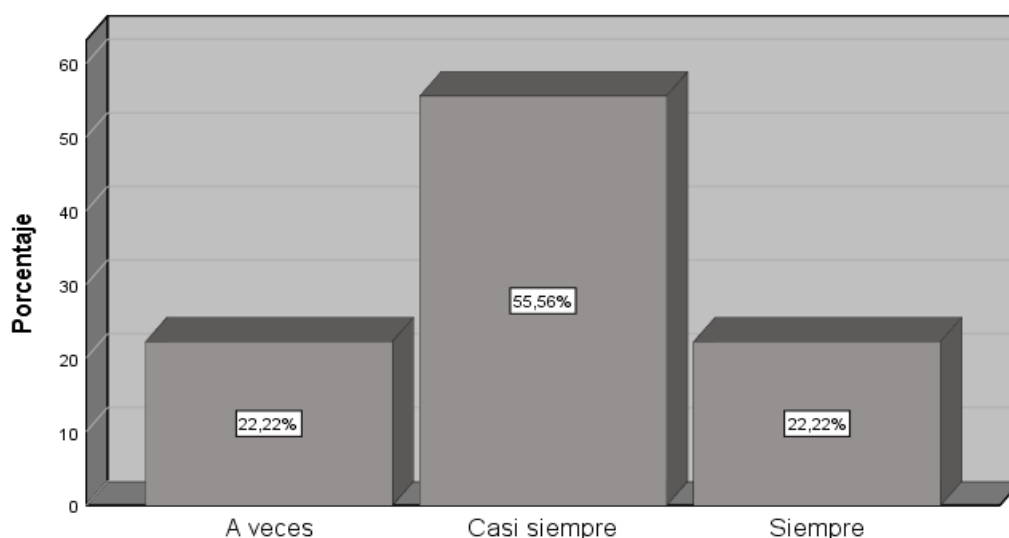


Figura 1. Mejora continua

En base a la tabla 9 y la figura 1, se visualiza que hay una muestra de 45 personas que laboran en la Corporación Puchis S.A.C. Lurigancho Chosica 2021, representando al 100% de la población, se obtuvo que el 62.22% que comprende 28 personas respondieron casi siempre, un 17.78% con 8 personas a veces, asimismo 8 personas marcaron siempre obteniendo el mismo porcentaje de 17.78%, y por último se obtuvo un 2.22% correspondiente a 1 individuo que marcó casi nunca referente a la primera variable. Con respecto a los resultados se deduce que la gran mayoría de los encuestados manifiestan que contar con una mejora continua ayuda a mejorar los procesos.

Tabla 10*Resultado descriptivo de gestión de almacén*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	22,2	22,2	22,2
Casi siempre	25	55,6	55,6	77,8
Siempre	10	22,2	22,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

**Figura 2.** Gestión de almacén

En base a la tabla 10 y la figura 2, se visualiza que hay una muestra de 45 personas que laboran en la Corporación Puchis S.A.C. Lurigancho Chosica 2021, representando al 100% de la población, se obtuvo que el 55.56% que comprende 25 personas respondieron casi siempre, un 22.22% con 10 personas a veces, asimismo 10 personas marcaron siempre obteniendo el mismo porcentaje de 22.22%. referente a la segunda variable. Con respecto a los resultados se deduce que la gran mayoría de los encuestados manifiestan que contar con una buena gestión de almacén mejorará el proceso productivo.

Tabla 11
Resultado descriptivo de método kaizen

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	17,8	17,8	17,8
Casi siempre	30	66,7	66,7	84,4
Siempre	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

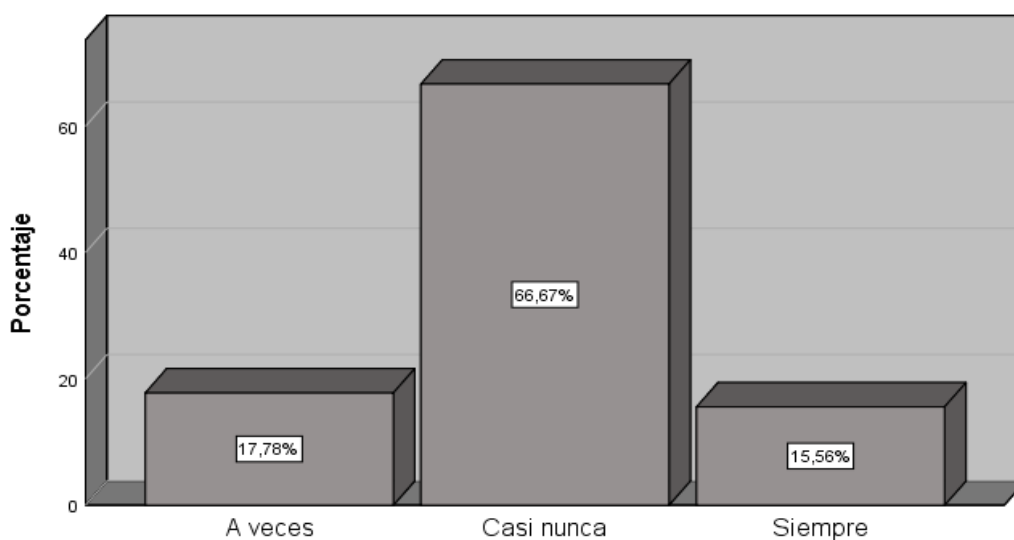


Figura 3. Método kaizen

En base a la tabla 11 y la figura 3, se visualiza que hay una muestra de 45 personas que laboran en la Corporación Puchis S.A.C. Lurigancho Chosica 2021, representando al 100% de la población, se obtuvo que el 66.67% que comprende 30 personas respondieron casi siempre, un 17.78% con 8 personas a veces, asimismo el 15.56% correspondiente a 7 personas marcaron siempre. Con respecto a los resultados se deduce que la gran mayoría de los encuestados manifiestan que si se aplica el método kaizen ayudará a alcanzar los objetivos de la empresa.

Tabla 12
Resultado descriptivo de ciclo de Deming

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	16	35,6	35,6	37,8
Casi siempre	19	42,2	42,2	80,0
Siempre	9	20,0	20,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

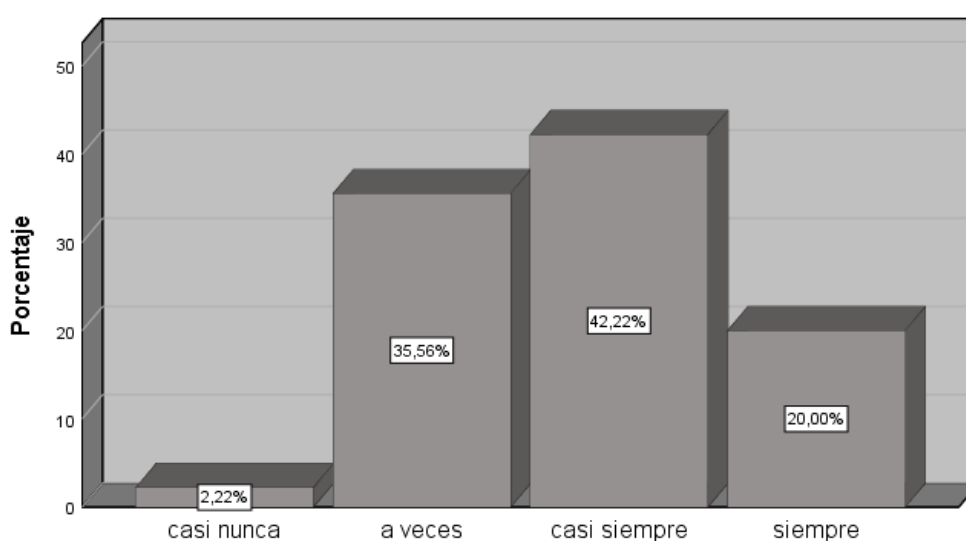


Figura 4. Ciclo Deming

En base a la tabla 12 y la figura 4, se visualiza que hay una muestra de 45 personas que laboran en la Corporación Puchis S.A.C. Lurigancho Chosica 2021, representando al 100% de la población, se obtuvo que el 42.22% que comprende 19 personas respondieron casi siempre, un 35.56% con 16 personas a veces, asimismo 9 personas marcaron siempre obteniendo un porcentaje de 20%, y por último se obtuvo un 2.22% correspondiente a 1 individuo que marcó casi nunca con respecto a la primera variable. Con respecto a los resultados se deduce que la gran mayoría de los encuestados manifiestan que, si se aplica el ciclo de Deming, esta incrementará de manera constante en todos sus estándares de calidad, lo cual conllevará a que las operaciones sean más eficaces.

Tabla 13
Resultado descriptivo de principio de Lean

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	13	28,9	28,9	31,1
Casi siempre	20	44,4	44,4	75,6
Siempre	11	24,4	24,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

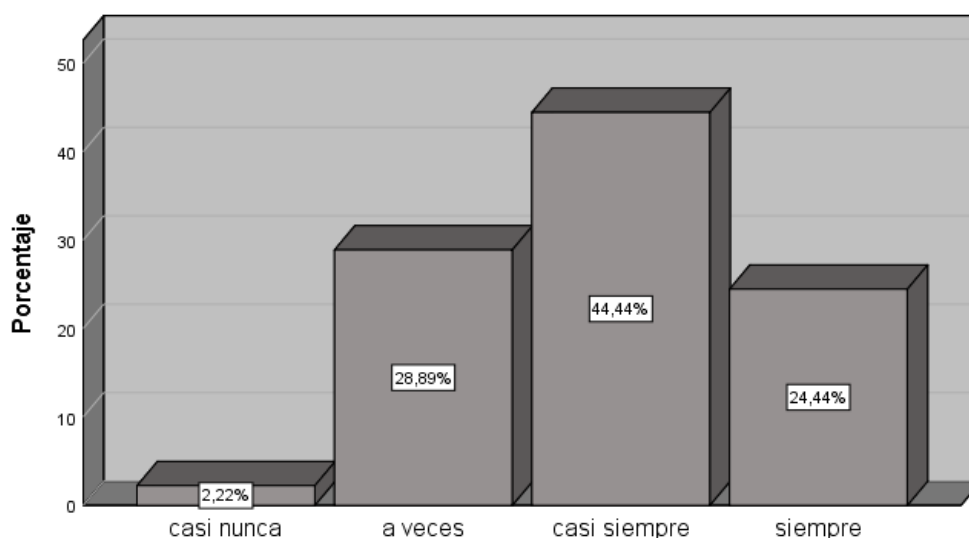


Figura 5. Principio Lean

En base a la tabla 13 y la figura 5, se visualiza que hay una muestra de 45 personas que laboran en la Corporación Puchis S.A.C. Lurigancho Chosica 2021, representando al 100% de la población, se obtuvo que el 44.44% que comprende 20 personas respondieron casi siempre, un 28.89% con 13 personas a veces, asimismo 11 personas marcaron siempre obteniendo un porcentaje de 24.44%, y por último se obtuvo un 2.22% correspondiente a 1 individuo que marcó casi nunca con respecto a la primera variable. Con respecto a los resultados se deduce que la gran mayoría de los encuestados manifiestan que, al emplear el principio de Lean, esta ayudará a mejorar los niveles de productividad, así como la reducción de sus costos en sus inventarios y mejorar la satisfacción de los clientes.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

De acuerdo con los autores Hernández et al., (2014), esta prueba permite verificar el tipo de distribución y prueba que comprenda sea paramétrica o no paramétrica.

Hipótesis de normalidad:

- H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal.
- H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión:

- Sig. P Valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Sig. P Valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Prueba de normalidad de mejora continua y gestión de almacén

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mejora continua	,326	45	,000	,800	45	,000
Gestión de almacén	,278	45	,000	,799	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según Moreno, Rivas y Talavera (2013), expresa que existe un punto para elegir una prueba y que se centra en el tamaño de la muestra que comprende la investigación, ya que para realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov el tamaño de la muestra es mayor a 30. Pero si la muestra es $<$ o igual a 30 la prueba sería Shapiro-Wilk.

Por consiguiente, tal como se evidencia en la tabla 14 se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se obtuvo como resultado que el nivel de sig. es de 0.000 siendo menor a 0.05 lo cual nos indicó que no existe una distribución normal de los datos de ambas variables, en tal sentido, se pudo realizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Se puso a prueba las hipótesis planteadas al inicio del estudio para así afirmar si existe relación entre nuestras variables. Por ello, se dio a conocer la tabla que mostró el grado de correlación entre las hipótesis planteadas, dicha tabla nos permitió saber en qué rango se encuentra cada resultado que se obtuvo al momento de procesar los datos al programa de SPSS V25.

Tabla 15

Coefficiente de correlación por jerarquías de Rho 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
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.25 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: Adaptado de Hernández et al. (2014).

Prueba de hipótesis general de mejora continua y gestión de almacén

- H_0 : No existe relación entre la mejora continua con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- H_1 : Existe relación entre la mejora continua con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Decisión:

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Prueba de hipótesis general de mejora continua y gestión de almacén

		Mejora continua	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,761**
		N	45
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	,761**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	

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

De acuerdo a la tabla 16, el valor de sig. (Bilateral) posee un valor de 0,000 es decir que es menor a $p = 0.05$. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, de esa manera aceptando la hipótesis alterna, en donde se manifiesta que existe relación entre las variables mejora continua y gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Asimismo, se obtuvo que la Rho de Spearman posee un valor de 0,761; lo cual confirma una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica entre método kaizen y gestión de almacén

- Ho: No existe relación entre método kaizen con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- H₁: Existe relación entre método kaizen con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Decisión.

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica de método kaizen y gestión de almacén

		Método kaizen	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Método kaizen	1,000	,693**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	45 45
Gestión de almacén		,693**	1,000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	45 45

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

De acuerdo a la tabla 17, la sig. (Bilateral) posee un valor de 0,000 que va a ser finalmente menor a 0,05.

En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, de esa manera aceptando la hipótesis alterna, en donde se manifiesta que existe relación entre el método kaizen y gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Asimismo, se obtuvo que Rho de Spearman posee un valor de 0,693; lo cual confirma una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica entre ciclo de Deming y gestión de almacén

- Ho: No existe relación entre ciclo de Deming con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- H₁: Existe relación entre ciclo de Deming con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Decisión:

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica de ciclo de Deming y gestión de almacén

		Ciclo de Deming	Gestión de almacén	
Rho de Spearman	Ciclo de Deming	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

De acuerdo a la tabla 18, la sig. (Bilateral) posee un valor de 0,000 que va a ser finalmente menor a 0,05.

En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, de esa manera aceptando la hipótesis alterna, en donde se manifiesta que existe relación entre el ciclo de Deming y gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Asimismo, se obtuvo que Rho de Spearman posee un valor de 0,726; lo cual confirma una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica entre principio de Lean y gestión de almacén

- Ho: No existe relación entre principio de Lean con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.
- H₁: Existe relación entre principio de Lean con la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Decisión:

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica de principio de Lean y gestión de almacén

			Principio de Lean	Gestión de almacén
Rho de Spearman	Principio de Lean	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

De acuerdo a la tabla 19, la sig. (Bilateral) posee un valor de 0,000 que va a ser finalmente menor a 0,05.

En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, de esa manera aceptando la hipótesis alterna, en donde se manifiesta que existe relación entre principio de Lean y gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Asimismo, se obtuvo que Rho de Spearman posee un valor de 0,722; lo cual confirma una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

A través de la discusión se compara los resultados que se obtuvo en las investigaciones previas que se mencionaron en el trabajo de estudio.

Según el objetivo general, determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión de almacén de la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. En los resultados obtenidos en la tabla 16, se obtuvo un nivel de correlación positiva muy fuerte con un valor $r= 0.76$ entre ambas variables; datos que al compararse con Mofokeng y Sukdeo (2019), en su artículo “Mejora continua de la calidad: la relación entre los despachos de pedidos, la ergonomía del diseño”, obtuvieron una correlación positiva muy fuerte, con un valor $r= 0.82$ por lo que las variables se relacionan. Con estos resultados se afirma coincidentemente que la mejora continua se relaciona de manera favorable con la gestión de almacén. Además, según Beckman (2020) manifiesta que, La mejora continua es una transformación continua que consiste en identificar oportunidades para impulsar la ciencia y así reducir residuos.

De acuerdo al primer objetivo específico, identificar la relación que existe entre el método Kaizen y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. En los resultados hallados en la tabla 17, se evidencia un nivel de correlación positiva considerable con un valor de 0.693 entre el método Kaizen y gestión de almacén, datos que al ser comparados con Guerrero (2016), en su tesis “El Kaizen como proceso de mejora continua en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores de Ecuador, periodo 2015-2016”. Se obtuvo un nivel de correlación positiva muy fuerte con un valor $r=0.81$. Con estos resultados se puede afirmar coincidentemente que el método Kaizen se relaciona con la gestión de almacén. Además Brito, Gonzales, Magaña y Toscano (2019), indican que es una actividad basado en procesos de calidad y servicio al cliente, que permite salir de la zona de confort a una organización, generando así productividad.

Según el segundo objetivo específico, identificar la relación que existe entre el ciclo de Deming y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. En los resultados obtenidos en la tabla 18, se muestra un nivel de correlación positiva considerable con un valor $r= 0.726$ entre el ciclo de Deming y la gestión de almacén, datos que al ser comparados con Espinoza (2018), en su tesis “Propuesta de implementación del ciclo Deming para mejorar la gestión de compras en el área de mantenimiento y servicios generales de una universidad en el distrito de Los Olivos-2018”. Se obtuvo un nivel de correlación positiva muy fuerte con un valor $r=0.864$ entre las variables. Con estos resultados se afirma coincidentemente que el ciclo de Deming se relaciona significativamente con gestión de almacén. Por eso, Gutiérrez Humberto autor del libro de nombre “Calidad y productividad” citado por Rodríguez (2017), manifiesta que el ciclo de Deming se desarrolla en un plan de pequeña escala, por lo que debe ser llevado a la práctica, si los resultados son favorables se deberá tomar medidas de prevención para evitar caer en el mismo error.

De acuerdo al tercer objetivo específico, identificar la relación que existe entre el principio de Lean y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. En los resultados obtenidos en la tabla 19, se muestra un nivel de correlación positiva considerable con un valor $r=0.722$ entre las variables, datos que al ser comparado con Garay Gonzales y torres (2019), en su tesis “Análisis correlacional entre Lean manufacturing y la productividad de un juguete comestible para caninos en Bogotá Colombia”. Obtuvieron un nivel de correlación positiva alta con un valor $r=0.796$ entre las variables. Con estos resultados se afirma coincidentemente que el principio de Lean se relaciona con la gestión de almacén. Por ello para Venegas (2019), Lean es un método que tiene como finalidad la eliminación de desperdicios pues está enfocado en el trabajo de manera eficiente y satisfactoria, por lo que le permite transformar MUDA en valor. Para (Womack, 2003), citado por Venegas (2019), define como MUDA aquel despilfarro ocasionado en todas las actividades humanas que absorbe recursos.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y el resultado obtenido durante el desarrollo de la investigación, se determinó las siguientes conclusiones:

Primera. Se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.761 entre la mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Se concluye que, al implementar la mejora continua a través de considerar el principio de Lean, responder al ciclo de Deming y la implementación del método kaizen, permite perfeccionar el proceso en la gestión de almacén.

Segunda. Se identificó que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.693 entre el método Kaizen y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Se concluye que, al aplicar el método kaizen permite a la organización a salir de la zona de confort a través de un proceso de calidad que ayuda a mejorar la gestión de almacén.

Tercera. Se identificó que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.726 entre el ciclo de Deming y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Se concluye que, al desarrollar un plan de pequeña escala a través del ciclo de Deming permite tener una buena gestión de almacén en la empresa.

Cuarta. Se identificó que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.722 entre el principio de Lean y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Se concluye que, al implementar el principio de Lean se identifican los desperdicios, pues de esa manera permite transformar las mudas en valor y así contar con una buena gestión de almacén dentro de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados expuestos en la investigación permiten plantear lo siguiente:

Primera. Se le sugiere al área de gerencia de la Corporación Puchis S.A.C. que, para implementar la mejora continua, debe tener identificado los objetivos que desea alcanzar. Asimismo, debe realizar un feedback para todas las áreas y los procesos que se realizan dentro de la organización; de esa manera, se irán identificando las acciones que están dando buenos resultados y descartar los malos para obtener una mejor gestión del almacén.

Segunda. Se le recomienda al área de logística de la Corporación Puchis S.A.C. que para tener un mejor control de calidad a través del método kaizen, los trabajadores deben aplicar de manera efectiva esta actividad semanalmente. Es decir, identificando los productos necesarios, cada producto debe tener un lugar específico, contar con un área de trabajo limpio y seguir mejorando cada proceso, para así fomentar a que haya una buena atención al cliente, esto llevará a una mejor gestión en el almacenamiento de la empresa cumpliendo así con los estándares de calidad.

Tercera. Se le recomienda a los directivos y colaboradores de la Corporación Puchis S.A.C. desarrollar un plan de pequeña escala a través del ciclo de Deming. Se realizará a través de una serie o etapas que son planificar, hacer, verificar y actuar. De esa manera, se podrá identificar si los resultados son favorables, ya que con ello anticipa a que la empresa debe tomar medidas preventivas para evitar cometer el mismo o un mínimo error para el área y de esa manera se podrá realizar una buena gestión en el almacén.

Cuarta. Se le recomienda al área de logística de la Corporación Puchis S.A.C. aplicar el método del principio de Lean semanalmente teniendo como finalidad la eliminación de todo tipo de desperdicios que pueda existir en el área, ya que no tendrán ningún valor para la empresa, esto permitirá a que la empresa direcciona bien sus áreas, continúe con sus actividades logrando la efectividad en la distribución de los productos y buena gestión en el almacén de la empresa.

REFERENCIAS

- Abanto Zarate, C. E. (2018). *Diseño de la distribución del almacén mediante metodología ABC mejorando la confiabilidad de la información de inventarios en la empresatecni fluidos SAC*. Pimentel.
- Alarcón Casaña, A. (2019). *Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 28 de setiembre de 2020
- Alarcón Gavilanes, J. C. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador*. Universidad Mayor de San Marco, Lima. Quito: Cybertesis. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6713>
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Venezuela: Episteme. Recuperado el 18 de Septiembre de 2020, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092813>
- Aspiazu Bruna, L. A. (2019). *Modelo de Gestión de producción basado en el EFQM y mejora continua de procesos, para una empresa de confecciones textiles, Arequipa, 2018*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 25 de Setiembre de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10994>
- Astolingón Nuñez, A. E. (2016). *Modelo de la mejora continua para el control de operaciones en la empresa multiservicios Astolingón S.A.C Chiclayo 2016*. tesis para licenciado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 26 de setiembre de 2020
- Bàez Lòpez, C. G., y Vargas Osorio, J. E. (2017). *Warehouse Management System (wms) implementation in a distribution center*. Universidad Piloto de Colombia, Bogotá. Recuperado el 25 de octubre de 2020, de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003802.pdf>
- Banegas, T. V. (2020). *Improvement in the storage conditions of the supplies warehouse of the company Transcupet, UEB Centro*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Bedeian , A. (Junio de 2015). *More than meets the eye: A guide to interpreting the descriptive statistics and correlation matrices reported in management*

- research. (F. A. Ribeiro Serra, Ed.) Ibero-Americana de Estrategica, XIV(2), 22. doi:10. 5585/riae.v14i2.2244
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodologia de la investigaciòn* (Tercera ed.). (O. Fernandez Palma, Ed.) Bogota, Bogota, Colombia: Pearson. Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de www.pearsoneducacion.net
- Cabrera Lòpez, D. E. (2018). *Gestiòn de almacenes en la divisiòn de logística de la Policía Nacional del Perú, Rimac, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 18 de Setiembre de 2020
- Calzado Giron , D. (31 de Enero de 2020). La gestiòn logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguin*, XXVII(1), 59-73. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>
- Caparò, V., García, R., y Duffaut, C. (Diciembre de 2016). Validacion de cuestionario. *Oactiva UC*, I(3), 75-80. doi:10.31984/oactiva.v1i3.200.
- Cardona Tunubala, J., Orejuela Cabrera, J., & Rojas Trejos, C. (Diciembre de 2018). Gestiòn de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *EIA*, XV(30), 195-208. doi:10.24050
- Carredano Mendoza, E. (2017). *Research Design: implementation of a comprehensive logistics model for the management of a food products distribution company*. University of San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado el 20 de setiembre de 2020, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3544_IN.pdf
- Castrellòn Torres, J. P., Torres Acosta, J. H., y Adarme Jaimes, W. (25 de Octubre de 2014). Modelo para la distribución logística de medicamentos en el programa de salud pública colombiano. *Dyna*, 81(187), 257-266. Recuperado el 12 de Setiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49632363033>
- Cedeño Rementeria, Y., Douglas Adolfo, G. G., Morell Pérez, L., & Ríos Menas, I. (2019). *Index of integral quality for warehouse´s management in hospital entities*. Ecuador: Mi Scielo. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v21n1/1608-8921-gme-21-01-21.pdf>
- Choquehuanca, A. (2018). *Propuesta de mejora de la situación actual del almacén de productos terminados de una empresa productora y comercializadora de*

- cerámicos. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 142. Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe>
- Días Melgarejo, A. M. (2018). *Warehouse Management With Wms Technology*. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/286064655.pdf>
- Días Narvòes, P., y Calzadilla Nuñez, A. (2016). *Artículos científicos, tipos de investigación y productividad Artículos científicos, tipos de investigación y productividad. Ciencias de la Salud, XIV(1), 115-121. doi:10.12804/revsalud14.01.2016.10*
- Espinoza, T. (2018). *Propuesta de implementación del ciclo Deming para mejorar la gestión de compras en el área de mantenimiento y servicios generales de una Universidad en el distrito de Los olivos-2018*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado el 25 de Octubre de 2020, de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1963>
- Falcón, R., y Herrera, L. (2005). *Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa* (Revista de Investigación Educativa ed., Vol. 24). Murcia, España. Recuperado el 18 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Flores, W. (2017). *Análisis y propuesta de mejora de procesos aplicando mejora continua, técnica SMED, y 5S, en una empresa de confecciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9706>
- Garay L., G. M. (26 de Noviembre de 2019). *Análisis correlacional entre lean manufacturing y la productividad de un juguete comestible para caninos. EAN Universidad*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de <http://hdl.handle.net/10882/977>
- Guerrero Lopez, E. M. (2018). *El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ecuador. Cybertesis. Recuperado el 19 de setiembre de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7555>
- Henriquez Fuentes, G., Cardona, D., Rada Llanos, J., y Robles, N. (2018). *Medición de Tiempos en un Sistema de Distribución bajo un Medición de Tiempos en*

- un Sistema de Distribución bajo un.* SCIELO, XXIX(6), 277-286.
doi:10.4067/S0718
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education . Recuperado el 11 de Octubre de 2020, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera Benítez, F. (2016). Artículo: *Propuesta de diseño de layout para estandarización de bodegas almacenadoras de materiales de construcción: Galilea S.A.* tesis pregrado. Chile. Recuperado el 03 de octubre de 2020, de <http://hdl.handle.net/11673/12699>
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (tercera ed.). Caracas, Venezuela. Recuperado el 29 de Octubre de 2020
- Keiko Sagawa, J. (2018). *Assessment of the implementation of a Warehouse Management System in a multinational company of industrial gears and drives.* Brasil. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2018000200370&script=sci_arttext&tlng=en
- Kuhberger, A., Fritz, A., Lermer, E., y Schernd, T. (17 de Marzo de 2015). *The significance fallacy in inferential statistics.* *BMC Research Notes*, 9. doi:10.1186/s13104-015-1020-4
- Lazo Nájera, R. M., Mucha Huayanè, M. A., y Rosales Lòpez, P. P. (2019). *Anàlisis y propuesta de mejora en la gestión de inventarios a una empresa de ventas de productos de consumo masivo para aumentar la productividad de los operarios.* Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado el 25 de setiembre de 2020, de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2947>
- Lori Beckman, M. (2020). *Adopting Continuous Improvement as Company Culture.* *PM Management*, 26-30. Recuperado el 12 de Octubre de 2020
- Macías, M., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). *Metodología de la investigación: Estadística descriptiva.* México. Recuperado el 15 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Manihuari, M. (2017). *Análisis del sistema de la gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y su influencia en los procesos administrativos en Indecopi,*

- Loreto. Iquitos, Perú. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de <http://repositorio.ups.edu.pe>
- Martínez Curbelo, G., Palmero Berberena, Y., y González Dueñas, L. (2017). *Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa Transcupet, UEB Centro. Scielo, IX(2), 76-82.* Recuperado el 20 de Setiembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200009
- Mejía Espinal, F. A., & Collazos Cárdenas, H. (2016). *Application of the Warehouse Management System Software in the Management of*, 20. Recuperado el 2020 de Septiembre de 28, de <http://www.356-artículo-1244-1-10-20180711.pdf>
- Mejía Fuentes, C., Orozco Zapata, B., y Palencia Caly, J. (2016). *Propuesta para un layout del almacén de la comercialización S&E, en la ciudad de Medellín.* Instituto Universitaria Esumer, Colombia, Medellín. Recuperado el 29 de setiembre de 2020
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario.* Barcelona. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de <http://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>
- Mofokeng, V., y Sukdeo, N. (2019). *Mejora continua de la calidad: La relación entre los despachos de pedidos, la ergonomía del diseño.* 1026-1030. doi:10.1109/IEEM44572.2019.8978805
- Moreno, J., Rivas, R., y Talavera, J. (2013). *Investigación clínica XVI. Diferencias de medianas con la U de Mann-Whitney* (Vol. 51). México: Instituto Mexicano del Seguro Social. Recuperado el 18 de Octubre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745490011.pdf>
- Muñoz, J. (2005). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424>
- Nunes, A., y De Oliveira Andrade, J. J. (2019). *Uso de datos de fallas y análisis de criticidad en una herramienta de gestión de mantenimiento para empresa distribuidora de energía eléctrica.* *Dyna*, 86(208), 199-205. doi:10.15446/dyna.v86n208.69794

- Ñaupas Paitan, H., Valdicia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Orozco, E., Sablón, N., Barrezueta, K., y Sánchez, F. (2019). *Diseño de layout en un almacén del Ingenio Azucarero de*. Quito, Ecuador. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v41n1/1815-5936-rri-41-01-e4109.pdf>
- Pinero , E. A., Vivas Vivas, F., y Flores de Valga, L. K. (2018). *Programa 5S para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo*. Ingeniería Industrial Actualidades y Nuevas Tecnologías, VI(20), 99-110. Recuperado el 13 de Setiembre de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215057003009>
- Plaza Zambrano, P., Bermeo Toledo, C., y Moreira Menendez, M. (2019). *Metodología de la investigación*. Quevedo, Ecuador: Colloquium. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de <http://colloquium-biblioteca.com/index.php/web/article/view/26/26>
- Posada Hernandez, G. J. (2016). *Elementos básicos de la estadística descriptiva para el análisis de datos*. Medellín, Antioquia, Colombia: Luis Amigo. Recuperado el 21 de Octubre de 2020, de https://cape.fcfm.buap.mx/jdzf/cursos/est1/apuntes/apun2_e1.pdf
- Rendon Mancias, M. E., Villasis Keever, M. A., y Miranda Novales, M. G. (2016). *Estadística Descriptiva*. *Alergia México*, 12. doi:10.29262/ram.v6i4.230
- Reyes, L. (2015). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de Construcción Ingeniería Sólida LTDA*. Bogotá: Programa de Ingeniería Industrial . Recuperado el 25 de Setiembre de 2020, de <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf?sequence=1>
- Rodriguez, T. (2017). *Aplicación del ciclo phva para mejorar la calidad de las ventas del seguro de compra protegida de la empresa Chubb Perú S.A*. Lima, Perú.

- Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/>
- Silva Garcia, C. (Junio de 2018). *Warehouse Management System with WMS*, 12. Obtenido de <https://logisticasud.enfasis.com/historico/voice-picking-y-la-eficiencia-en-el-canal-de-distribucion/>
- Tocillo Yauli, E. F. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Jaime Bausante y Meza. Recuperado el 28 de Octubre de 2020, de <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Toscano Rentería, I. A., Brito Cervantes, E., Magaña Moya, S., y Gonzales Pèrez, M. G. (23 de Agosto de 2019). *Homeostasis de la industria de manufactura en Jalisco, Mèxico: el Kaizen como negentropia en la logística de embarques*. *Tecnura*, XXIII(62), 21-33. doi:10.14483/22487638.15453
- Vargas Hernandez, J., Muratalla Bautista , G., y Jimenez Castillo , M. T. (2018). *Sistema de produccion competitivo mediante la implementacion de la herramienta lean manufacturing*. *Ciencias Administrativas*(11), 21. Recuperado el 12 de setiembre de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337007>
- Vargas Osorio, J. E. (2017). *Implementation of Warehouse Management System (WMS)*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003802.pdf>
- Vàzquez Moctezuma , S. (julio-diciembre de 2015). *Tecnologías de almacenamiento de información en el ambiente digital*. *e-Ciencias de la Información*,, V(2), 1-18. Recuperado el 18 de setiembre de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476847248008>
- Venegas, J. (2019). *Aplicación de herramientas de Lean service para optimizar el proceso de compras en TIS Perú, Año 2018-2019*. Lima. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream>
- Villasís, M., y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación IV: las variables de estudio*. México. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>
- Zapata Cortes, J. A., Vèles Bedoya, À. R., y Arango Serna, M. D. (Diciembre de 2020). *Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte*. *scielo*. doi:10.35426

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Anexo 1.1: Cuadro de operacionalización de la variable Mejora Continua

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Mejora Continua	Según Alarcón (2017), expresa que, "Las operaciones que se realizan van a depender de las actividades que se efectúan, deben estar sometidos a una medición y un resultado continuo, estas acciones permitirán alcanzar objetivos a los cuales se denominan procesos" (p. 15).	La medición de la variable mejora continua se realizará con ayuda de la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario que constará de 27 ítems, a través de la escala Likert, los cuales serán dirigidos a los colaboradores en la Corporación Puchis S.A.C.	Método Kaizen	Clasificar	1,2	Ordinal Medición: Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Ordenar	3,4	
				Limpiar	5,6	
				Estandarizar	7,8	
				Disciplinar	9,10	
			Ciclo de Deming	Planificar	11,12,12	
				Hacer	14,15,16,17	
				Verificar	18,19,20	
				Actuar	21,22,23,24	
				Principio de Lean	Desperdicio (Muda)	

Anexo 1.2: Cuadro de operacionalización de la variable Gestión de Almacén

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V2: Gestión de Almacén	Según Manihuari (2017), expresa que, “Es una de las partes más esenciales del área logístico, donde se maneja el control de ingreso y pérdidas para facilitar un mejoramiento en la atención y servicio al cliente, lo cual conlleva a garantizar la operatividad de la empresa” (p. 8).	La medición de la variable gestión de almacén se realizará con ayuda de la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario que constará de 35 ítems, a través de la escala Likert, los cuales serán dirigidos a los colaboradores en la Corporación Puchis S.A.C.	Gestión de Distribución Layout de almacén Wharehouse Management System (Sistema de Gestión de almacenes)	Método ABC Control de Calidad Costos de Almacenamiento Control de Inventarios Picking Calidad de Servicio	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12,13 14,15,16,17,18 19,20,21,22,23,24,25 26,27,28,29, 30,31,32,33,34,35	Ordinal Medición: Likert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LA MEJORA CONTINUA

La investigación La mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Tiene como objetivo medir la relación de las variables estudiadas. Así mismo agradecemos a cada uno de los colaboradores de la empresa por el apoyo y recalcar que este cuestionario es totalmente confidencial.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor lo identifica:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
-------------	------------------	---------------	--------------------	---------------

MEJORA CONTINUA		1	2	3	4	5
Método Kaizen	Clasificar (Seiri)					
	1	¿Se facilita el control visual de los materiales para la utilización en las actividades diarias?				
	2	¿Existe una clasificación de los materiales para el uso en las actividades diarias?				
	Ordenar (Seiton)					
	3	¿Se cuenta con un orden establecido de los insumos?				
	4	¿Se localiza con rapidez los insumos que se necesitan para la elaboración de los productos?				
	Limpiar (Seiso)					
	5	¿Se realiza adecuadamente la limpieza en todas las instalaciones de la empresa?				
	6	¿Se realiza el mantenimiento de máquinas, equipos y herramientas de trabajo?				
	Estandarizar (Seiketsu)					
7	¿Se verifica el cumplimiento de los logros de los trabajadores dentro de la empresa?					
8	¿Se utiliza las indumentarias necesarias al momento de realizar las actividades?					
Disciplinar (Shitsuke)						
9	¿Existe disciplina en el cumplimiento de las normas establecidas por la empresa?					
10	¿Se realizan controles de las acciones en las áreas de la empresa?					
Ciclo de Deming	Planificar					
	11	En qué medida, ¿Considera Ud. que se efectúa una adecuada planificación para las actividades?				
	12	¿Según Ud. se efectúa un adecuado análisis de causas de problemas?				
	13	¿Valora Ud. la planificación de acciones correctivas?				
Hacer						

	14	¿Valora Ud. la implementación de acciones de mejora?					
	15	¿Considera Ud. que se efectúa una adecuada supervisión de la ejecución de las actividades?					
	16	¿Considera Ud. que se efectúa una buena medición de resultados?					
	17	¿Considera Ud. que se efectúa un buen funcionamiento en la empresa?					
Verificar							
	18	¿Considera Ud. que se realiza una adecuada comprobación de resultados?					
	19	¿Según Ud. existe un adecuado feedback a los profesionales de su área?					
	20	¿Considera Ud. la revisión del análisis de resultados de manera permanente?					
Actuar							
	21	En qué medida, ¿Considera Ud. que la detección de errores se realiza de forma adecuada?					
	22	¿Considera Ud. que se efectúa una adecuada documentación de procesos realizados?					
	23	¿Valora Ud. las acciones para mejorar el desempeño?					
	24	¿Considera Ud. que la capacidad de los colaboradores en la sección de órdenes de compra es eficiente?					
Desperdicio (muda)							
Principio Lean	25	¿Considera Ud. la importancia de dar seguimiento para la eliminación de desperdicios en su almacén?					
	26	¿La empresa detecta y elimina los desperdicios que hay en almacén para un mejor orden?					
	27	¿Considera Ud. que la distribución del producto en una sección específica significa eliminar desperdicios?					

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN

La investigación La mejora continua y la gestión de almacén en la Corporación Puchis S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Tiene como objetivo medir la relación de las variables estudiadas. Así mismo agradecemos a cada uno de los colaboradores de la empresa por el apoyo y recalcar que este cuestionario es totalmente confidencial.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) el número que mejor lo identifica:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
---------------------	--------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------

GESTIÓN DE ALMACÉN		1	2	3	4	5	
Gestión de distribución	Método ABC						
	1	¿Considera Ud. que el método ABC es efectivo en el costeo de insumos y servicios que emplea la empresa?					
	2	¿Existe un correcto costeo basado en las actividades diarias de la empresa?					
	3	En qué medida, ¿Considera Ud. que el método ABC genera un valor agregado a la empresa?					
	4	¿Considera Ud. que es importante efectuar un modelo de reducción de costos?					
	5	¿Considera Ud. que es importante establecer insumos y productos en cada actividad?					
	6	¿Cree Ud. que la identificación correcta de las actividades en el sistema de Costos ABC permitirá asignar costos de manera más exacta?					
	7	¿Cree Ud. que el costo ABC permite un mayor detalle y precisión de los costos indirectos sobre el costo estándar?					
	Control de calidad						
	8	¿Considera Ud. que la empresa realiza un control de los productos que hay en almacén?					
	9	¿Considera Ud. que es importante gestionar el control de calidad de los productos?					
	10	¿Existe la participación de los colaboradores de la empresa para un mejor control de calidad?					
	11	¿La empresa cuenta con personal especializado en control de calidad?					
12	¿La empresa realiza constantemente el control de calidad para el centro de distribución?						
13	¿La empresa cuenta con un sistema de indicadores de control que muestren cómo va el funcionamiento de las actividades y procesos?						
Layout de	Costos de almacenamiento						
	14	¿Existe en la empresa una evaluación continua sobre los costos de almacenamiento?					
15	En qué medida, ¿Considera Ud. la importancia de tener un orden en el almacén de la empresa?						

Wharehouse Management System	16	En qué medida, ¿Considera Ud. la pérdida de dinero por tener un almacén mal organizado?						
	17	¿Considera Ud. importante analizar y comprender muy bien las características de las actividades para definir apropiadamente los generadores de costo?						
	18	¿Cree Ud. que la información obtenida de los costos de almacenamiento tiendes a corregir ineficiencias y reducir costos?						
	Control de inventarios							
	19	En qué medida, ¿Considera Ud. que un descuadre en el inventario genera costos en el almacén?						
	20	¿Considera Ud. que la empresa clasifica y prioriza el control de inventarios en el almacén?						
	21	En qué medida, ¿Considera Ud. que la empresa considera las políticas de inventario en el almacén?						
	22	En qué medida, ¿Se efectúa un control de inventarios?						
	23	¿Existe en la empresa un código de ética para el personal de la sección de control de inventarios?						
	24	La mercadería, ¿Se encuentra ordenada de tal manera que facilite y simplifique la manipulación y recuento de los artículos?						
	25	Cuando se reciben las mercaderías. ¿Se proceden a realizar los controles de verificación e inspección?						
	Picking							
	26	En qué medida, ¿Considera Ud. que el picking es óptimo en el funcionamiento para la empresa?						
	27	En qué medida, ¿Considera Ud. que las instalaciones para un buen picking deben ser adecuadas?						
	28	¿Considera Ud. que la preparación de pedidos debe ser de manera óptima?						
	29	¿Existe un sistema de orden en cada pedido realizado a la empresa?						
	Calidad de servicio							
	30	¿En qué medida, ¿Considera Ud. que es importante la calidad de servicio para el buen funcionamiento de la empresa?						
	31	¿Valora Ud. las estrategias que emplea la empresa para mantener la fidelización de sus clientes?						
	32	¿La empresa prioriza la satisfacción del cliente y la calidad de servicio?						
	33	¿La calidad de servicio en cuanto al abastecimiento de materiales del área del almacén es óptimo?						
	34	¿Existen quejas o reclamos en relación al abastecimiento de materiales?						
	35	¿Existe una buena satisfacción por parte de los clientes en el abastecimiento de materiales?						

Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: HJAMAN CHARRI MIRIAM LIZ, JESUS GUIASADO SAHIRA MARICRUZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

89%

Ate, 05 de mayo del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

 I.5. Autor del instrumento: **HJAMAN CHARRI MIRIAM LIZ, JESUS GUIADO SAHIRA MARICRUZ**
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACÉN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Huaman Charri, Miriam Liz, Jesus Guisado, Sahira Maricruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					91
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						91

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Mejora continua

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

91 %

Ate, 24 de abril del 2021



Dr. MIGUEL BARDALES CARDENAS
DNI N° 0837636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Huaman Charri, Miriam Liz, Jesus Guisado, Sahira Maricruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Gestión de almacén

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

92 %

Ate, 24 de abril del 2021



Dr. MIGUEL BARDALEAS CARDENAS
 DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

 I.5. Autor del instrumento: HUAMAN CHARRI MIRIAM LIZ, JESUS GUIASO SAHIRA MARICRUZ
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades Internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

89%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto interviniente

DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: HUAMAN CHARRI MIRIAM LIZ, JESUS GUISSADO SAHIRA MARICRUZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACÉN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

90%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 44075484



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "LA MEJORA CONTINUA Y LA GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA CORPORACIÓN PUCHIS S.A.C., LURIGANCHO CHOSICA 2021", cuyos autores son JESUS GUIZADO SAHIRA MARICRUZ, HUAMAN CHARRI MIRIAM LIZ, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 20 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMON EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID 0000-0003-1317-6008	Firmado digitalmente por: ECERVANTESR el 22-07- 2021 19:56:35

Código documento Trilce: TRI - 0139999