



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**GESTIÓN DE ALMACENES Y SU RELACIÓN CON LA
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EMPRESAS DE
DISTRIBUCIÓN DE REPUESTOS AUTOMOTRICES EN
EL DISTRITO DE CHORRILLOS -2022**

PRESENTADA POR
ROCIO DEL PILAR GUEVARA CUEVA

ASESORA
CORINA CLAUDET CARRANZA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ
2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DE ALMACENES Y SU RELACIÓN CON LA
OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EMPRESAS DE
DISTRIBUCIÓN DE REPUESTOS AUTOMOTRICES EN EL DISTRITO
DE CHORRILLOS -2022**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
ROCIO DEL PILAR GUEVARA CUEVA**

**ASESORA:
DRA. CORINA CLAUDET CARRANZA**

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres por su amor y apoyo incondicional que me vienen brindando día a día para superarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS por brindarme tantas bendiciones, por ponerme obstáculos y retos que me hacen más fuerte cada día. También a mis padres Jorge Guevara y Doris Cueva quienes son mis mentores y amigos incondicionales. Por enseñarme que lo más importante de una persona es su esencia espiritual y su fortaleza interior para seguir luchando en el camino de la vida. Además, por dejarme la mejor herencia “Mis conocimientos”, gracias, por tanto.

Agradezco a mi abuelo Genaro Cueva por enseñarme lo que es tener una gran fuerza interior para seguir y atrapar mis sueños, por estar a mi lado en cada etapa de mi vida y por generarme ese sentimiento tan puro y sincero en mi corazón.

A mi asesora la Dra. Corina Claudet Carranza por el apoyo, la dedicación de su tiempo y la guía que me brindó para este estudio de investigación. Por último, a las empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos por brindarme su tiempo y apoyo para la aplicación de las encuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
1.1 Antecedentes	19
1.1.1 Antecedentes Nacionales	19
1.1.2 Antecedentes Internacionales.....	23
1.2 Bases Teóricas	26
1.2.1 Gestión de Almacenes	26
1.2.1.1 El almacén y su definición	27
1.2.1.2 Clasificación del Almacén	27
1.2.1.3 Funciones del Almacén	28
1.2.1.4 Técnicas de Almacenamiento	31
1.2.1.5 Clasificación “ABC”.....	32
1.2.1.6 Flujos de Almacenamiento	32
1.2.1.7 Identificación de ubicaciones	33
1.2.1.8 <i>Lay-out</i>	34
1.2.2 Dimensiones - Variable Gestión de Almacenes.....	37
1.2.2.1 Mejora de la Productividad.....	37
1.2.2.2 Reducción de Tiempos.....	38
1.2.2.3 Satisfacción del cliente	38
1.2.3 Optimización de Procesos	39
1.2.3.1 Importancia de la optimización de procesos	40
1.2.4 Dimensiones de la variable optimización de procesos.....	41
1.2.4.1 Optimización de existencias.....	41
1.2.4.2 Agilización de los procesos	42
1.2.4.3 Calidad de servicio	43
HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.1 Hipótesis generales y específicas.....	44
2.1.1 Hipótesis General.....	44
2.1.2 Hipótesis específico	44

2.2	Descripción operacional de las variables.....	45
2.2.1	Operacionalización de la variable gestión de almacenes	45
2.2.2	Descripción de las variables	46
CAPÍTULO III.....		48
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		48
3.1	Diseño de la Investigación	48
3.2	Recolección de datos	50
3.2.1	Instrumento	50
3.2.2	Confiabilidad del Instrumento	51
3.2.3	Análisis de Fiabilidad	52
3.2.4	Validez del Instrumento por expertos	52
3.4	Procesamiento estadístico	53
3.5	Aspectos teóricos	53
. CAPÍTULO IV		54
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		54
4.1	Resultados de la Investigación	54
4.2	La muestra	54
4.2.1	Análisis e interpretación descriptivo.....	54
4.2.2	Prueba de Normalidad	109
4.3	Prueba de Hipótesis de la investigación	109
4.2.2	Prueba de hipótesis general	110
4.2.3	Prueba de Hipótesis especifica uno.....	112
4.3.3	Prueba de Hipótesis especifica dos.....	113
4.3.4	Prueba de Hipótesis tres	114
CAPÍTULO V		116
DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....		116
5.1	Discusión de las hipótesis.....	116
5.1.1	Comparación de la “Hipótesis especifica uno”.....	116
5.1.2	Comparación de la “Hipótesis especifica dos”	118
5.1.3	Comparación de la Hipótesis especifica tres	119
5.1.4	Comparación de la “Hipótesis general”.....	120
ANEXOS.....		130
Anexo I: Matriz de consistencia.....		130
Anexo II: Matriz Operacionalización.....		132
Anexo III: Validación de juicios de expertos.....		136
Anexo IV: Modelo del Instrumento		160

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión de almacenes	45
Tabla 2: Operacionalización de la variable optimización de procesos	45
Tabla 3: Descripción conceptual de la gestión de almacenes	46
Tabla 4 Descripción conceptual – Variable de Optimización de Proceso	47
Tabla 5 Técnica e Instrumento de recolección de datos	51
Tabla 6 Escala de medición del “Alfa de Cronbach”	51
Tabla 7: Análisis de fiabilidad	52
Tabla 8 Validación de expertos.....	52
Tabla 9. Considera Ud. que existe una planificación e información oportuna de los productos que llegarán al almacén.	55
Tabla 11. Considera Ud. que el proceso del registro de información de los productos que llegan al almacén es adecuado.	57
Tabla 12. Considera Ud. que los productos están clasificados según su rotación, peso u otro criterio en el almacén.	58
Tabla 13 Considera Ud. que los espacios de las estanterías se utilizan correctamente según el tipo de producto.....	59
Tabla 14 Considera Ud. que se está aprovechando toda la capacidad del espacio disponible del almacén.	60
Tabla 15 Considera Ud. que para la preparación de pedidos se utilizan procesos o técnicas adecuadas.	61
Tabla 16 Considera Ud. que se realiza una adecuada comprobación de documentos y revisión de los productos antes de ser distribuidos.	62
Tabla 17 Considera Ud. que existe una zona adecuada para realizar el proceso de preparación y embalaje de pedidos.	63
Tabla 18 Considera Ud. adecuado el tiempo que transcurre desde que llegan a los productos al almacén hasta que se registran en el stock.	64
Tabla 19 Considera Ud. que el almacén se encuentra ordenado por familias o categorías de productos, dándole seguridad al inventario.	65
Tabla 20 Considera Ud. que transcurre mucho tiempo desde que llega la orden del pedido al almacén hasta que sale para su entrega.	66
Tabla 21 Considera Ud. que se cuentan con procedimientos que no generan valor añadido al almacén.	67
Tabla 22 Considera Ud. que se revisan constantemente los procedimientos, tareas y la verificación selectiva de las existencias del almacén.	68
Tabla 23 Considera Ud. que se capacita continuamente a los trabajadores sobre los procedimientos de cada actividad en el almacén.	69
Tabla 24 Considera Ud. que los procesos y actividades establecidas en el almacén les permite atender los requerimientos del cliente a tiempo.....	70
Tabla 25 Considera Ud. que se solucionan oportunamente las contingencias que se puedan presentar en la operatividad del almacén; sin perjudicar la atención al cliente final.	71

Tabla 26 Considera Ud. que los pedidos se entregan en el plazo establecido por la empresa.	72
Tabla 27 Considera Ud. que existe el stock adecuado de los productos para cubrir los requerimientos del cliente.	73
Tabla 28 Considera Ud. que existe continuamente devoluciones ocasionadas por error del producto despachado.	74
Tabla 29 Considera Ud. que se tiene una clasificación e identificación de los productos con alta rotación en el almacén.	75
Tabla 30 Considera Ud. que existe una adecuada preparación de pedidos que evita el error en la cantidad de productos entregados.	76
Tabla 31 Considera Ud. que un error en la cantidad de productos entregados conlleva a la cancelación de una venta.	77
Tabla 32 Considera Ud. que la política de devolución de productos es la adecuada.	78
Tabla 33 Considera Ud. que el proceso empleado para la manipulación de los productos no deteriora su embalaje.	79
Tabla 34 Considera Ud. que los productos entregados a los clientes presentan su embalaje en buen estado.	80
Tabla 35 Considera Ud. que en los últimos 06 meses se han presentado quejas o reclamos por daños en el embalaje.	81
Tabla 36 Considera Ud. que en el almacén se emplea una clasificación de productos bajo la metodología ABC.	82
Tabla 37 Considera Ud. que existe una gran cantidad de productos de baja rotación en el almacén.	83
Tabla 38 Considera Ud. que existe un alto costo de mantenimiento por productos obsoletos.	84
Tabla 39 Considera Ud. que en el almacén existe un sobre stock de productos.	85
Tabla 40 Considera Ud. que el exceso de stock genera un alto costo de mantenimiento.	86
Tabla 41 Considera Ud. que en el almacén se aplica la logística inversa con los productos baja rotación.	87
Tabla 42 Considera Ud. que existe una planificación adecuada de reposición de productos que permite atender las necesidades del cliente.	88
Tabla 43 Considera Ud. que el sistema de control de inventarios es óptimo.	89
Tabla 44 Considera Ud. que la rotura de stock se genera por la demora de atención de los proveedores.	90
Tabla 45 Considera Ud. que el almacén cuenta con un lay-out de la distribución del almacén.	91
Tabla 47 Considera Ud. que el método de almacenamiento aplicado agiliza el funcionamiento del almacén.	93
Tabla 48 Considera Ud. que las buenas prácticas establecidas son necesarias para gestionar adecuadamente el almacén.	94
Tabla 49 Considera Ud. que el tiempo establecido para realizar los procedimientos del almacén son adecuados.	95
Tabla 50 Considera Ud. que se duplican las actividades en determinados procedimientos del almacén.	96
Tabla 51 Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos (como: lector de código de barras) para la recepción de los productos.	97

Tabla 52 Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos para el proceso de preparación de mercadería.	98
Tabla 53 Considera Ud. que se utiliza un sistema de ERP adecuado para el control de los inventarios.	99
Tabla 54 Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan fallas técnicas. ...	100
Tabla 53 Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan daños en el embalaje.	101
Tabla 54 Considera Ud. que la cantidad de productos recibidos no coincide con el cumplimiento del nivel de servicio del proveedor.	102
Tabla 55 Considera Ud. que existe un cumplimiento del nivel de servicio al cliente.	103
Tabla 56 Considera Ud. que se presentan reclamos por la entrega de productos errados.	104
Tabla 57 Considera Ud. que se presentan reclamos por la cantidad errada de productos entregados.	105
Tabla 58 Considera Ud. que se brinda un servicio de postventa adecuado.	106
Tabla 59 Considera Ud. que se toma en cuenta las sugerencias y reclamos del cliente con respecto al proceso de abastecimiento.	107
Tabla 60 Considera Ud. que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del producto y servicio recibido.	108
Tabla 61 Prueba de Normalidad	109
Tabla 62 Análisis de coeficiente “r” de Pearson	110
Tabla 63 Interpretación de la “r” de Pearson	110
Tabla 65 Correlación de Hipótesis Especifica uno	112
Tabla 66 Correlación de Hipótesis Especifica dos	114
Tabla 67 Correlación de Hipótesis Especifica tres	115

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pregunta uno del cuestionario	55
Figura 2: Pregunta dos del cuestionario	56
Figura 3: Pregunta tres del cuestionario	57
Figura 4 Pregunta cuatro del cuestionario	58
Figura 5 Pregunta cinco del cuestionario	59
Figura 6: Pregunta seis del cuestionario	60
Figura 7: Pregunta siete del cuestionario.....	61
Figura 8: Pregunta ocho del cuestionario	62
Figura 9: Pregunta nueve del cuestionario	63
Figura 10: Pregunta diez del cuestionario.....	64
Figura 11: Pregunta once del cuestionario	65
Figura 12 Pregunta doce del cuestionario.....	66
Figura 13: Pregunta trece del cuestionario	67
Figura 14 Pregunta catorce del cuestionario.....	68
Figura 15 Pregunta quince del cuestionario.....	69
Figura 16 Pregunta dieciséis del cuestionario.....	70
Figura 17 Pregunta diecisiete del cuestionario	71
Figura 18 Pregunta dieciocho del cuestionario	72
Figura 19 Pregunta diecinueve del cuestionario	73
Figura 20 Pregunta veinte del cuestionario.....	74
Figura 21 Pregunta veinte y uno del cuestionario	75
Figura 22 Pregunta veinte y dos del cuestionario	76
Figura 23 Pregunta veinte y tres del cuestionario	77
Figura 24 Pregunta veinte y cuatro del cuestionario	78
Figura 25 Pregunta veinte y cinco del cuestionario.....	79
Figura 26 Pregunta veinte y seis del cuestionario.....	80
Figura 27 Pregunta veinte y siete del cuestionario	81
Figura 28 Pregunta veinte y ocho del cuestionario	82
Figura 29 Pregunta veinte y nueve del cuestionario	83
Figura 30 Pregunta treinta del cuestionario	84
Figura 31 Pregunta treinta y uno del cuestionario.....	85
Figura 32 Pregunta treinta y dos del cuestionario.....	86
Figura 33 Pregunta treinta y tres del cuestionario.....	87
Figura 34 Pregunta treinta y cuatro del cuestionario.....	88
Figura 35 Pregunta treinta y cinco del cuestionario	89

Figura 36 Pregunta treinta y seis del cuestionario	90
Figura 37 Pregunta treinta y siete del cuestionario	91
Figura 38 Pregunta treinta y ocho del cuestionario	92
Figura 39 Pregunta treinta y nueve del cuestionario	93
Figura 40 Pregunta cuarenta del cuestionario	94
Figura 41 Pregunta cuarenta y uno del cuestionario	95
Figura 42 Pregunta cuarenta y dos del cuestionario	96
Figura 43 Pregunta cuarenta y tres del cuestionario	97
Figura 44 Pregunta cuarenta y cuatro del cuestionario	98
Figura 45 Pregunta cuarenta y cinco del cuestionario	99
Figura 46 Pregunta cuarenta y seis del cuestionario	100
Figura 47 Pregunta cuarenta y siete del cuestionario	101
Figura 48 Pregunta cuarenta y ocho del cuestionario	102
Figura 49 Pregunta cuarenta y nueve del cuestionario	103
Figura 50 Pregunta cincuenta del cuestionario	104
Figura 51 Pregunta cincuenta y uno del cuestionario	105
Figura 52 Pregunta cincuenta y dos del cuestionario	106
Figura 53 Pregunta cincuenta y tres del cuestionario	107
Figura 54 Pregunta cincuenta y cuatro del cuestionario	108

RESUMEN

Este estudio tiene como finalidad principal establecer de qué manera la gestión de almacenes se relaciona con la optimización de procesos en las empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022, para ello se trabajó esta investigación con el diseño no experimental; debido a que las variables no fueron manipuladas. Teniendo un enfoque descriptivo - correlacional, aplicativo y cuantitativo. Además, la información fue recolectada con el instrumento de encuestas estructuradas que se efectuó a 50 colaboradores de empresas de distribución de repuestos a través de cuestionarios.

Concluyendo que la gestión de almacenes posee una correlación positiva fuerte con la optimización de procesos, esto facilita que las organizaciones logren una mayor rapidez en sus entregas, un control adecuado de los inventarios, conozcan la ubicación de los productos, minimicen los tiempos, optimicen las operaciones y aprovechen adecuadamente los espacios del almacén.

Palabra Clave: *Gestión de almacenes, optimización de procesos.*

ABSTRACT

The main purpose of this study is to establish how warehouse management is related to the optimization of processes in automotive spare parts distribution companies in the district of Chorrillos 2022, for which this research was carried out with a non-experimental design; because the variables were not manipulated. Having a descriptive-correlational, applicative and quantitative approach. In addition, the information was collected with the structured survey instrument that was applied to 50 employees of spare parts distribution companies through questionnaires.

Concluding that warehouse management has a strong positive correlation with process optimization, this makes it easier for organizations to achieve faster deliveries, have adequate control of inventories, know the location of products, minimize times, optimize operations and take proper advantage of the warehouse spaces.

Key Word: Warehouse, management, process optimization

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS - ROCIO GUEVARA- ASESORA CLA
UDET**

RECuento DE PALABRAS

19908 Words

RECuento DE CARACTERES

109763 Characters

RECuento DE PÁGINAS

159 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

14.8MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 6, 2022 3:57 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 6, 2022 4:05 PM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 9% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente



USMP
UNIVERSIDAD
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
06/10/2022	DRA. CORINA CLAUDET CARRANZA	CCLAUDETC@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
GESTIÓN DE ALMACENES Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTOS AUTOMTRICES EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS- 2022

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
ROCIO DEL PILAR GUEVARA CUEVA	936758491	ADMINISTRACIÓN

RESULTADO:

11% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

DRA. CORINA CLAUDET CARRANZA
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

DNI: 08721200

ROCIO DEL PILAR GUEVARA CUEVA.....

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI 43125968

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el estudio que se ejecutó para determinar el grado de relación que existe entre la gestión de almacenes y la optimización de procesos, enfocándose en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.

Cabe resaltar que actualmente las organizaciones de este sector se enfrentan a una alta competencia; ya que en el mercado se encuentra un alto nivel de ofertantes y productos que pueden sustituirse fácilmente. Por lo mencionado, la incertidumbre de la demanda y las especulaciones políticas, económicas y sociales son los principales factores que impactan en las decisiones y estabilidad de las compañías. Tomando en cuenta el panorama externo, las organizaciones tienen que tomar decisiones asertivas y buscar constantemente estrategias gerenciales y operativas que les permita mantenerse competitivas para diferenciarse, posicionarse y ser reconocidas en el rubro.

Las organizaciones de este rubro han tomado como estrategia mejorar la administración de los almacenes en conjunto con la optimización de los procesos, poniendo énfasis en la entrega de mercadería, la organización e identificación de los productos, señalización de los espacios de trabajo, la preparación de los pedidos; además del óptimo control del stock.

Flamarique (2019) indicó que una óptima administración de los depósitos permite que las empresas evalúen y mejoren constantemente las actividades y movimientos que se realicen en esta área. Una óptima gestión permite conocer el estado actual del depósito y al mismo tiempo este logra brindar al cliente un servicio de calidad. El almacén está relacionado y en contacto constantemente con los otros departamentos de la organización, por ejemplo: compras, ventas o finanzas, así como también con los proveedores y clientes; todos estos siguen una sola filosofía, política y objetivos

El presente estudio tuvo el siguiente problema principal: ¿De qué manera la Gestión de Almacenes se relaciona con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022?

El objetivo principal fue determinar de qué manera la gestión de almacenes se relaciona con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022. Además, se planteó específicamente tres objetivos para el estudio:

- Objetivo específico uno: Determinar de qué manera la mejora productiva se relaciona con la optimización de existencias en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos – 2022.
- Objetivo específico dos: Determinar de qué manera la reducción de tiempos se relaciona con la agilización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos – 2022.

- Objetivo específico tres: Determinar de qué manera la satisfacción del cliente se relaciona con la calidad de servicio en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos – 2022.

Para ello se planteó la hipótesis general en la investigación que fue la gestión de almacenes se relaciona significativamente con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.

Además, se planteó específicamente 03 hipótesis:

- Hipótesis específica uno: La mejora de productividad se relaciona positivamente con la optimización de existencia en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.
- Hipótesis específica dos: La reducción de tiempos se relaciona positivamente con la agilización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.
- Hipótesis específica tres: La satisfacción del cliente se relaciona positivamente con la calidad de servicio en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.

La metodología que utilizó la presente investigación se enfocó en un diseño no experimental con alcance descriptivo - correlacional de tipo aplicativo - cuantitativo. Se subdivido en los siguientes capítulos:

Se presentan los antecedentes nacionales e internaciones en el capítulo I para que posteriormente sean contrastados con las hipótesis del estudio, además las bases teóricas que sustentan las variables.

También se revisaron y definieron las variables del estudio, planteándose las hipótesis generales y específicas que se describen en el capítulo II.

El capítulo III se enfocó en el diseño, la metodología, muestra, instrumentos y técnicas de recolección de información que fueron aplicados en el estudio.

Además, los resultados que se derivaron de la investigación se mostraron en el capítulo IV; las discusiones de la contrastación de las hipótesis se presentaron en el capítulo V, por último, se dio las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Nacionales

Lancho (2019) efectuó el estudio que llevo como título: “El análisis y propuestas de mejora para la gestión del almacén de productos terminados en una empresa de elaboración de productos para el reencauche de neumáticos” para alcanzar el grado de Magíster en la carrera de Ingeniería Industrial de la Pontifica Universidad Católica del Perú. Se tuvo como finalidad realizar un diseño de mejora para la gestión de almacén y de inventarios de los neumáticos reencauchados.

Asimismo, se identificó y desarrolló alternativas de mejora continua para los procesos del servicio al cliente que están relacionadas con el proceso de almacén como: la categorización con el método ABC para corregir para ordenar las áreas internas, se diseñó y gestiono el flujo de materiales para determinar que actividades no generan valor en el proceso, se realizó pronósticos evitando una rotura de stock, además métodos para la reposición de inventarios; implantando métodos de manipulación para las mercancías que ayudaron a que el almacén tenga una atención efectiva y rápida.

Se obtuvieron los siguientes resultados: La organización aumento su efectividad en el proceso del servicio al cliente generando una mayor satisfacción del usuario final.

Reduciendo en un 40% los pedidos que no eran atendidos por el almacén, además se obtuvo un ahorro por \$40,000 en costos y un beneficio del VAN de \$107,200.

Moreno y Núñez (2020) presentaron la investigación que se tituló: “Propuesta de mejora en la gestión de almacenes utilizando la metodología *lean warehouse* y la herramienta de asignación de mercadería para incrementar la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivos” con el motivo de obtener el grado de Ingeniero Industrial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Este estudio tuvo como finalidad generar un mejoramiento en la gestión de almacén de los productos masivos enfocada en la técnica del *lean warehouse* y técnicas para establecer ubicaciones específicas a los productos, con el propósito de aumentar la rentabilidad y competitividad en la organización. Este estudio concluyo que los depósitos de mercancías son de gran relevancia porque fijan los costos de la producción y operación en una organización; en la actualidad existen herramientas modernas como el *lean warehouse* que mejoran los procesos y ambientes de trabajo con la finalidad de disminuir los tiempos y distancias que no agreguen valor en las operaciones. Después de la implementación de la herramienta la organización logro disminuir en un 22 % las distancias que se recorren en el almacén, se redujo el proceso y tiempos que se realizaba en el proceso de preparación de mercancías; esto tuvo una implicancia positiva en las entregas de los productos al cliente final, además en ese año se aumentó las ventas en S/. 215,720.22 soles.

Coaquera y De La Rosa (2020) realizaron un estudio que se tituló: “Propuesta de mejora del proceso de gestión de almacenamiento en la empresa Amauta Impresiones Comerciales” con el objetivo de adquirir el título de Ingeniería Industrial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. La investigación se enfocó en optimizar el *picking* y *packing* de la mercadería implementando la metodología *slotting* en la organización. Se logró optimizar los procesos, reducir los tiempos en cada actividad y principalmente reducir el tiempo de entrega de los pedidos al cliente. Además, se ordenó y asignó adecuadamente los productos terminados y se disminuyó las diferencias en los inventarios; esto hizo que la organización aumente su productividad y rentabilidad significativamente.

Vásquez (2021) realizó la investigación titulada: “Optimización de la gestión de almacén mediante la metodología *lean* para reducir los costos operativos en una empresa de empaques de cartón y derivados de papel” para conseguir el título de Ingeniería Industrial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El presente estudio evaluó los procesos de recepción de productos, acondicionamiento y el control de inventario; así como el *picking* y *packing* de los productos. Se identificó que el problema estaba en los costos operativos que se generaban en el proceso y actividades de la gestión de almacén, por la cual se planteó como objetivo reducir los costos que se generan en las operaciones del almacén mediante la implementación de la metodología *lean*.

Esta investigación tuvo un diseño descriptivo - explicativo de tipo aplicada y longitudinal con enfoque cuantitativo. En la organización se implementó la metodología 5'S logrando la reducción de los costos generales, además de los riesgos en el deterioro del stock y las posibles pérdidas en las ventas. Obteniendo una reducción del 24.79% (S/. 1,487.50) en el costo directo (mano de obra), 71.39 % (S/. 3,423.88) en el costo indirecto (riesgo del stock) y 75% (S/. 36,000.00) en la pérdida de ventas.

Llayqui y López (2019) realizaron la investigación titulada: “Propuesta e implementación de mejora de gestión de inventarios para optimizar el área de almacén en la empresa UFITEC SAC” en el periodo 2016-2017 para el título de Licenciado en Administración de empresas en la Universidad San Martín de Porres. La presente investigación tuvo como la finalidad de determinar el estado actual en que se encontró el almacén, identificar los principales problemas en cada actividad y tomar las acciones de mejora para proceso.

Se identificó las causas que generaban los problemas en el almacén siendo los siguientes: la informalidad del registro de información en el almacén, no existe control en el cierre de las ordenes pendientes de atención, no se conoce el estado actual de los productos, existe desorden y no se cuenta con políticas establecidas. Para mejorar se realizó un catálogo que ayudo a identificar los productos, *se diseñó un layout* y se redistribuyó las áreas utilizando las 5'S, además se generó una ficha de funciones, se rotuló las estanterías por la característica de cada producto considerando la fecha de la nota de ingreso, se compartió una malla informativa entre las áreas e implemento

políticas que mejoren el proceso de las actividades. Además, el punto a favor de estos resultados fueron los impactos económicos, ya que se redujo los productos ingresados en S/. 3,670,550.00 promedio en el mes de Julio del año 2016 a mayo del año 2017 y S/ 5,250.00 soles en el mes de junio del año 2017.

Tello (2020) efectuó el estudio que se tituló: “Sistema de gestión logística y satisfacción de cliente en la empresa Tello *Trading Corporation* E.I.R.L 2020” para la obtención del grado de Ingeniero Industrial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Este estudio analizó el grado de incidencia que tiene el sistema logístico en la satisfacción del cliente. Enfocándose en un diseño no experimental - transversal, realizando un análisis descriptivo - correlacional, para determinar la magnitud de asociación que hay entre las variables, para ello se utilizó el análisis de la prueba de hipótesis con el coeficiente de “r” Pearson y la prueba de Chi cuadrado a 120 clientes. Concluyendo que el sistema logístico influye positivamente en la satisfacción de los clientes en un 73.3%, el cual logra que la organización eleve las ventas, mejore la productividad y rentabilidad permitiendo fidelizar a los clientes.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

Sabino (2019) ejecutó el estudio titulado: “Propuesta de mejoramiento en la gestión de almacenamiento de producto terminado en la empresa procesadora de alimentos para animales, Finca S.A de Bucaramanga” para el título de Ingeniería Industrial en la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Colombia. Este estudio tuvo como objetivo evaluar el panorama actual del almacén del producto terminado y el

proceso de productivo de la elaboración para tener una visión amplia del problema y sus efectos. Obteniendo como objetivo principal establecer una opción de mejora en la administración de los procesos del almacén Se aplicó las siguientes herramientas: el diagrama de *Ishikawa*, Inventarios cíclicos, clasificación ABC, usando estratégicamente los espacios, pasillos y anaqueles. Aumentado la capacidad de almacenamiento en un 16.7 % la capacidad de almacenamiento, se definieron ubicaciones fijas de cada línea de producto de manera que se haga uso de las salidas laterales y la principal con los productos de mayor rotación (Avicultura) y aquellos que tienen restricciones (Ganadería). Estas medidas propuestas en el diagrama de recorrido mejoraron significativamente el recorrido del flujo del producto que va de la línea de ensaque a los lotes y salidas de despacho de producto mejorando la capacidad de respuesta hacia el cliente.

Rodríguez (2018) llevo a cabo el estudio titulado como: “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la compañía de Diseño, Montaje y Construcción – CMD S.A.S” para el grado de Ingeniería Industrial en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso. En esta investigación se estableció un diseño para la administración de inventarios enfocándose en el criterio productos que se utilizan con mayor frecuencia en las fabricaciones, enfocándose en la herramienta de la categorización de la herramienta ABC, logrando así que la organización tenga un control eficiente y adecuado de los recursos. El estudio fue tipo aplicada con diseño exploratorio- descriptivo; utilizando el

instrumento de la observación y recolección de datos, logrando identificar las coherencias e implicancias de la información sobre el stock y la reposición de los productos del almacén. Los resultados fueron satisfactorios para la organización porque se logró una gestión de inventarios oportuna; evito que hubiera pérdidas por sobrantes en cada proyecto que la empresa ejecuto. Además, se identificó los productos que tenían mayor representación para la fabricación, se estableció una política de inventarios para que la organización mejore los procesos de administración y operación.

Torres (2018) efectuó la investigación titulada: "Propuesta de Mejora del Sistema de Almacenamiento y Distribución Interna (Lay-out) de las bodegas de una empresa dedicada a la venta por mayor de productos plásticos" para el título de Ingeniería Industrial de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador". Este estudio elaboro una propuesta para mejorar la distribución del área del almacén, para ello se ejecutó el criterio de reordenamiento de las mercancías según su rotación, disminuyendo el tiempo de recorrido para el proceso de *picking*. La fórmula que se manejo fue el método de asignación cuadrática para la distribución de los productos; además se tomó en cuenta los KPI que están involucrados en el proceso, los costos operativos que genera en el tiempo de recorrido y la suma total de cajas que han sido atendidas en el mes. Con el resultado de esta investigación se obtuvo un seguimiento exhaustivo de los procesos del almacén, mejorando la productividad y la respuesta hacia el cliente.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Gestión de Almacenes

Cuando una organización mantiene una efectiva administración de sus depósitos logran tener una visión amplia de sus productos; además de distribuirlos y ordenarlos correctamente según el criterio de clasificación ABC, peso, volumen u otros factores que se puedan valorar; esto logra que las organizaciones puedan disminuir al máximo las actividades u operaciones en el almacén y mejorar la conservación de la mercancía; además reduce los errores y el tiempo en cada actividad del almacén. Tratando de establecer así el cómo y dónde se deben de almacenar los productos. Para ello, Flamrique (2019) indico los siguientes objetivos de la gestión de almacenes:

- Manejar adecuadamente el inventario para así facilitar la rapidez de las entregas de los productos ante un pedido específico.
- Lograr que se tenga conocimiento de las existencias como: cantidad de productos, el tiempo que ha transcurrido desde que llegó la mercancía y donde están ubicadas cada una de estas.
- Maximizar los espacios de los anaqueles donde se colocan los productos; según el tipo y tamaño de estos.
- Disminuir los procedimientos de manipulación de los productos para evitar el deterioro del embalaje y reducir el tiempo de las actividades.

Además, una óptima administración de los almacenes logra los siguientes beneficios para la compañía:

Se reducirá las actividades en el almacén evitando los errores en entrega u otros, aumentando así la productividad.

- Se agilizará los procesos y los flujos logísticos.
- Se optimizará las existencias, evitando así la mantención de productos de lento movimiento u obsoletos.
- Se Mejorará la calidad de servicio y conservación de la mercancía, reduciendo así los costos y tiempos en el almacén.
- Aumentará la satisfacción del cliente porque se reduce las incidencias en la entrega de mercadería.

1.2.1.1 El almacén y su definición

Este es un espacio físico en la cual se pueden mantener diferentes productos; además cabe resaltar su importancia que tiene; ya que representa el activo en una organización. “El almacén es el núcleo donde se gestan todas las operaciones estratégicas, siendo el instrumento base que suministra todo lo necesario a los demás departamentos de la empresa para que estos puedan realizar sus actividades sin ningún tipo de contratiempo” (Perdiguero, 2017, p.12). Por ello es importante minimizar y reducir la mantención y manipulación de las existencias, agilizando así los procesos del almacén; la cual lograra la satisfacción.

1.2.1.2 Clasificación del Almacén

Los tipos de almacenes se clasifican según la función de la organización, por

ello. Hernández (2017) indico que estos pueden variar dependiendo del diseño, producto, tamaño o uso que se le dará. En general los almacenes se catalogan por su estructura que debe tener coherencia con el giro y productos que se almacenaran.

Otro teórico indico que los almacenes se catalogan de la siguiente manera.

Pérez (2014) los clasifica en:

- Almacén de servicios: Este tipo está integrado en la industria de transformación; de cualquier clase o tipo de material.
- Almacenes generales de depósitos: Se enfocan en la recepción y resguardo de las mercancías de terceros El precio normalmente está establecido sobre el valor de la mercadería o del espacio que este ocupa.
- Almacenes logísticos: En este grupo están los depósitos que por sí mismo no son generadores de beneficios económicos ni tampoco actúan como depósitos para el aprovisionamiento de productos de una industria de manufactura. A estos almacenes se les denomina como centros de distribución, las cuales se encuentran en puntos estratégicos para transportar las mercancías al cliente o usuario final
- Almacenes reguladores y de distribución: Son aquellos que operan como depósitos de mercancías; ya que generalmente transportan volúmenes en grandes cantidades a puntos de venta o consumo final.

1.2.1.3 Funciones del Almacén

Campo (2013), indico que los almacenes cuentan con las siguientes

funcionalidades tomando en cuenta todos los giros de negocios que existen en el mercado: Recepción, almacenamiento; mantenimiento y manutención; expedición y ordenamiento y control del inventario.

A continuación, se explica cada uno de estas:

- **Recepción:** Este proceso empieza con el arribo de la mercancía en las instalaciones del depósito; la cual puede proceder de una fábrica, proveedor o transferencia desde otro almacén. Asimismo, este proceso se puede producir por las devoluciones de ventas erradas o procesos de retornos en general. Es importante tener en cuenta que cualquier inconveniente o retraso de este proceso, influirá negativamente en el proceso de despacho y en el servicio al cliente. Por lo indicado el proceso de entrada debe tener prioridad para que el cliente pueda tener productos disponibles para la compra. Aquí se incluirá las siguientes tareas: (1) Llegada de la mercadería: Se debe de tener una planificación de día, hora, muelle y personal que se encargará de la recepción de los transportes de los proveedores; (2) Revisión de la carga: Antes de descargar la mercadería se debe de verificar los datos que aparecen en los documentos correspondan a esta misma. (3) En la descarga: se realizan manipulaciones en zonas planas acomodando la mercadería adecuadamente. (4) Revisión de la cantidad: la cual se realiza con el cotejo de la mercadería en la zona de recepción. Este tiene como objetivo en comprobar que el envío esté conforme a los documentos que lo acompañan el despacho (5) El control cualitativo: se extiende un porcentaje representativo del envío para verificar el

estado físico de los productos. (6) Registro de los productos: luego de la verificación la mercadería; esta se ingresa al stock del almacén (7) Reacondicionamiento del producto: esto se efectúa en el caso que se tenga que transformar un producto antes de ser almacenado. (8) Rotulado: se generan rótulos para los distintos productos del almacén. Estas etiquetas pueden incluir códigos internos, del proveedor, lote, fecha de vencimiento, cantidad de unidades, coordenada del producto u otro criterio; y por último (9) La ubicación en zonas asignadas: es asignar la mercadería; dependiendo a la administración de ubicaciones que maneje la organización.

- Almacenamiento: Previamente se debe de considerar los caracteres del producto que se va almacenar como: los movimientos del producto, peso, volumen u otro criterio para asignar la ubicación de las existencias. Cabe mencionar que un buen ordenamiento facilita la realización de las actividades de entradas y salidas; logrando así la disminución de recorridos en el almacén.
- Mantenimiento y manutención: Es conservar las existencias en condiciones óptimas para la venta, esto se debe de reflejar dese el ingreso hasta la salida del producto.
- Expedición: La relevancia de este proceso es cumplir con los requerimientos del cliente brindando una óptima calidad de servicio. Se clasifican en las siguientes actividades: (1) Elección de la mercadería: esto se realiza cuando se tiene que desconsolidar la mercadería, se realiza la preparación de los productos según el requerimiento. (2) Embalaje: esto se realiza para preservar

los productos y evitar daños en la maniobra y traslado; para ello se precinta y etiqueta para la identificación (3) Elección del medio de transporte: se selecciona el transporte dependiendo del lugar y tipo de mercadería a distribuir; también se complementa con la guía de remisión, parte de salida u otro documento que sustente el traslado.

- Ordenamiento y control del inventario: Este proceso determina cual es el nivel de stock que se almacena, logrando establecer la frecuencia de pedido. Este sistema de gestión permite proyectar alertas de aviso cuando se llega al límite del stock de seguridad previniendo roturas de disponibilidad de productos.

1.2.1.4 Técnicas de Almacenamiento

La asignación de los productos se determina cuando estos llegan al almacén. Para ello Flamarique (2017) indico que los sistemas de organización pueden utilizar dos criterios ordenados o desordenados:

- Almacén ordenado: Cada producto tiene un lugar y espacio previamente asignado según las características que este tenga. Este tipo de organización se pueden implementar en pequeñas y medianas empresas, ya que en sus depósitos tiene pocos productos almacenados, y tienen con pocas diversificaciones.
- Almacén desordenado: Estos depósitos determinan los lugares de los productos según la recepción de la mercadería. Habitualmente se estandarizan las coordenadas. Este procedimiento se ejecuta en todo

prototipo de compañías, ya sean micro o grandes empresas, además pueden tener gran cantidad de productos, con alta rotación y un mercado fluctuante.

1.2.1.5 Clasificación “ABC”

El objetivo de la clasificación “ABC” es controlar, administrar y ayudar que el ingreso de productos, acondicionamiento y despacho se ejecute de una forma más óptima y rápida; por ello según Flamarique (2017) indicó que se debe tomar en cuenta el siguiente criterio para la clasificación “ABC”:

- Productos “A”: Estos se caracterizan por ser de alto movimiento y representan el 15% al 20% de los productos que son almacenados; Sin embargo, en ventas, valor y stock representan el 60% al 80% del almacén.
- Productos “B”: Estos se caracterizan por tener una rotación intermedia; representado el 25% al 35 % de la mercadería almacenada; sin embargo, en ventas, valor y stock representan el 10% al 20% del almacén.
- Productos “C”: Estos se caracterizan por tener baja o muy baja rotación; la cual representan el 40% al 60% de los artículos almacenados y componen entre 5% al 10 % de las ventas, valor y stock del almacén.

Además; la clasificación “ABC” toma en cuenta otro criterio como el peso, tamaño, forma u otro criterio que pueda utilizar el almacén.

1.2.1.6 Flujos de Almacenamiento

Las organizaciones establecen los flujos dependiendo al tipo de producto que

se almacene por ello Mauleón (2013) indico que hay dos tipos de flujos que puede emplear el almacén:

- FIFO: El criterio que se usa es primero en entrar primero en salir, es decir, se despachan las existencias que se han mantenido mayor tiempo en el almacén. Con este tipo de flujo se evita que haya existencias obsoletas, además es importante utilizar este método para mercancías como alimentos, medicamentos u otros que tengan fecha de caducidad.
- LIFO: El otro criterio que se usa es último en entrar primero en salir. Esto tiene un criterio diferente al primer método mencionado normalmente las estanterías que tienen un solo punto de entrada con salida hacia la calle, patio o pasillo benefician este método, salvo que se asignen dos calles, patio o pasillo por producto.

1.2.1.7 Identificación de ubicaciones

En cualquier tipología de almacén es relevante que se tenga identificado los espacios de trabajo y las zonas donde almacenara los productos; esto disminuirá los tiempos en el proceso de búsqueda de los códigos, agilizando la recepción y despacho de los productos, además habrá un impacto positivo en las cantidades de movimientos que el operario realice en cada actividad del almacén y ayudara a que el inventario mensual, semestral o anual se ejecute en un menor tiempo. Por ello Buenrostro (2015) indico que los espacios que tiene un depósito deberían estar establecidos y señalizados con el fin que el colaborador pueda identificar rápidamente las áreas de trabajo. Se puede implementar la localización de los espacios por cintas de colores o

carteles de identificación que puedan estar en la parte superior o afirmados en el suelo. Además; la codificación que se aplique debe ser única y se debe de diferenciar de las otras; la cual puede ser por estantería y/o pasillo esto es establecido según el criterio de la organización.

- Codificación por estantería: Se asigna una codificación correlativa, del mismo modo que en cada bloque también se identificaran con numeración correlativa. Este tipo normalmente se utiliza en espacios reducidos y con poca profundidad, el circuito tiene forma de U.
- Codificación por pasillos: Para esta metodología se codifican en números consecutivos los pasillos. Además, se tiene que tener en cuenta que las profundidades de los anaqueles se codifican desde la parte inferior hasta la superior. Habitualmente este tipo de codificación se utiliza para depósitos amplios y profundos.

1.2.1.8 *Lay-out*

Chase y Jacobs (2014) indicaron que el *lay-out* es cuando la organización toma en cuenta la distribución de los espacios, zonas, pasillos, áreas administrativas u otros criterios que forman parte de la metodología de almacenamiento con la finalidad que el almacén se logre los objetivos de manera adecuada y eficaz posible.

Por ello si se construye una reingeniería a un almacén se deberá realizar una serie de estudios para decidir la distribución del interior y exterior del depósito; además del sistema de categorización e identificación. A Continuación, Campo (2013) indica lo

siguiente:

- Zonas externas del almacén: Se toma en cuenta diferentes criterios (1) El acceso: se planifican las sendas del almacén con el fin de descartar las interrupciones que podrían presentarse entre los camiones de carga pesada o liviana y así prevenir los incidentes que se podrían ocasionar; además se debe tener en cuenta las superficies que soportarán el peso de los camiones. Y por último el acceso de los peatones y los camiones de carga estarán independizadas. (2) Las zonas de estiba y desestiba: Este es el punto de enlace entre el transporte de carga y el depósito, por ello estas áreas deberán ser extensas y amplias para facilitar la recepción y despacho de la mercadería. (3) Los muelles: son tarimas estructuradas que están al mismo nivel de la tolva de los camiones de carga con el objetivo que la estiba y desestiba de los productos se ejecuten con mayor rapidez y fluidez. Las empresas deberán de evaluar qué cantidad de muelles instalan para este proceso tomando en cuenta la cantidad de productos que reciben y despachan en el día. Otro punto que se debe tomar en cuenta es el tipo de muelle que se instalara en el almacén, este dependerá de las características de los camiones que arriben al depósito, los equipos y máquinas que se van a emplear y la mercancía que se manipula.
- Zonas internas del almacén: Es prioridad planificar este espacio; ya que si se realiza una efectiva distribución se logrará una mayor rentabilidad para esto se tiene que tener en cuenta la metodología de trabajo del almacén, los

caracteres de las mercancías que se van almacenar, la frecuencias de las unidades recibidas, los medios de transporte que son necesarios para realizar los labores en el almacén, los métodos de almacenaje que se ejecutaran, el espacio disponible y los colaboradores que operaran en cada actividad. La finalidad es utilizar eficientemente el área del almacén y responder de forma óptima a la necesidad del cliente. Esto se clasifica en diferentes zonas:

- Zona de entrada: Estará ubicada en una zona independiente del almacén con el objetivo que el procedimiento de recepción de los productos se realice de una manera fluida y eficiente. Esta zona se subdivide en tres: (1) Zona de verificación de mercancías; la cual se verifica que la documentación; ya sea guía de remisión, parte de ingreso, *packing list*, factura u otro documento sea igual a los productos que se están recibiendo. (2) Zona de inspección, la cual se verifica aleatoriamente una muestra o la totalidad de la mercadería física que se recibe. (3) Zona de traslado de embalaje de un *pallet* a otro: Esto se ocasiona cuando los *pallets* que se reciben del proveedor son diferentes al estándar de *pallet* que maneja el almacén. (4) Zona de acondicionamiento: Es el lugar físico donde se custodia las existencias hasta el requerimiento de la preparación de un pedido. Para el acondicionamiento de la mercadería se tendrá en cuenta los criterios de la clasificación ABC u otros criterios que se utilicen, reduciendo el recorrido para llegar a cada uno de ellos. (5) Zona de preparación de pedidos: es la zona en la cual se acopia distintos productos que son solicitados por el cliente. Esta zona podría estar incluida en la zona

de almacenaje o separada. En esta segunda opción, debe estar cercana a la zona de expedición y a los muelles de salida; la cual tiene un área de consolidación donde se realiza el embalaje, rotulado y verificación de los productos que se están despachando. (6) Zonas Auxiliares: Los almacenes deben de aplicar la filosofía de la logística inversa y tener en cuenta la política de devolución de la organización; ya que actualmente este es un punto de diferenciación entre los almacenes; para ejecutar eficientemente esta zona se delimita un espacio permitiendo depositar diferentes productos. En el área de devolución se ingresan normalmente los productos que son devueltos por los clientes, estos tienen que estar previamente autorizados con el parte de ingreso firmado por la persona responsable; ya que se tiene que inspeccionar la parte física y técnica del producto previamente para la decisión que corresponda. También podemos utilizarlo para productos que se devolverán a los proveedores nacionales o extranjeros. Los almacenes también pueden contar con áreas para productos obsoletos, de lento movimiento, productos defectuosos que no están disponibles para la venta; área de pallets vacíos; área de servicios generales y área de oficinas administrativas.

1.2.2 Dimensiones - Variable Gestión de Almacenes

1.2.2.1 Mejora de la Productividad

Actualmente, los almacenes buscan reducir el margen de error respecto al abastecimiento y la distribución de los productos; además de conocer el estado de las

existencias. Por ello, mejorar la productividad se trata de hacer más con menos; es decir que el almacén es más eficiente a pesar que consume el mínimo recurso disponible. Cisneros (2021).

1.2.2.2 Reducción de Tiempos

Continuamente los clientes exigen a las organizaciones que tenga una cartera diversificada de productos disponibles, el cumplimiento de las entregas en el plazo establecido o a un menor tiempo y costos reducidos que puedan competir en el mercado. Cabe resaltar la importancia en que las empresas continuamente mejoren el control de los procedimientos y en los sistemas que las organizaciones empleen. Por lo tanto, la reducción de tiempos en las tareas y en eliminación de los procesos repetitivos, se han vuelto en un punto relevante e importante para las organizaciones. Docusing (2019).

1.2.2.3 Satisfacción del cliente

Este se enfoca en la percepción de la logística; abarcando desde la disponibilidad de los productos hasta el requerimiento de los clientes, la objetividad en la información, la manipulación y manutención de las mercancías, el transporte y entre otros procedimientos involucrados. Por ello la efectividad del servicio hacia el cliente, se ha tomado como el objetivo principal en las áreas de la organización. Cuando un servicio no es suficientemente flexible para la satisfacer las necesidades del cliente; esto genera que el usuario final perciba negativamente el servicio que ofrece la

organización. Iglesias (2012).

1.2.3 Optimización de Procesos

Las organizaciones actualmente están poniendo énfasis en los procesos de almacén que impactan directamente al cliente; ya que conocen el grado de importancia que se tiene en la entrega oportuna de los pedidos; sin embargo, estas acciones están dejando a lado la preocupación de generar procesos eficientes en sus actividades. Normalmente se pone énfasis en reducir los costos e incrementar la productividad y rentabilidad de las organizaciones. Harrington (1993) en su estudio cita que: “Por proceso se entiende cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor y suministre un producto a un cliente externo o interno” (p.121).

Es importante que los procesos de una organización se realicen sincronizadamente para llegar a cumplir eficientemente las necesidades del cliente. Según Harrington (1993) afirma:

Que existen cinco fases para el mejoramiento continuo de los procesos de una organización: primera fase es el mejoramiento de la organización; la segunda fase es el *know how* de los procesos, la tercera fase es la renovación de los procesos; la cuarta fase es la medición y supervisión y por último la fase cinco que es el mejorar continuamente los procesos”. (p.143)

1.2.3.1 Importancia de la optimización de procesos

La optimización de procesos permite que una organización pueda mantener la competitividad con el pasar del tiempo. A continuación, (SYDLE, 2022) menciona algunos beneficios de la importancia de la optimización de procesos:

- Mitigación de riesgos: es importante mapear las actividades de los procesos; para luego estandarizarlos y formalizarlo; esto hace que disminuyan los errores, los cuellos de trabajo y la repetición en las actividades, logrando así minimizar notablemente los riesgos.
- Disminución de costos: Cuando se mejoran e identifican los procesos se pueden determinar fácilmente las actividades que no están generando valor y que están comprometiendo negativamente la productividad de la organización, las fallas y el deficiente uso de los recursos del almacén. Solucionando estos puntos mencionados se logra disminuir los costos en las operaciones.
- Resultados eficientes: Este es uno de los beneficios más importantes para la organización, ya que al mejorar los procesos internos y externos. Se logra entregar al cliente un servicio de calidad; además de establecer una posición competitiva y rentable a la organización.
- Mayor eficiencia: la optimización de procesos permite que los productos y servicios que recibe el cliente sean en el tiempo oportuno y en la calidad que se esté espera. Al momento en que se corrige las actividades y se generaliza el proceso correcto entre el área involucrada se logra generar la eficiencia y eficacia en toda la línea de producción administrativa y operativa.

- Gestión de tiempo: Todas las actividades que no estén realizándose eficientemente deben ser depuradas; ya que esta acción no tiene ninguna consecuencia negativa para la organización. Al contrario, esto permite gestionar óptimamente el tiempo y generar un flujo de trabajo más adecuado y ágil en el proceso.
- Capacidad de solución de problemas: al tener una visión global es posible identificar las causas de los problemas. Esto permite corregirlos desde su origen y evita que utilizar inadecuadamente los recursos.
- Cumplimiento bajo control: Cuando los procesos de la organización están estandarizados y monitoreadas es más fácil control su cumplimiento.

1.2.4 Dimensiones de la variable optimización de procesos.

1.2.4.1 Optimización de existencias

Mantener un nivel óptimo de existencias en una organización, permite enfrentar eficientemente cualquier inestabilidad que se presente en el mercado. Por ello, la importancia en las organizaciones de una planificación oportuna y correcta en la reposición de productos; ya que brinda al cliente una respuesta continua y de calidad; además a la organización le garantiza una efectiva operatividad y aumento en las utilidades que les permita invertir en otras actividades o líneas de producto

Bustos y Chacón (2007) indico en su investigación que las empresas tienen distintas opciones para optimizar correctamente el inventario; esto dependerá del giro de negocio y de la necesidad que tenga el mercado en que se estén enfocando. Se

pueden encontrar dos tipos de demanda independiente o dependiente, la primera es cuando la necesidad del requerimiento nace a partir del inventario ya existente: por ejemplo, las empresas de fabricación o manufactura para elaborar distintos productos tiene la necesidad de complementar con materiales o suministros que permita la elaboración final del producto. En cambio, la independiente se enfoca en la necesidad del mercado y no del inventario ya existente

Las existencias deben ser administrados adecuadamente; así como se menciona en el estudio realizado por Ehrardt y Brigham (2007), ellos indican que existen dos objetivos importantes para las existencias: Asegurar que el inventario esté disponible para el requerimiento del cliente y planificar de una forma exhaustiva los niveles de reposición con el objetivo de disminuir los costos de pedido y manutención del producto. Es importante que las organizaciones tengan en cuenta que un stock bajo hace incrementar el costo del pedido, sin embargo, un stock aumenta el costo de mantenimiento.

1.2.4.2 Agilización de los procesos

La agilización y fluidez de los procedimientos es esencial para que las empresas se diferencien en el mercado y puedan lograr ser competitivas.

Gradner, (2001), indico que la agilización de los procesos es una manera adecuada de administrar una organización; ya sea pequeña, mediana o grande; logrando así los objetivos generales. Es importante mencionar que cuando se consigue un eficiente control y medición de cada actividad, esto se convierte para la

organización en una herramienta estratégica para aumentar la rentabilidad y productividad.

Hammer (2007) plantea los siguientes beneficios de la agilización y optimización de procesos la organización logra un incremento de la producción, se adapta a los procesos a través de los medios y avances tecnológicos, se logra que la empresa tenga una visión holística, se identifican adecuadamente las soluciones y la prevención de los problemas en cada actividad de la organización y, por último, la filosofía organizacional es horizontal entre directores y colaboradores basándose en el cumplimiento y satisfacción del cliente.

1.2.4.3 Calidad de servicio

Gronroos (1984) explica que es necesario comprender realmente lo que el cliente prefiere de un producto o servicio; para ello el autor propone dos tipos de escenarios: El primero es la calidad en el diseño técnico del producto; en la cual el cliente pone énfasis en las características físicas del material, textura u otro. El segundo es cuando el cliente pone énfasis en la calidad funcional este se enfoca en la experiencia que tiene el cliente desde la búsqueda del producto hasta que este llegue al punto que el indique. Para el autor la calidad funcional tiene mayor impacto; ya que está relacionado con la experiencia del cliente cuando este obtiene algún producto o servicio.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Hipótesis generales y específicas

2.1.1 Hipótesis General

La gestión de almacenes se relaciona positivamente con la optimización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.

2.1.2 Hipótesis específico

A continuación, se planteó las siguientes hipótesis específicas:

- Primera hipótesis: La mejora de productividad se relaciona positivamente con la optimización de existencia en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.
- Segunda hipótesis: La reducción de tiempos se relaciona positivamente con la agilización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.
- Tercera hipótesis: La satisfacción del cliente se relaciona positivamente con la calidad de servicio en empresas distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022.

2.2 Descripción operacional de las variables

2.2.1 Operacionalización de la variable gestión de almacenes

En la **Tabla 1** se muestra las dimensiones e indicadores de la variable 1.

Tabla 1: *Operacionalización de la variable gestión de almacenes*

	Dimensiones	Indicadores
Gestión de Almacenes	Mejora de la productividad	Recepción de los productos Organización de productos Preparación de pedidos Actividades
	Reducción de tiempos	Procedimientos Capacidad de respuesta Producto
	Satisfacción del cliente	Entrega de productos Embalaje de productos

Fuente: Elaboración Propia

En la **Tabla 2** se muestra las dimensiones e indicadores de la variable 2.

Tabla 2: *Operacionalización de la variable optimización de procesos*

Optimización de procesos	Dimensiones	Indicadores
	Optimización de las existencias	Rotación de productos Sobre stock de productos Rotura de Stock
	Agilización de procesos	Eficiencia de almacenamiento Eficiencia de procesos Eficiencia de Tecnología
	Calidad de servicio	Entrada de productos Salida de productos Servicio al cliente

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2 Descripción de las variables

Se realizó la enunciación de la variable de gestión de almacenes en la **Tabla 3**.

Tabla 3: *Descripción conceptual de la gestión de almacenes*

Primera variable: Gestión de almacenes

Descripción conceptual: Se refiere que con los mínimos recursos disponibles se consigan realizar todas las operaciones y actividades de almacenaje que demanden obtener un nivel de servicio eficiente, así ser competitivos en el rubro.

Dimensiones	Definición
Mejora de la Productividad	La productividad es un indicador que mide cuantas operaciones se han realizado en el día mes o año; con la finalidad de ejecutar cada una de estas con el menor recurso posible.
Reducción de tiempos	La reducción de tiempos permite mejorar la capacidad de respuesta; logrando que la empresa aumente su productividad.
Satisfacción del cliente	Esto se logra cuando el producto que es entregado al cliente es el correcto, esta sin daños, en el tiempo oportuno y a un costo razonable.

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente **Tabla 4** se describe la variable optimización de procesos.

Tabla 4 Descripción conceptual – Variable de Optimización de Proceso

Variable dependiente: Optimización de proceso

Descripción conceptual: La optimización de proceso consiste en reducir los tiempos, espacios y recursos; así como evitar las operaciones erradas, mejorar la fluidez, comunicación y la experiencia del cliente.

Dimensiones	Definición
Optimización de las existencias	La optimización de existencias influye directamente en la rentabilidad del negocio; ya que esto impacta en los costos y disponibilidad del producto.
Agilización de los procesos	La Agilización de procesos se enfoca en reducir los errores, eliminar las operaciones repetitivas y así establecer el tiempo adecuado para cada operación.
Calidad de servicio	Calidad de servicio; este es primordial en las actividades del almacén porque esto mide la experiencia desde el inicio hasta que el cliente obtiene el producto requerido.

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la Investigación

El diseño del presente estudio fue no experimental; ya que en la elaboración y proceso de esta investigación no se cambiaron ni manipularon el estado de las variables realizando la técnica de la observación para identificar las particularidades de cada actividad en su fase original para que luego estas sean evaluadas.

El alcance que tuvo la investigación fue descriptivo-correlacional. Se menciona que es descriptivo porque busco determinar las características, funcionalidades y particularidades de las variables y dimensiones. Además, correlacional porque se buscó comprobar el nivel o grado de relación que existe entre las variables de la investigación. Hernández, Fernández y Batista (2010).

Otro autor indico que en el diseño correlacional no se puede comprobar la relación de causa-efecto; pero si creer que existe una relación. Entonces si teóricamente las variables presentan una relación de causa- efecto entonces se puede especular que existe una relación causal en la información. Vara (2012). Cabe mencionar también que el estudio fue de tipo aplicada; ya que los resultados que se obtienen resolverán la problemática del escenario actual. Para este punto mencionado se sustenta con Vara - Horna (2010) que indico que normalmente los estudios empresariales son de tipo aplicada porque se enfocan es la solución de un problema específico y concreto.

Por último, tuvo un enfoque cuantitativo; ya que la recolección de datos se ejecutó con la toma de cuestionarios.

Diseño Muestra

El estudio de esta investigación se conformó con 50 colaboradores de las empresas que se dedican a la distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos.

Para este estudio se eligió el muestreo no probabilístico, basándose en el principio de la equiprobabilidad, utilizando el criterio de selección basándose en el conocimiento y la experiencia del investigador. Este muestreo es el mejor y el más frecuente, exigiendo mucha precisión, detalle, cautela en los procesos que se emplean para escoger la muestra. Vara (2012).

Se realizó el proceso de selección de los colaboradores utilizando el siguiente criterio:

Criterios de inclusión

- Empresas de distribución que cuenten con almacenes de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos.
- Empresas de distribución de repuestos automotrices a nivel nacional.
- Personal que trabaje en el almacén de empresas distribuidoras de repuestos automotrices.

Criterios de exclusión

- Empresas de distribución que no cuente con almacenes de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos.

- Personal que trabaje indirectamente en los procesos del área del almacén.

3.2 Recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de información fue el instrumento de la encuesta; la cual se logró realizar con un cuestionario estructurado. Puesta en marcha esta técnica se recopiló la información necesaria para el estudio de las empresas de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos.

3.2.1 Instrumento

Se aplicó la encuesta a través de un cuestionario establecido que estuvo conformado por 54 preguntas en total. Este se subdividió en dos partes. La primera contiene preguntas enfocadas a la primera variable y la segunda estuvo enfocada en la segunda variable de la investigación.

- Primera parte variable gestión de almacenes: Esta contiene 27 preguntas que están divididas en las siguientes dimensiones: la mejora de la productividad tuvo 09 preguntas, la reducción de tiempos tuvo 09 preguntas y, por último, la satisfacción del cliente que también tuvo 09 preguntas establecidas.
- Segunda parte variable optimización de procesos esta contiene 27 preguntas que divididas en las siguientes dimensiones: Optimización de existencias que tuvo 09 preguntas, agilización de los procesos que estuvo conformada por 09 preguntas y, por último, la calidad de servicio que también tuvo 09 preguntas estructuradas.

Para la realización del trabajo de campo se visitó a los almacenes que se encontraban en el distrito de chorrillos y que se dedicaban a la distribución de repuestos automotrices.

En la **Tabla 5**, se presenta gráficamente el instrumento que se utilizó en el estudio.

Tabla 5 *Técnica e Instrumento de recolección de datos*

Técnica	Instrumento
La encuesta	El cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

3.2.2 Confiabilidad del Instrumento

Para determinar la fiabilidad del instrumentó de la presente investigación se aplicó la técnica de alfa de Cronbach enfocándose en la teoría del George y Mallery (2003, p.231), la cual menciona que para medir y establecer los coeficientes se tiene en cuenta los valores que se presentan en la **Tabla 6**.

Tabla 6 *Escala de medición del “Alfa de Cronbach”*

Coeficiente	Interpretación
Coeficiente del alfa de Cronbach > 9	Se considera excelente
Coeficiente del alfa de Cronbach > 8	Se considera bueno
Coeficiente del alfa de Cronbach > 7	Se considera aceptable
Coeficiente del alfa de Cronbach > 6	Se considera cuestionable
Coeficiente del alfa de Cronbach > 5	Se considera pobre
Coeficiente del alfa de Cronbach < 5	Se considera inaceptable

Fuente: Elaboración Propia

3.2.3 Análisis de Fiabilidad

En la **Tabla 7** se muestra los resultados de fiabilidad del instrumento que se realizó a través del programa SPSS y de la técnica del coeficiente del Alfa de Cronbach para las variables y dimensiones.

Tabla 7: *Análisis de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	54

Fuente: Elaboración Propia

Este resultado se interpreta de la siguiente manera: Las 54 preguntas que se han planteado en la investigación son fiables y confiables; ya que se alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,861 este es mayor a 0,8 la cual se considera bueno y aceptable para la presente investigación.

3.2.4 Validez del Instrumento por expertos

En la **Tabla 8** se presentó los resultados de los especialistas de la materia y tema de la investigación.

Tabla 8 *Validación de expertos*

	Expertos	Encuesta		Total	
		Puntaje	%	Puntaje	%
1.	Dr. Granda Caraza Mario	832	96.30%	864	100%
2.	Dr. Ramirez Corzo Javier	812	93.98%	864	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la **Tabla 8** se muestra que el Dr. Granda Caraza Mario dio un puntaje de 96.30 % y el Dr. Ramirez Corzo Javier dio un puntaje de 93.98%, validando que el instrumento que se le aplicara es el óptimo y el adecuado para la recolección de información del estudio.

3.4 Procesamiento estadístico

Posteriormente a la aplicación del cuestionario a los 50 colaboradores de las empresas de distribución de repuestos automotrices se empezó a trabajar con la información que recopiló de la siguiente manera: Se comenzó a trasladar los puntajes de cada cuestionario a una hoja de Excel con el objetivo de digitalizar y ordenar la información, luego esto se descargó en el programa SPSS para procesar y analizar la información estadística y gráfica logrando interpretar cada resultado.

Además, para hallar el coeficiente de alfa de Cronbach, la prueba de normalidad y el coeficiente de Pearson se utilizó el programa del SPSS con la finalidad de establecer la fiabilidad y correlación correspondientemente.

3.5 Aspectos teóricos

Para la realización de este estudio el investigador tuvo principios y valores con la recolección y procesamiento de los datos que se obtuvieron en las empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos asegurando la confidencialidad, el uso adecuado de los datos, la veracidad y objetividad de los datos.

Además, se respetó a cada uno de los colaboradores que intervinieron en la realización del presente estudio.

. CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados de la Investigación

Se ejecutó el trabajo de campo a través de los cuestionarios a las empresas del sector de distribución de repuestos automotriz; en la cual se obtuvieron los resultados del estudio con la finalidad de comprobar las hipótesis de la investigación.

4.2 La muestra

Se escogió una muestra de 50 colaboradores de las empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos; esta fue la cantidad elegida por el investigador optando por un muestreo no probabilístico.

Las preguntas que se aplicaron a las empresas de distribución de repuestos automotrices fueron bajo el modelo Likert, esto se utilizó para tener una información eficiente, la cual luego fue analizada y procesada. Además, se utilizó el procesador de datos estadísticos SPSS.

4.2.1 Análisis e interpretación descriptivo

Se comenzó por la variable 1 y sus respectivas dimensiones, la cual se obtuvo los siguientes resultados.

- Variable: Gestión de almacenes
- Dimensión 1: Mejora de la productividad

Tabla 9. *Considera Ud. que existe una planificación e información oportuna de los productos que llegarán al almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	11	22,0	22,0	22,0
	Indeciso	10	20,0	20,0	42,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

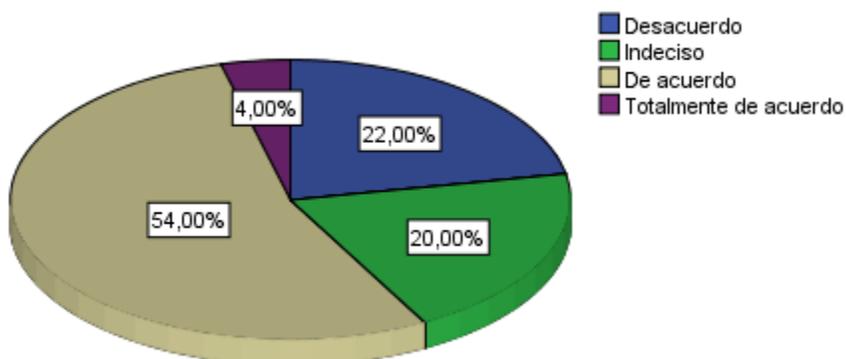


Figura 1: *Pregunta uno del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se concluye que la mayoría de los colaboradores las empresas de distribución de repuestos automotrices consideran que existe una planificación e información oportuna de los productos que llegarán al almacén; ya que se tuvo lo siguientes resultados el 4% está totalmente de acuerdo, el 54% de la muestra está de acuerdo, 20% indeciso y en desacuerdo se representó con un 22% de respuestas.

Tabla 10 *Considera Ud. que los trabajadores están capacitados para desarrollar correctamente sus funciones durante el proceso de recepción.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	20,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	74,0
	Totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

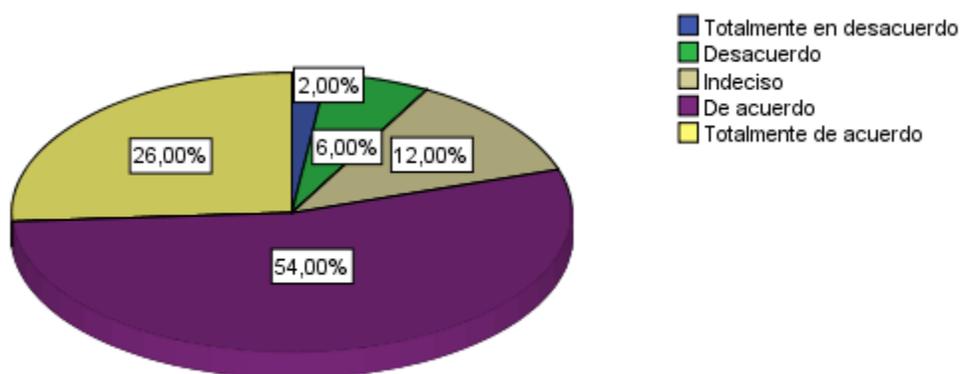


Figura 2: *Pregunta dos del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

Se puede apreciar que los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices expresan diferentes respuestas ante esta pregunta, el 26% está totalmente de acuerdo, de acuerdo lo representa un 54%, indeciso 12 %, en desacuerdo 6% y, por último, en desacuerdo 2%; por ello se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran que los trabajadores están capacitados para desarrollar correctamente sus funciones durante el proceso de recepción.

Tabla 11. Considera Ud. que el proceso del registro de información de los productos que llegan al almacén es adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	28,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

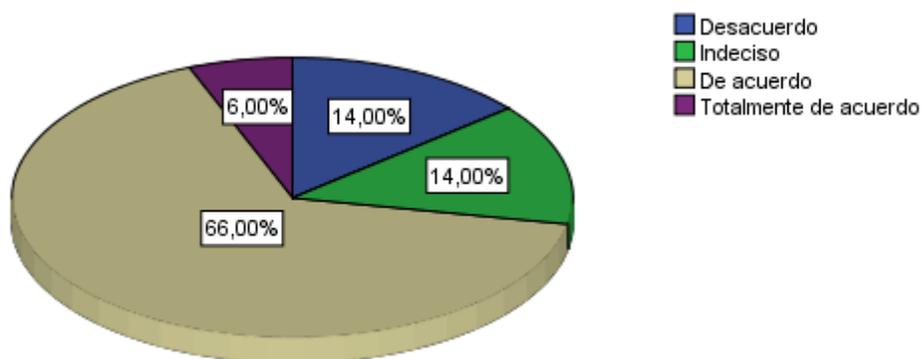


Figura 3: Pregunta tres del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra los resultados en porcentaje de la pregunta enunciada teniendo que 6% con respuesta de totalmente de acuerdo, 66% de acuerdo, 14% indeciso y 14% en desacuerdo; concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que el proceso del registro de información de los productos que llegan al almacén es el adecuado.

Tabla 12. *Considera Ud. que los productos están clasificados según su rotación, peso u otro criterio en el almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	4	8,0	8,0	10,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	24,0
	De acuerdo	28	56,0	56,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

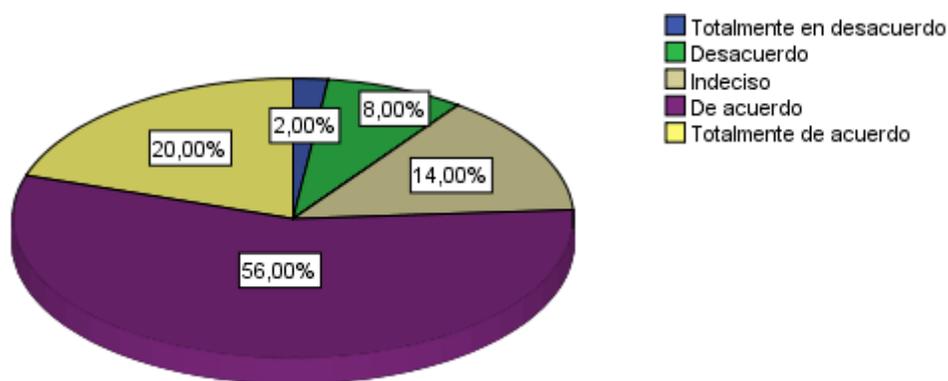


Figura 4 *Pregunta cuatro del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

Los colaboradores de las empresas de distribución de repuestos automotrices tienen la siguiente opinión de esta pregunta, 20% se encuentra totalmente de acuerdo, 56% está de acuerdo, 14% indeciso, 8% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo; sin embargo, se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran que los productos están clasificados según su rotación, peso u otro criterio en el almacén.

Tabla 13 *Considera Ud. que los espacios de las estanterías se utilizan correctamente según el tipo de producto.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	6	12,0	12,0	14,0
	Indeciso	9	18,0	18,0	32,0
	De acuerdo	28	56,0	56,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	22,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

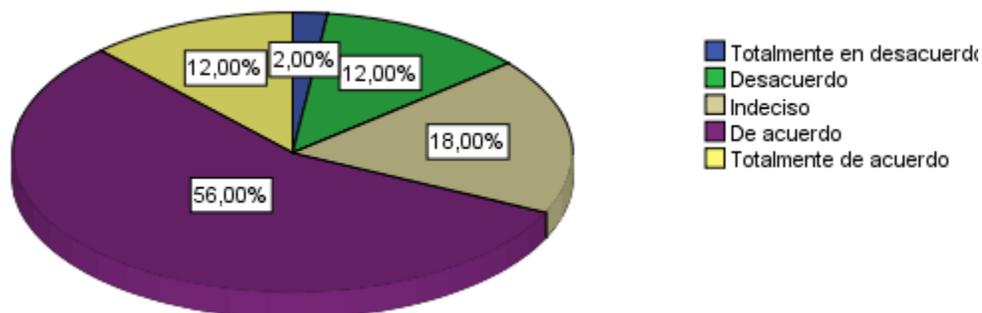


Figura 5 *Pregunta cinco del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra la conclusión de las opiniones de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices, la cual indica que un 12% está totalmente de acuerdo, 56% de acuerdo, 18% indeciso, 12% en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo siendo la mayoría de ellos que consideran que los espacios de las estanterías se utilizan correctamente según el tipo de producto.

Tabla 14 *Considera Ud. que se está aprovechando toda la capacidad del espacio disponible del almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	2,0
	Desacuerdo	11	22,0	22,0	28,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	40,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

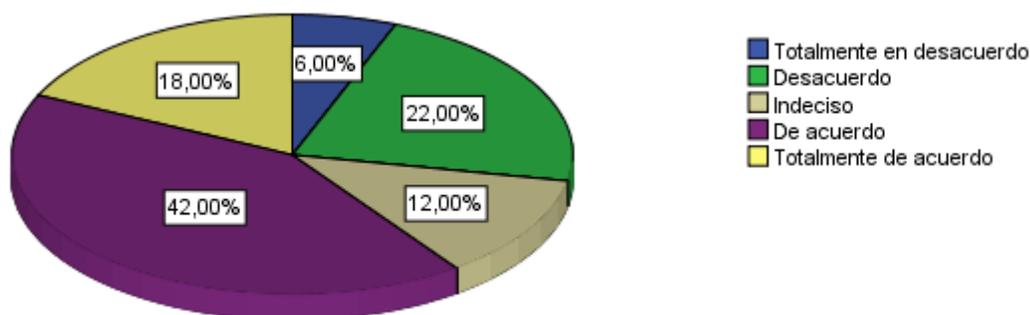


Figura 6: *Pregunta seis del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra los resultados que se obtuvieron de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que un 18% está totalmente de acuerdo, 42% de acuerdo, 12% indeciso, 22% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo; por ello se indica que la mayoría de los colaboradores consideran que se está aprovechando toda la capacidad del espacio disponible del almacén.

Tabla 15 *Considera Ud. que para la preparación de pedidos se utilizan procesos o técnicas adecuadas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	5	10,0	10,0	14,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	26,0
	De acuerdo	28	56,0	56,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

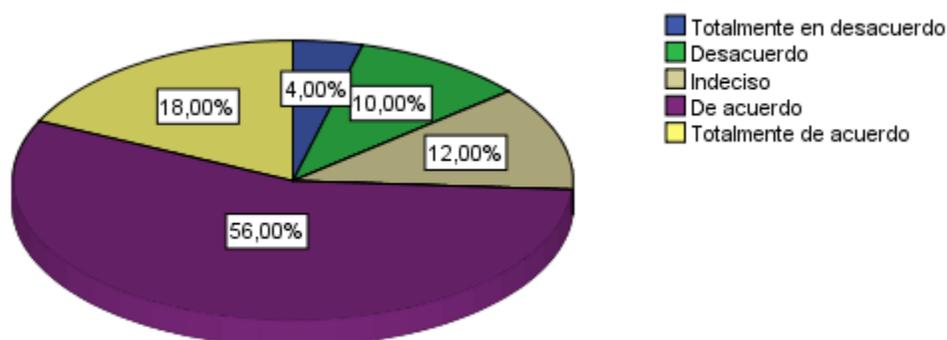


Figura 7: *Pregunta siete del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas que se tuvieron de los colaboradores en las empresas de distribución de repuestos automotrices obteniendo que el 18% está totalmente de acuerdo, 56% de acuerdo, 12% indeciso, 10% en desacuerdo, y por último el 4% totalmente en desacuerdo. Por ello se indica que la mayoría de los colaboradores consideran que para la preparación de pedidos se utilizan procesos o técnicas adecuadas.

Tabla 16 *Considera Ud. que se realiza una adecuada comprobación de documentos y revisión de los productos antes de ser distribuidos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Indeciso	5	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

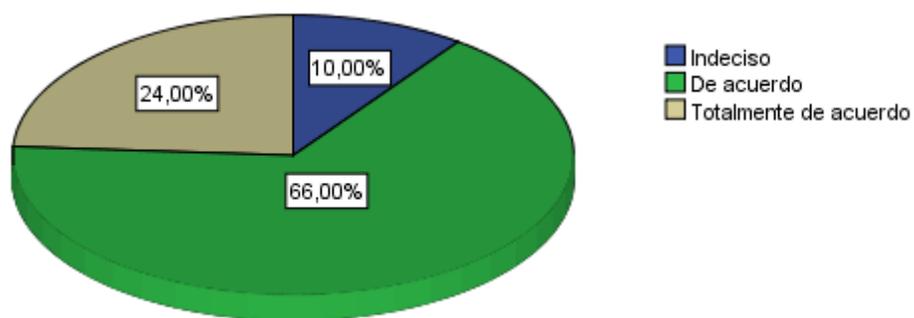


Figura 8: *Pregunta ocho del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices obteniendo que un 24% está totalmente de acuerdo, 66% de acuerdo y 10% indeciso; concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que se realiza una adecuada comprobación de documentos y revisión de los productos antes de ser distribuidos.

Tabla 17 *Considera Ud. que existe una zona adecuada para realizar el proceso de preparación y embalaje de pedidos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Indeciso	4	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	31	62,0	62,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

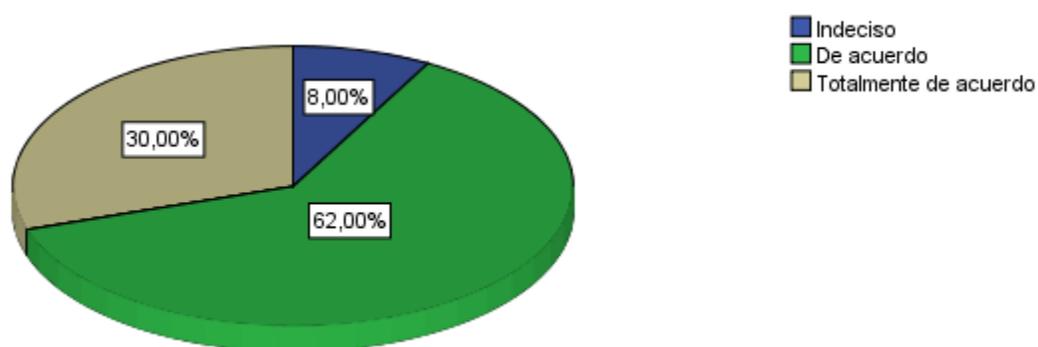


Figura 9: *Pregunta nueve del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra los resultados de las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices tienen diversas respuestas a esta pregunta, 30% totalmente de acuerdo, 62% de acuerdo y 8 % concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que existe una zona adecuada para realizar el proceso de preparación y embalaje de pedidos.

- Dimensión 2: Reducción de tiempos

Tabla 18 *Considera Ud. adecuado el tiempo que transcurre desde que llegan a los productos al almacén hasta que se registran en el stock.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	8	16,0	16,0	18,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	32,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

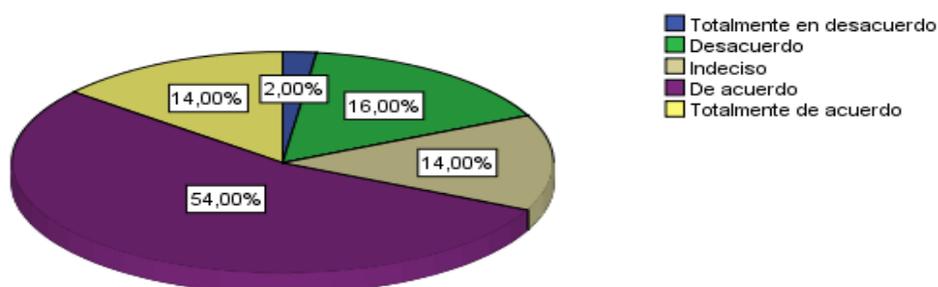


Figura 10: *Pregunta diez del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices tienen diversas respuestas a esta pregunta, 14% totalmente de acuerdo, 54% de acuerdo, 14 % indeciso; 16% en desacuerdo y por último el 2% totalmente en desacuerdo, la cual se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran adecuado el tiempo que transcurre desde que llegan a los productos al almacén hasta que se registran en el stock.

Tabla 19 *Considera Ud. que el almacén se encuentra ordenado por familias o categorías de productos, dándole seguridad al inventario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	8	16,0	16,0	20,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	32,0
	De acuerdo	25	50,0	50,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

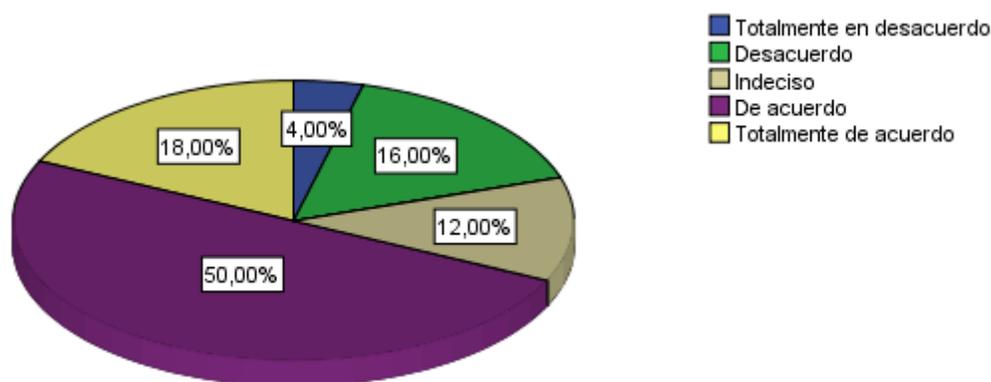


Figura 11: *Pregunta once del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra que los colaboradores de las empresas de distribución de repuestos automotrices mantienen diferentes posiciones con respecto a la pregunta mencionada teniendo que el 18% está totalmente de acuerdo, 50% de acuerdo, 12 % indeciso; 16% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo, la cual se concluye que la gran parte de los colaboradores consideran que el almacén se encuentra ordenado por familias o categorías de productos, dándole seguridad al inventario.

Tabla 20 *Considera Ud. que transcurre mucho tiempo desde que llega la orden del pedido al almacén hasta que sale para su entrega.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	15	30,0	30,0	36,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

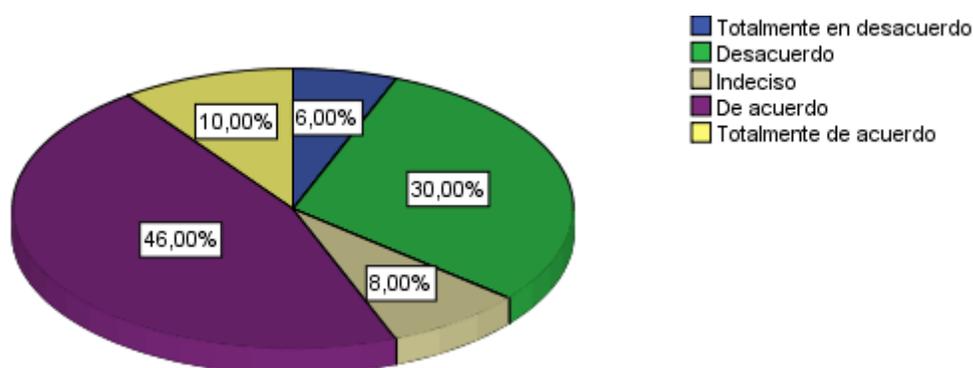


Figura 12 *Pregunta doce del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 10% está totalmente de acuerdo, 46% de acuerdo, 8 % indeciso; 30% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que transcurre mucho tiempo desde que llega la orden del pedido al almacén hasta que sale para su entrega.

Tabla 21 *Considera Ud. que se cuentan con procedimientos que no generan valor añadido al almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	18	36,0	36,0	40,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	54,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

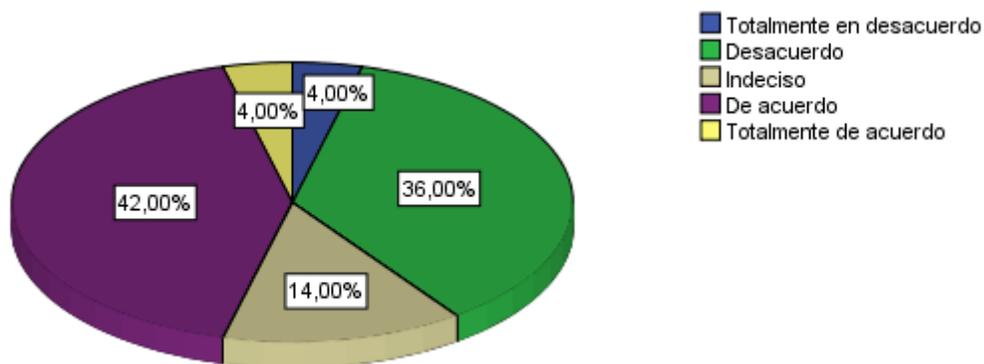


Figura 13: *Pregunta trece del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo lo siguiente, 4% totalmente de acuerdo, 42% de acuerdo, 14 % indeciso; 36% en desacuerdo y 4% totalmente desacuerdo, la cual se concluye que la gran parte de los colaboradores consideran que se cuentan con procedimientos que no generan valor añadido al almacén.

Tabla 22 *Considera Ud. que se revisan constantemente los procedimientos, tareas y la verificación selectiva de las existencias del almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	24,0
	De acuerdo	34	68,0	68,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

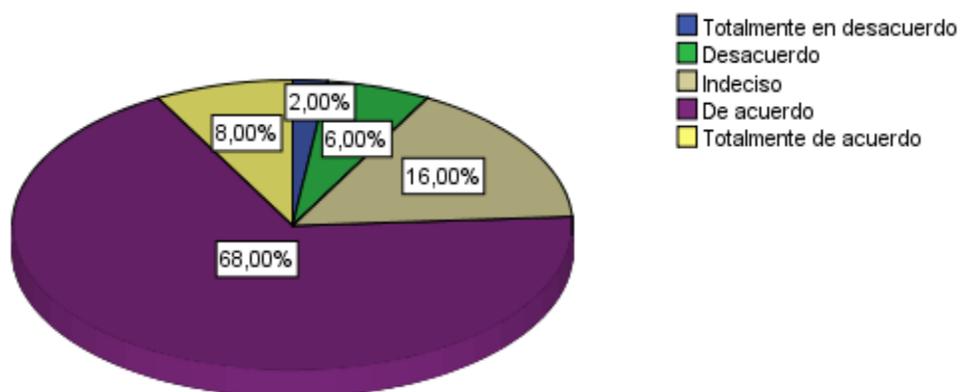


Figura 14 *Pregunta catorce del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores teniendo que el 8% está totalmente de acuerdo, 68% de acuerdo, 16 % indeciso; 6% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, en la que se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran que se revisan constantemente los procedimientos, tareas y la verificación selectiva de las existencias del almacén.

Tabla 23 Considera Ud. que se capacita continuamente a los trabajadores sobre los procedimientos de cada actividad en el almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Desacuerdo	16	32,0	32,0	40,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	54,0
	De acuerdo	17	34,0	34,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

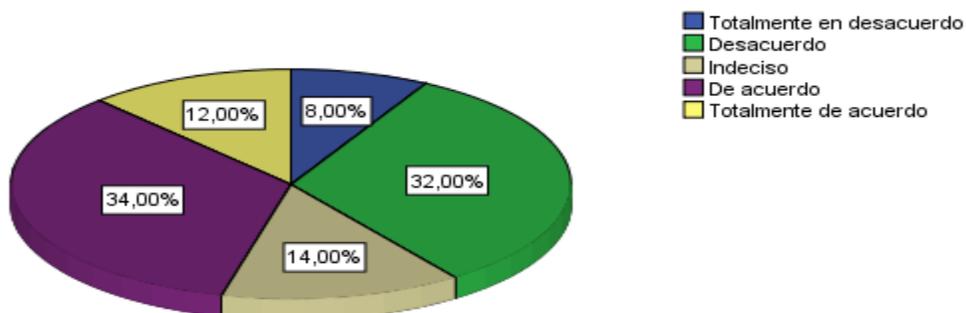


Figura 15 Pregunta quince del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo las siguientes preguntas, 12% totalmente de acuerdo, 34% de acuerdo, 14 % indeciso; 32% en desacuerdo y por último 8% totalmente en desacuerdo, en la que se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran que se capacita continuamente a los trabajadores sobre los procedimientos de cada actividad en el almacén.

Tabla 24 *Considera Ud. que los procesos y actividades establecidas en el almacén les permite atender los requerimientos del cliente a tiempo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	3	6,0	6,0	12,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	20,0
	De acuerdo	34	68,0	68,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

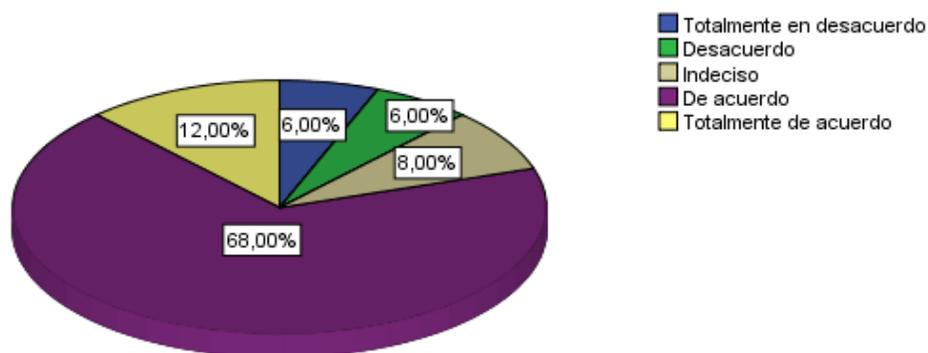


Figura 16 *Pregunta dieciséis del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 12% está totalmente de acuerdo, 68% de acuerdo, 8 % indeciso; 6% desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo en la que se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran que los procesos y actividades establecidas en el almacén les permite atender los requerimientos del cliente a tiempo.

Tabla 25 *Considera Ud. que se solucionan oportunamente las contingencias que se puedan presentar en la operatividad del almacén; sin perjudicar la atención al cliente final.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	6	12,0	12,0	14,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	22,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

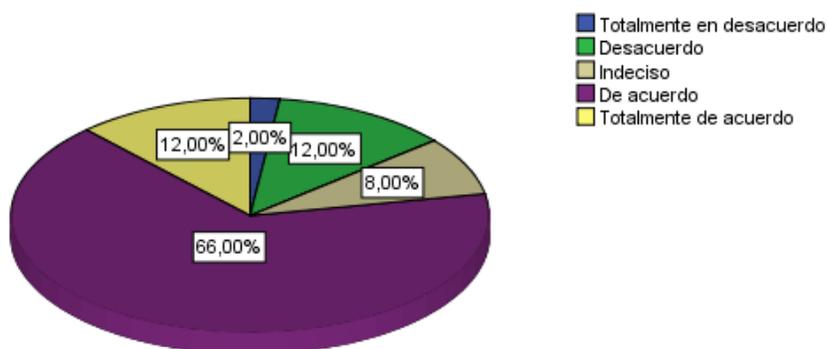


Figura 17 *Pregunta diecisiete del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores teniendo que el 12% totalmente de acuerdo, 66% de acuerdo, 8 % indeciso; 12% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que se solucionan oportunamente las contingencias que se puedan presentar en la operatividad del almacén; sin perjudicar la atención al cliente final.

Tabla 26 Considera Ud. que los pedidos se entregan en el plazo establecido por la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	18,0
	De acuerdo	31	62,0	62,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

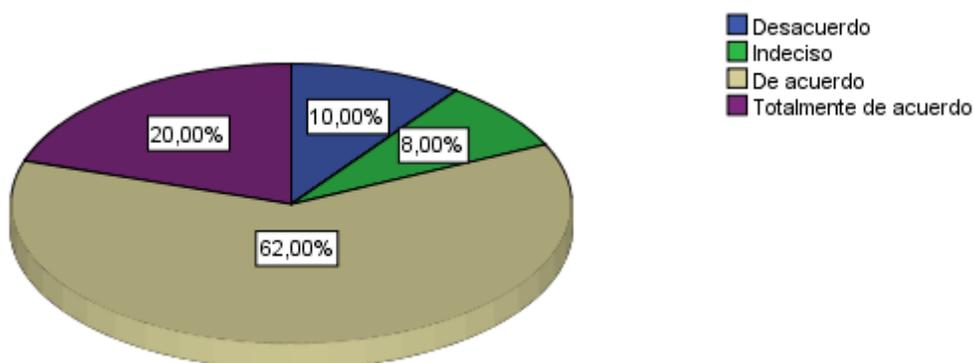


Figura 18 Pregunta dieciocho del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 20% está totalmente de acuerdo, 62% de acuerdo, 8 % indeciso y 10% en desacuerdo, en la que se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran que los pedidos se entregan en el plazo establecido por la empresa.

- Dimensión 3: Satisfacción del cliente

Tabla 27 Considera Ud. que existe el stock adecuado de los productos para cubrir los requerimientos del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	12	24,0	24,0	30,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	38,0
	De acuerdo	26	52,0	52,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

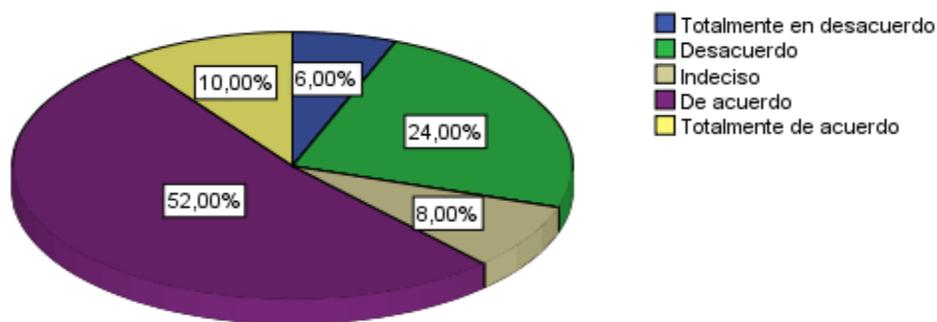


Figura 19 Pregunta diecinueve del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 10% está totalmente de acuerdo, 52% de acuerdo, 8 % indeciso, 8% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que existe el stock adecuado de los productos para cubrir los requerimientos del cliente.

Tabla 28 *Considera Ud. que existe continuamente devoluciones ocasionadas por error del producto despachado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	14	28,0	28,0	30,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	42,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

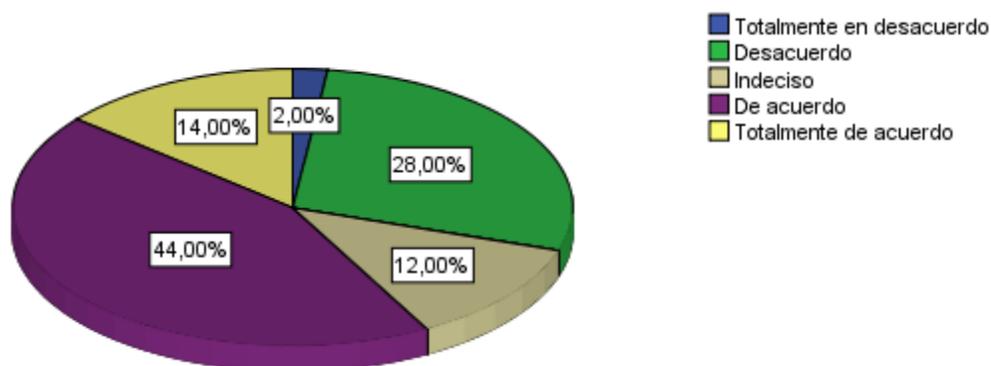


Figura 20 *Pregunta veinte del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores teniendo que el 14% totalmente de acuerdo, 44% de acuerdo, 12 % indeciso, 28% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que existe continuamente devoluciones ocasionadas por error del producto despachado. Sin embargo, hay un % representativo que no está de acuerdo.

Tabla 29 *Considera Ud. que se tiene una clasificación e identificación de los productos con alta rotación en el almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	3	6,0	6,0	10,0
	Indeciso	5	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

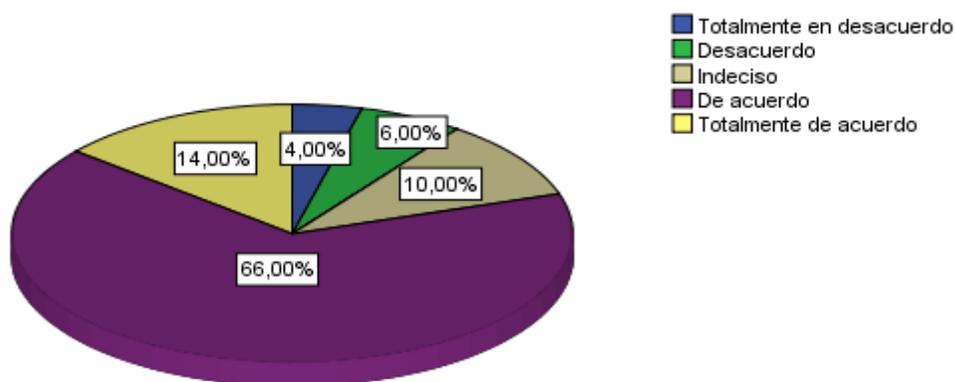


Figura 21 *Pregunta veinte y uno del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores teniendo que el 14% totalmente de acuerdo, 66% de acuerdo, 10 % indeciso, 6% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que se tiene una clasificación e identificación de los productos con alta rotación en el almacén.

Tabla 30 *Considera Ud. que existe una adecuada preparación de pedidos que evita el error en la cantidad de productos entregados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	22,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

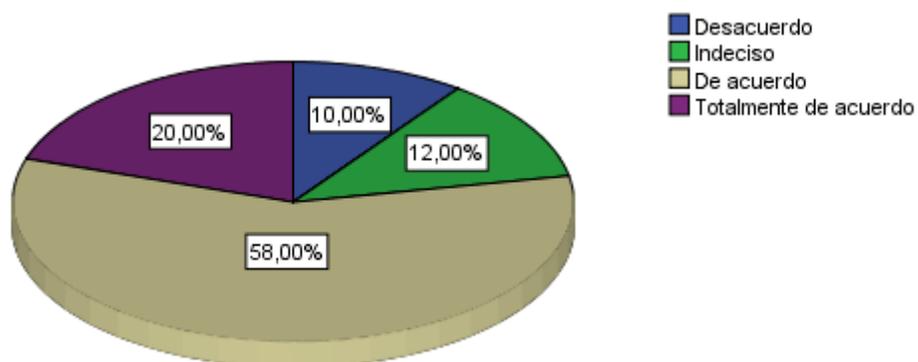


Figura 22 *Pregunta veinte y dos del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 20% totalmente de acuerdo, 58% de acuerdo, 12 % indeciso y 10% en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que existe una adecuada preparación de pedidos que evita el error en la cantidad de productos entregados.

Tabla 31 *Considera Ud. que un error en la cantidad de productos entregados conlleva a la cancelación de una venta.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	Desacuerdo	18	36,0	36,0	50,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	66,0
	De acuerdo	16	32,0	32,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

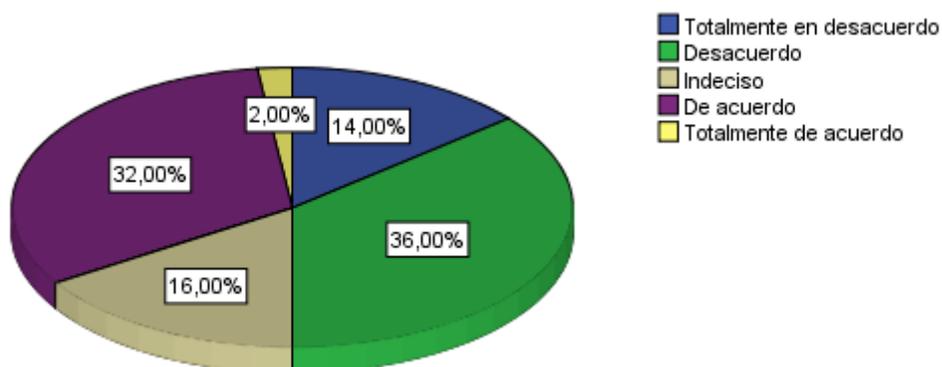


Figura 23 *Pregunta veinte y tres del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 2% está totalmente de acuerdo, 32% de acuerdo, 16 % indeciso, 36% en desacuerdo y 14% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores no consideran que un error en la cantidad de productos entregados conlleva a la cancelación de una venta.

Tabla 32 *Considera Ud. que la política de devolución de productos es la adecuada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	9	18,0	18,0	22,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	36,0
	De acuerdo	24	48,0	48,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

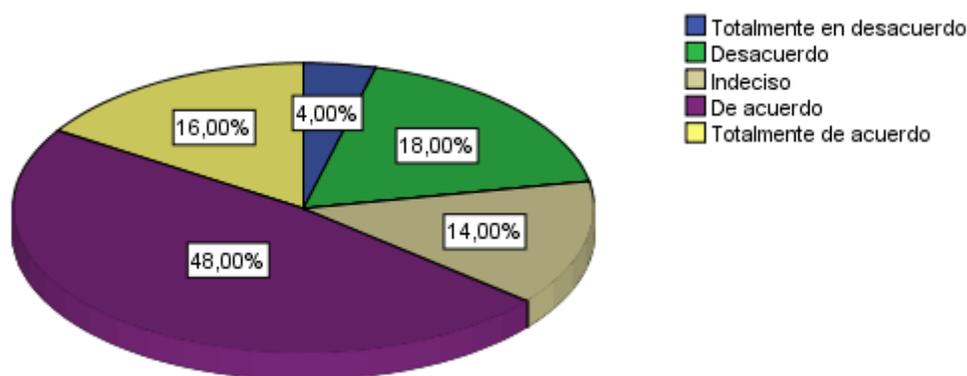


Figura 24 *Pregunta veinte y cuatro del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 16% totalmente de acuerdo, 48% de acuerdo, 14 % indeciso, 18% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que la política de devolución de productos es la adecuada.

Tabla 33 *Considera Ud. que el proceso empleado para la manipulación de los productos no deteriora su embalaje.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	4	8,0	8,0	14,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	22,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

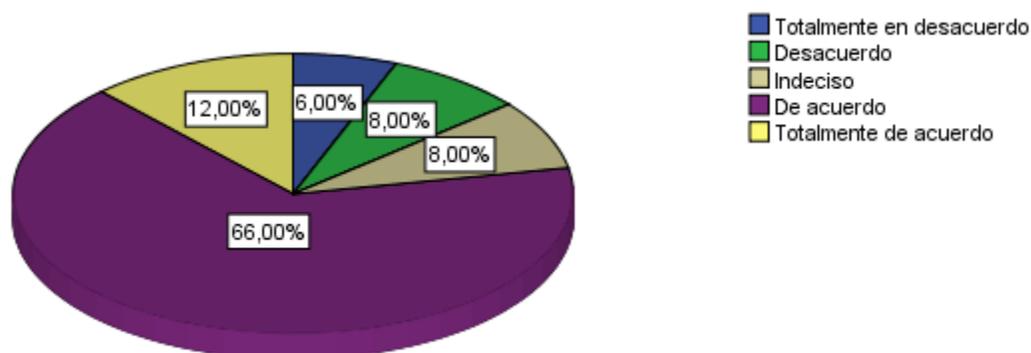


Figura 25 *Pregunta veinte y cinco del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 12% totalmente de acuerdo, 66% de acuerdo, 8 % indeciso, 8% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que el proceso empleado para la manipulación de los productos no deteriora su embalaje.

Tabla 34 Considera Ud. que los productos entregados a los clientes presentan su embalaje en buen estado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	12,0
	De acuerdo	28	56,0	56,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

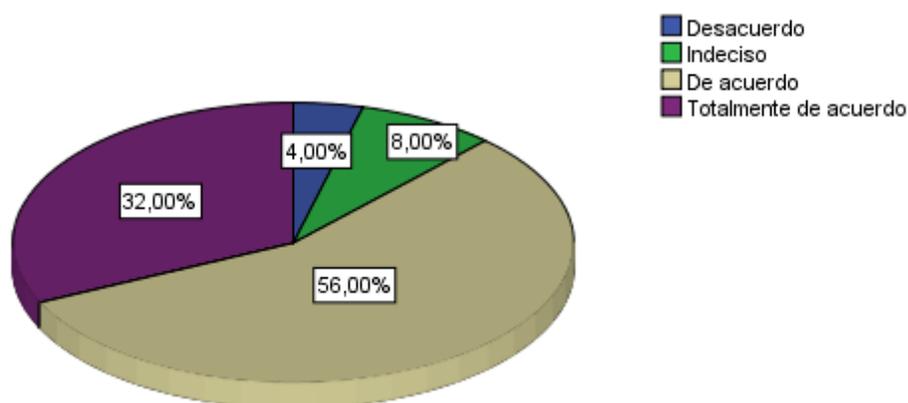


Figura 26 Pregunta veinte y seis del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 32% está totalmente de acuerdo, 56% de acuerdo, 8 % indeciso y 4% en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que los productos entregados a los clientes presentan su embalaje en buen estado.

Tabla 35 *Considera Ud. que en los últimos 06 meses se han presentado quejas o reclamos por daños en el embalaje.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	Desacuerdo	22	44,0	44,0	56,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	68,0
	De acuerdo	13	26,0	26,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

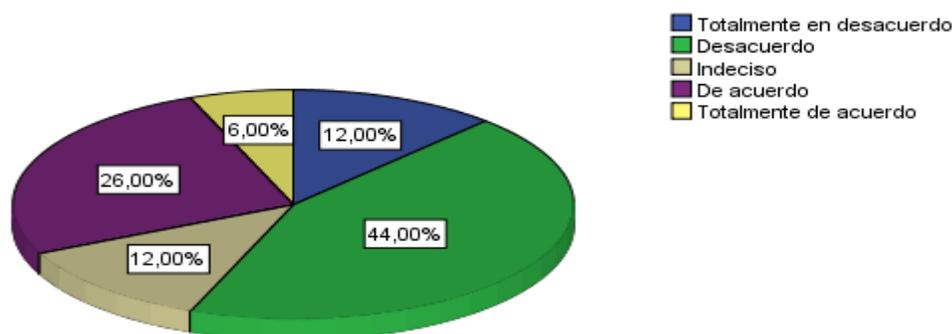


Figura 27 *Pregunta veinte y siete del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores teniendo que el 6% totalmente de acuerdo, 26% de acuerdo, 12 % indeciso, 44% en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores no consideran que en los últimos 06 meses se han presentado quejas o reclamos por daños en el embalaje.

Variable dependiente: Optimización de Procesos

- Dimensión 1: Optimización de existencias

Tabla 36 *Considera Ud. que en el almacén se emplea una clasificación de productos bajo la metodología ABC.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	11	22,0	22,0	24,0
	Indeciso	5	10,0	10,0	34,0
	De acuerdo	25	50,0	50,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

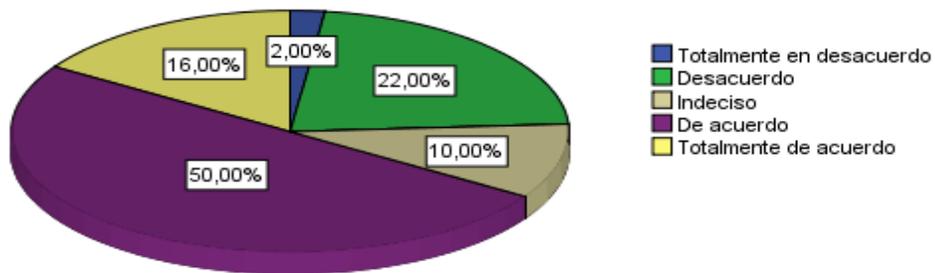


Figura 28 *Pregunta veinte y ocho del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 16% totalmente de acuerdo, 50% de acuerdo, 10 % indeciso, 22% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que en el almacén se emplea una clasificación de productos bajo la metodología ABC.

Tabla 37 *Considera Ud. que existe una gran cantidad de productos de baja rotación en el almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	7	14,0	14,0	18,0
	Indeciso	5	10,0	10,0	28,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	74,0
	Totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

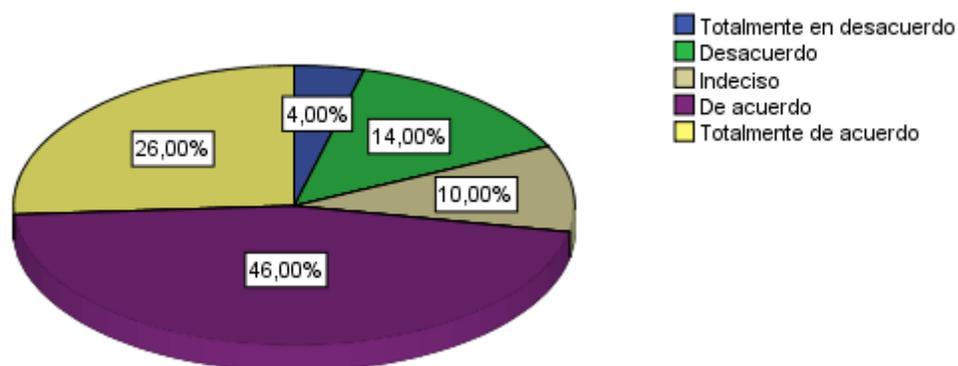


Figura 29 *Pregunta veinte y nueve del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 26% totalmente de acuerdo, 46% de acuerdo, 10 % indeciso, 14% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que existe una gran cantidad de productos de baja rotación en el almacén.

Tabla 38 *Considera Ud. que existe un alto costo de mantenimiento por productos obsoletos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Desacuerdo	13	26,0	26,0	34,0
	Indeciso	12	24,0	24,0	58,0
	De acuerdo	19	38,0	38,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

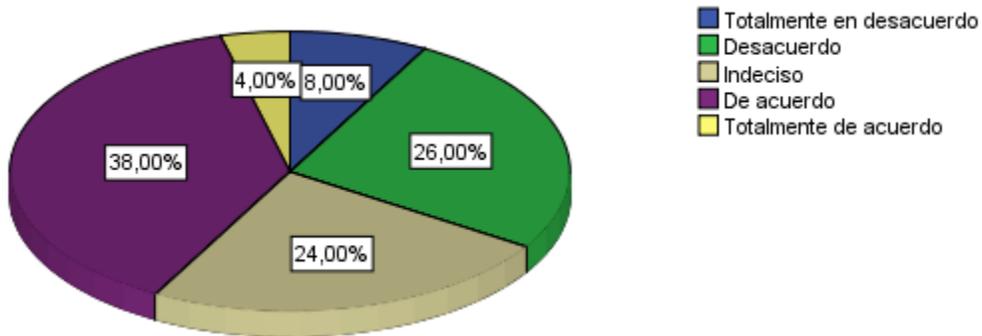


Figura 30 *Pregunta treinta del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 4% está totalmente de acuerdo, 38% de acuerdo, 24 % indeciso, 26% en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que existe un alto costo de mantenimiento por productos obsoletos.

Tabla 39 *Considera Ud. que en el almacén existe un sobre stock de productos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	15	30,0	30,0	36,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	44,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

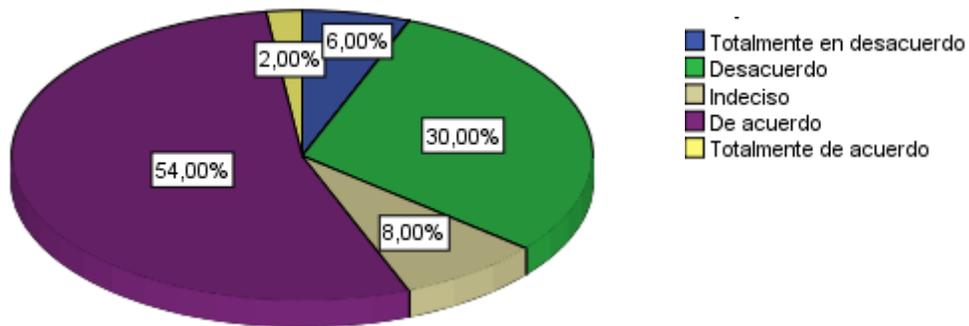


Figura 31 *Pregunta treinta y uno del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 2% está totalmente de acuerdo, 54% de acuerdo, 8 % indeciso, 30% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que en el almacén existe un sobre stock de productos.

Tabla 40 *Considera Ud. que el exceso de stock genera un alto costo de mantenimiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Desacuerdo	14	28,0	28,0	36,0
	Indeciso	7	14,0	14,0	50,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

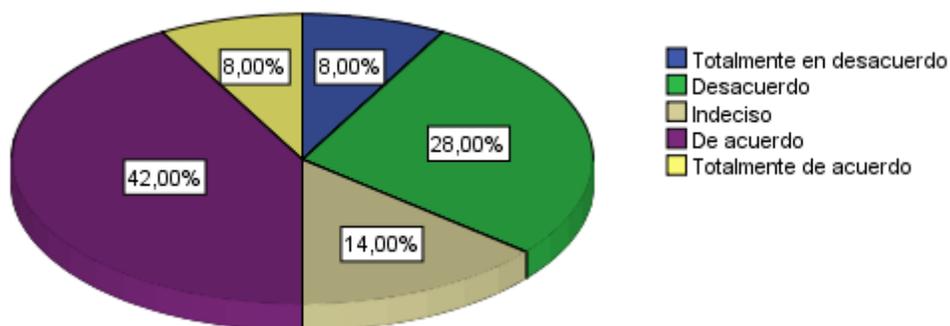


Figura 32 *Pregunta treinta y dos del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 8% totalmente de acuerdo, 42% de acuerdo, 14 % indeciso, 28% en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que el exceso de stock genera un alto costo de mantenimiento.

Tabla 41 *Considera Ud. que en el almacén se aplica la logística inversa con los productos baja rotación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	16	32,0	32,0	38,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	54,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

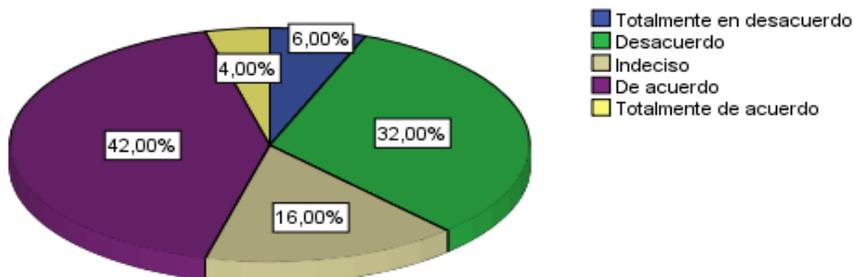


Figura 33 *Pregunta treinta y tres del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 4% está totalmente de acuerdo, 42% de acuerdo, 16 % indeciso, 32% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que en el almacén se aplica la logística inversa con los productos baja rotación. Sin embargo, hay un % representativo que no está de acuerdo.

Tabla 42 *Considera Ud. que existe una planificación adecuada de reposición de productos que permite atender las necesidades del cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	22,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

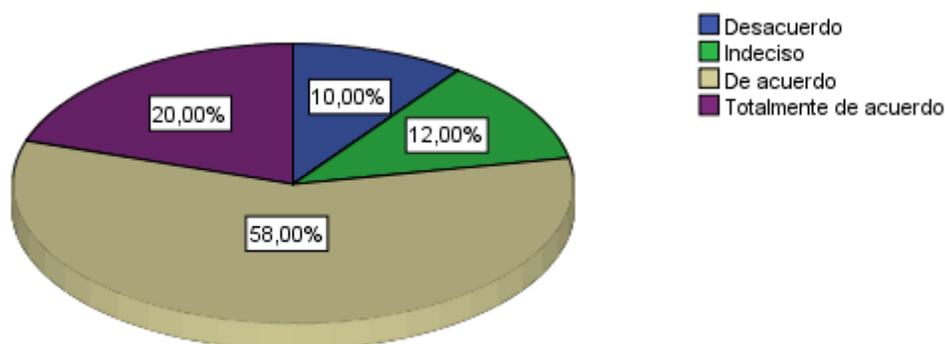


Figura 34 *Pregunta treinta y cuatro del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 20% está totalmente de acuerdo, 58% de acuerdo, 12 % indeciso, 10% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que existe una planificación adecuada de reposición de productos que permite atender las necesidades del cliente.

Tabla 43 *Considera Ud. que el sistema de control de inventarios es óptimo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	Indeciso	1	2,0	2,0	6,0
	De acuerdo	41	82,0	82,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

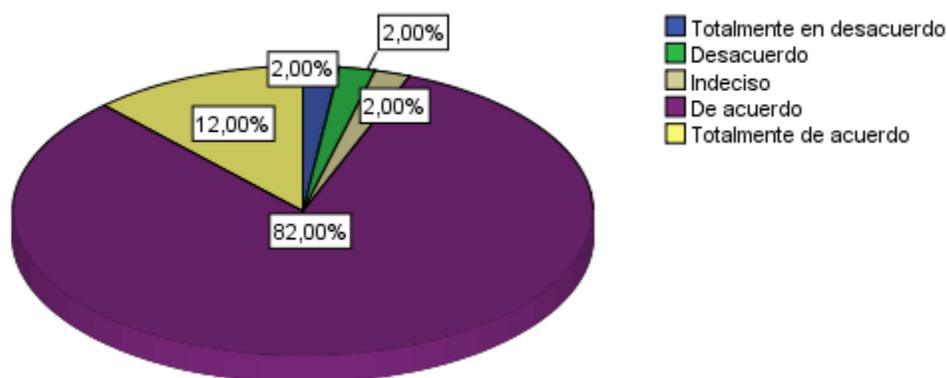


Figura 35 *Pregunta treinta y cinco del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

Se puede apreciar que los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices tienen diversas respuestas a esta pregunta, 12% totalmente de acuerdo, 82% de acuerdo, 2 % indeciso, 2% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, la cual se puede inferir que la mayoría de los colaboradores consideran que el sistema de control de inventarios es óptimo.

Tabla 44 Considera Ud. que la rotura de stock se genera por la demora de atención de los proveedores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	10	20,0	20,0	22,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	38,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

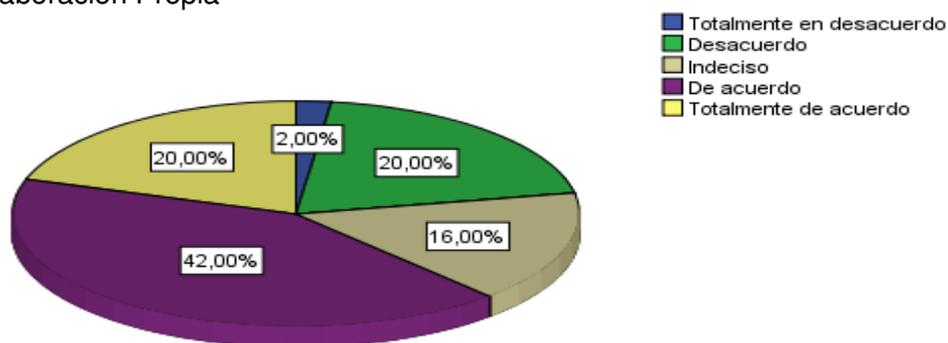


Figura 36 Pregunta treinta y seis del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 20% está totalmente de acuerdo, 42% de acuerdo, 16 % indeciso, 20% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que la rotura de stock se genera por la demora de atención de los proveedores.

Dimensión 2: Agilización de procesos

Tabla 45 Considera Ud. que el almacén cuenta con un lay-out de la distribución del almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	2	4,0	4,0	14,0
	Indeciso	16	32,0	32,0	46,0
	De acuerdo	20	40,0	40,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

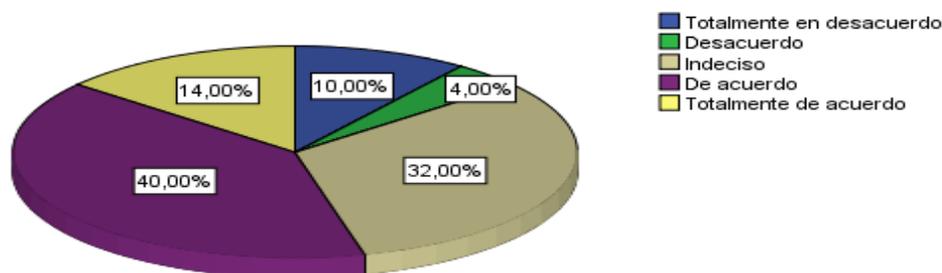


Figura 37 Pregunta treinta y siete del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 14% está totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo, 34% indeciso, 4% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que el almacén cuenta con un lay-out de la distribución del almacén.

Tabla 46 *Considera Ud. que el almacén cuenta con espacios establecidos y señalizados para cada operación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	2	4,0	4,0	14,0
	Indeciso	16	32,0	32,0	46,0
	De acuerdo	20	40,0	40,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

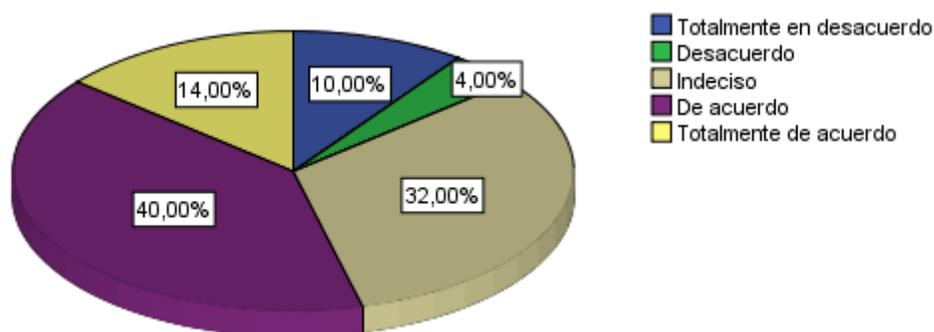


Figura 38 *Pregunta treinta y ocho del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra que los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 14% está totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo, 32% indeciso, 4% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que el almacén cuenta con espacios establecidos y señalizados para cada operación.

Tabla 47 *Considera Ud. que el método de almacenamiento aplicado agiliza el funcionamiento del almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	5	10,0	10,0	14,0
	Indeciso	30	14,0	14,0	28,0
	De acuerdo	7	60,0	60,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

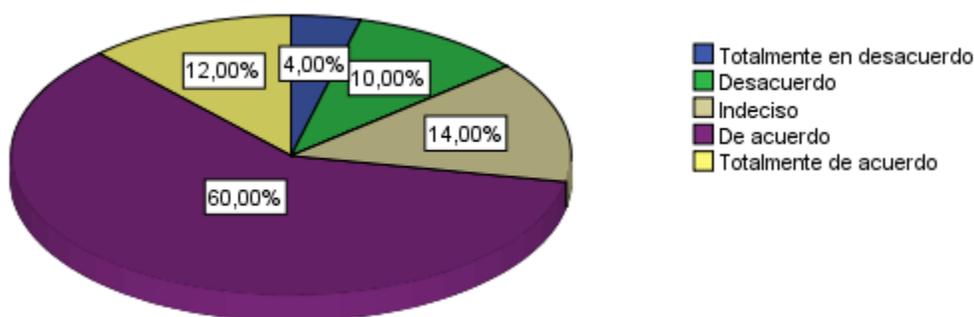


Figura 39 *Pregunta treinta y nueve del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 12% está totalmente de acuerdo, 60% de acuerdo, 14% indeciso, 10% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que el método de almacenamiento aplicado agiliza el funcionamiento del almacén.

Tabla 48 *Considera Ud. que las buenas prácticas establecidas son necesarias para gestionar adecuadamente el almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	5	10,0	10,0	12,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	24,0
	De acuerdo	33	66,0	66,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

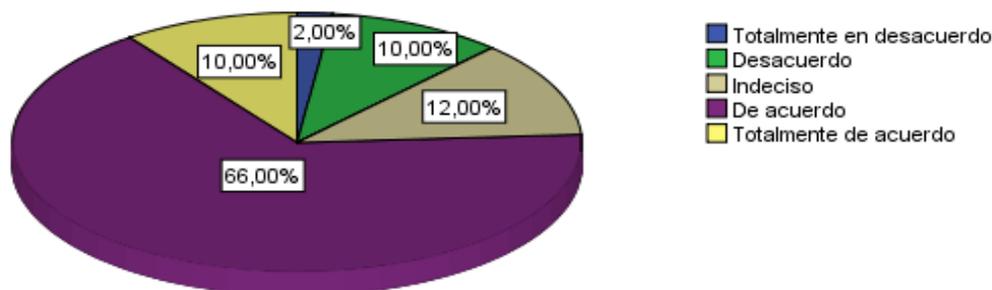


Figura 40 *Pregunta cuarenta del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores teniendo que el 10% está totalmente de acuerdo, 66% de acuerdo, 12% indeciso, 10% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo, concluyendo que la gran parte de los colaboradores consideran que las buenas prácticas establecidas son necesarias para gestionar adecuadamente el almacén.

Tabla 49 *Considera Ud. que el tiempo establecido para realizar los procedimientos del almacén son adecuados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Indeciso	3	6,0	6,0	14,0
	De acuerdo	35	70,0	70,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

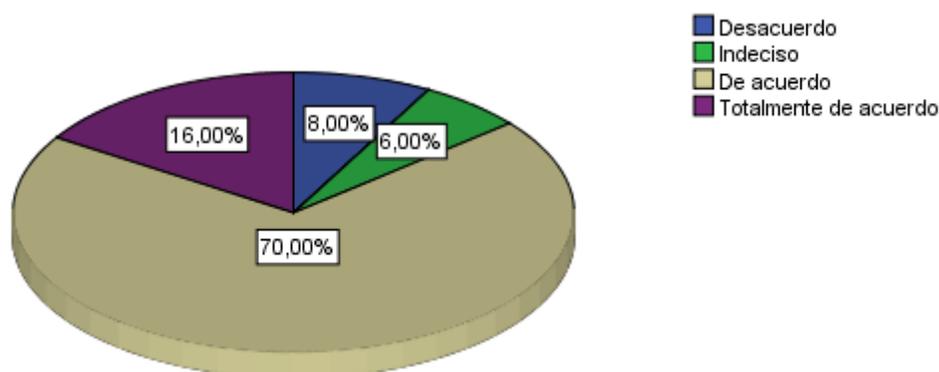


Figura 41 *Pregunta cuarenta y uno del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 16% está totalmente de acuerdo, 70% de acuerdo, 6% indeciso y 8% en desacuerdo, concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que el tiempo establecido para realizar los procedimientos del almacén son adecuados.

Tabla 50 *Considera Ud. que se duplican las actividades en determinados procedimientos del almacén.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	7	14,0	14,0	18,0
	Indeciso	2	4,0	4,0	22,0
	De acuerdo	35	70,0	70,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

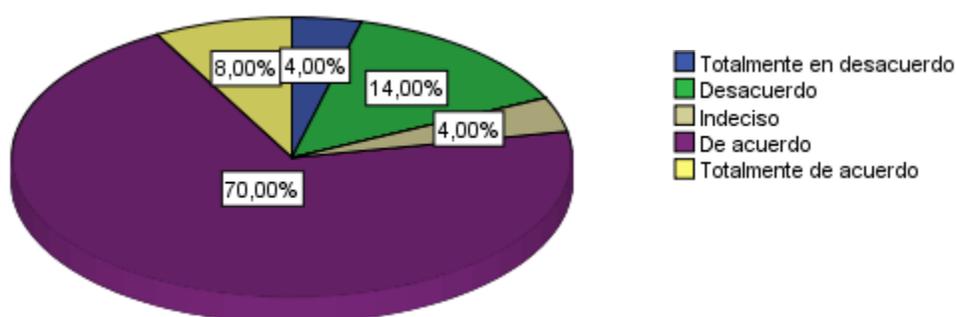


Figura 42 *Pregunta cuarenta y dos del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el, 8% está totalmente de acuerdo, 70% de acuerdo, 4% indeciso, 14% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que se duplican las actividades en determinados procedimientos del almacén.

Tabla 51 *Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos (como: lector de código de barras) para la recepción de los productos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Desacuerdo	12	24,0	24,0	32,0
	Indeciso	9	18,0	18,0	50,0
	De acuerdo	17	34,0	34,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

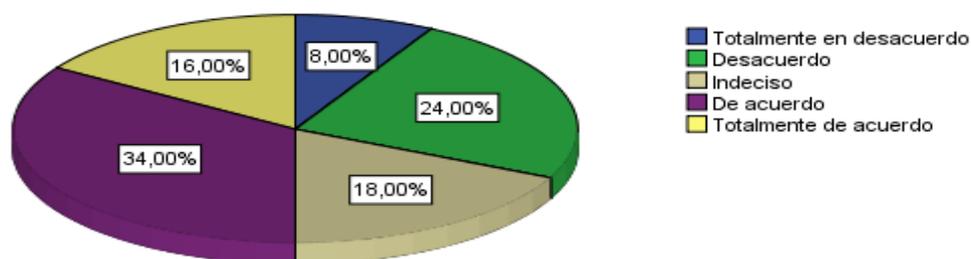


Figura 43 *Pregunta cuarenta y tres del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores teniendo que el 16% está totalmente de acuerdo, 34% de acuerdo, 18% indeciso, 24% en desacuerdo y 8% totalmente en desacuerdo concluyendo que el 50 % de los colaboradores consideran que se utilizan medios tecnológicos (como: lector de código de barras) para la recepción de los productos.

Tabla 52 *Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos para el proceso de preparación de mercadería.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
	Desacuerdo	18	36,0	36,0	52,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	60,0
	De acuerdo	15	30,0	30,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

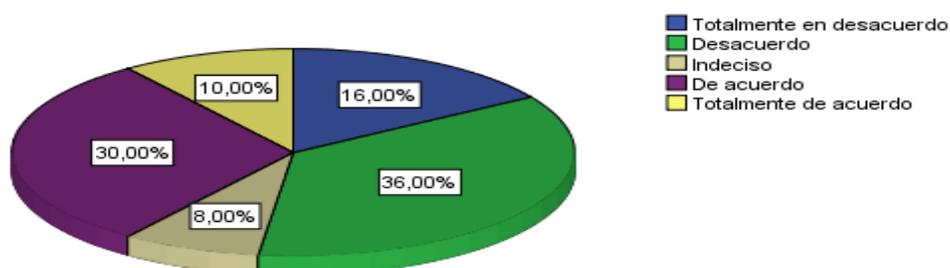


Figura 44 *Pregunta cuarenta y cuatro del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 10% está totalmente de acuerdo, 30% de acuerdo, 8% indeciso, 36% en desacuerdo y 16% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores no consideran que se utilizan medios tecnológicos para el proceso de preparación de mercadería.

Tabla 53 Considera Ud. que se utiliza un sistema de ERP adecuado para el control de los inventarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
	Desacuerdo	21	42,0	42,0	58,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	66,0
	De acuerdo	12	24,0	24,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

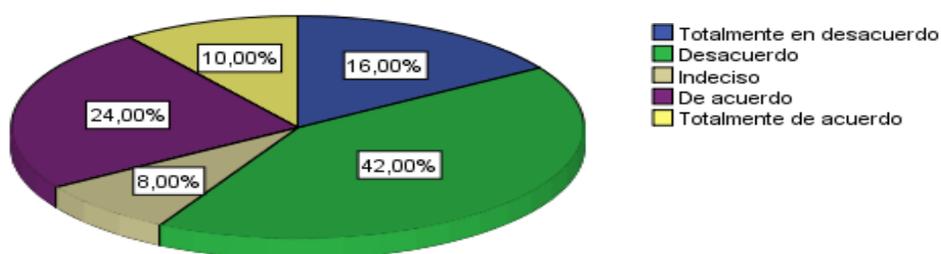


Figura 45 Pregunta cuarenta y cinco del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 10% está totalmente de acuerdo, 24% de acuerdo, 8% indeciso, 42% en desacuerdo y 16% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores no consideran que se utiliza un sistema de ERP adecuado para el control de los inventarios.

- Dimensión 3: Calidad de servicio

Tabla 54 *Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan fallas técnicas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	17	34,0	34,0	38,0
	Indeciso	11	22,0	22,0	60,0
	De acuerdo	15	30,0	30,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

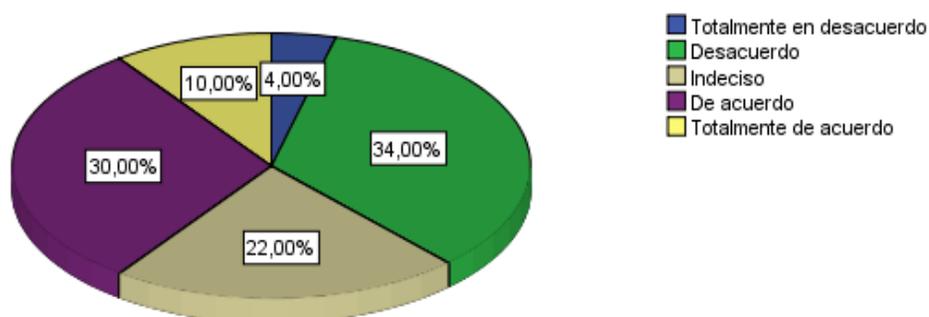


Figura 46 *Pregunta cuarenta y seis del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra los resultados de los colaboradores teniendo que el 10% está totalmente de acuerdo, 30% de acuerdo, 22% indeciso, 34% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que los productos recibidos en el almacén no presentan fallas técnicas.

Tabla 53 *Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan daños en el embalaje.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	14	28,0	28,0	38,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	54,0
	De acuerdo	18	36,0	36,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

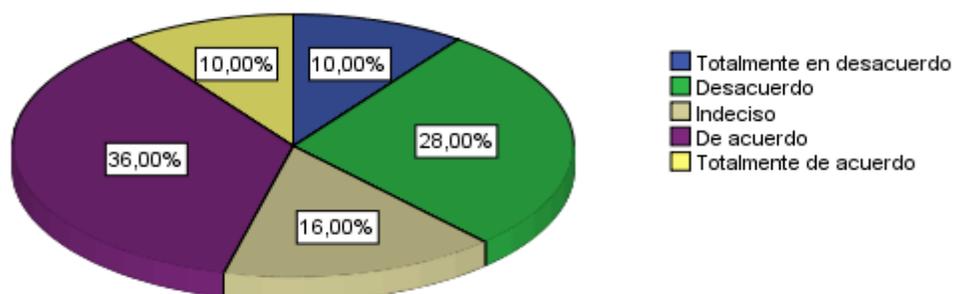


Figura 47 *Pregunta cuarenta y siete del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 10% está totalmente de acuerdo, 36% de acuerdo, 16% indeciso, 28% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que los productos recibidos en el almacén no presentan daños en el embalaje.

Tabla 54 *Considera Ud. que la cantidad de productos recibidos no coincide con el cumplimiento del nivel de servicio del proveedor.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	Desacuerdo	9	18,0	18,0	30,0
	Indeciso	11	22,0	22,0	52,0
	De acuerdo	18	36,0	36,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

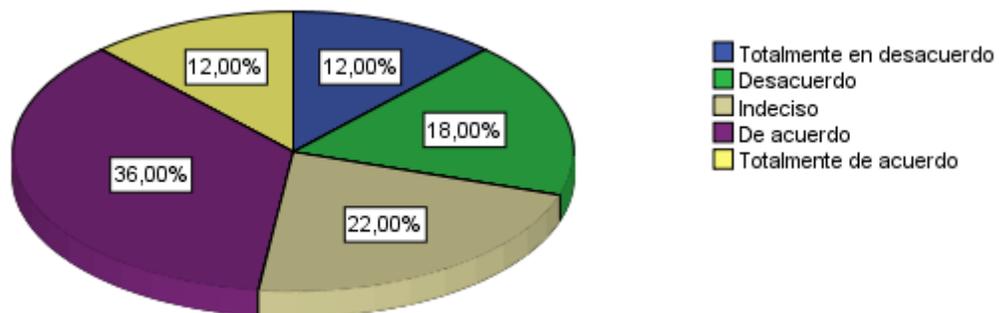


Figura 48 *Pregunta cuarenta y ocho del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra los resultados de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que 12% totalmente de acuerdo, 36% de acuerdo, 22% indeciso, 18% en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que la cantidad de productos recibidos no coincide con el cumplimiento del nivel de servicio del proveedor.

Tabla 55 *Considera Ud. que existe un cumplimiento del nivel de servicio al cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	6	12,0	12,0	14,0
	Indeciso	3	6,0	6,0	20,0
	De acuerdo	32	64,0	64,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

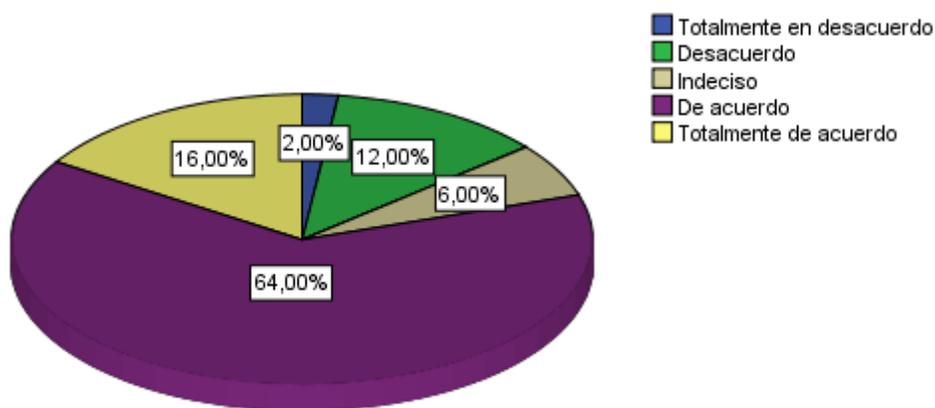


Figura 49 *Pregunta cuarenta y nueve del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra los resultados de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 16% está totalmente de acuerdo, 64% de acuerdo, 6% indeciso, 12% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que existe un cumplimiento del nivel de servicio al cliente.

Tabla 56 *Considera Ud. que se presentan reclamos por la entrega de productos errados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	Desacuerdo	6	12,0	12,0	20,0
	Indeciso	8	16,0	16,0	36,0
	De acuerdo	28	56,0	56,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

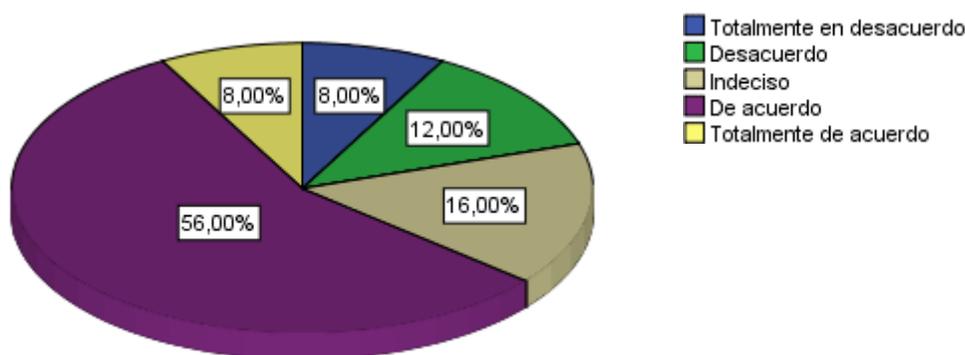


Figura 50 *Pregunta cincuenta del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra los resultados de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 8% está totalmente de acuerdo, 56% de acuerdo, 16% indeciso, 12% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que se presentan reclamos por la entrega de productos errados.

Tabla 57 Considera Ud. que se presentan reclamos por la cantidad errada de productos entregados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	14	28,0	28,0	34,0
	Indeciso	6	12,0	12,0	46,0
	De acuerdo	25	50,0	50,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

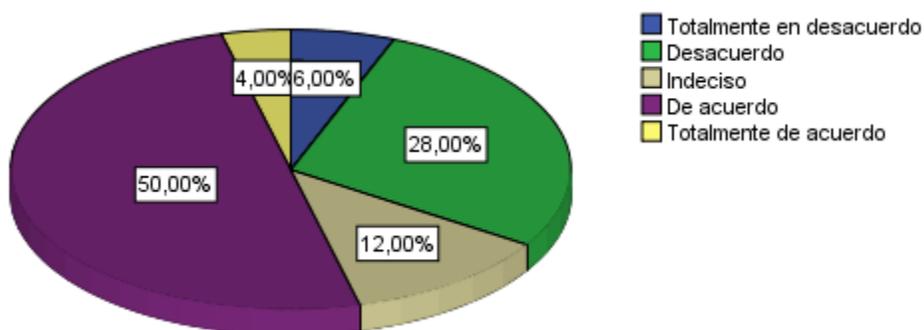


Figura 51 Pregunta cincuenta y uno del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 4% totalmente de acuerdo, 50% de acuerdo, 12% indeciso, 28% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que se presentan reclamos por la cantidad errada de productos entregados.

Tabla 58 *Considera Ud. que se brinda un servicio de postventa adecuado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Desacuerdo	7	14,0	14,0	20,0
	Indeciso	13	26,0	26,0	46,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

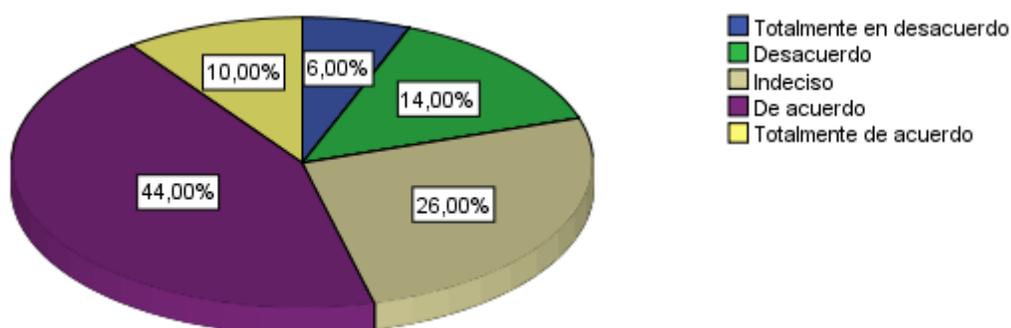


Figura 52 *Pregunta cincuenta y dos del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo el 10% totalmente de acuerdo, 44% de acuerdo 26% indeciso, 14% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que se brinda un servicio de postventa adecuado.

Tabla 59 *Considera Ud. que se toma en cuenta las sugerencias y reclamos del cliente con respecto al proceso de abastecimiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Desacuerdo	5	10,0	10,0	14,0
	Indeciso	4	8,0	8,0	22,0
	De acuerdo	31	62,0	62,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

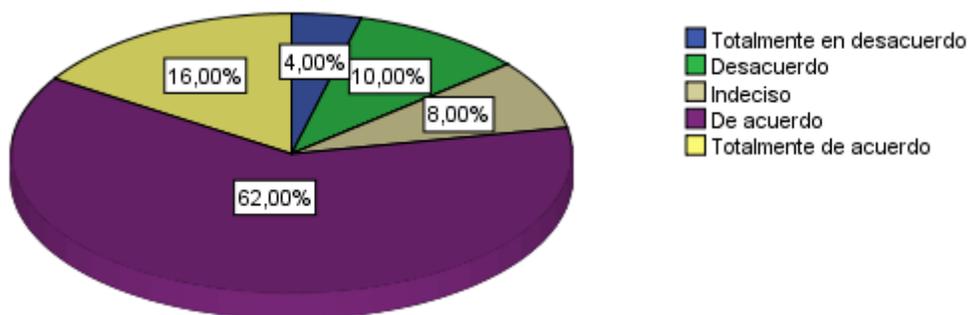


Figura 53 *Pregunta cincuenta y tres del cuestionario*

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra las respuestas de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo el 16% totalmente de acuerdo, 62% de acuerdo, 8 % indeciso, 10% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que se toma en cuenta las sugerencias y reclamos del cliente con respecto al proceso de abastecimiento.

Tabla 60 Considera Ud. que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del producto y servicio recibido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Indeciso	5	10,0	10,0	12,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

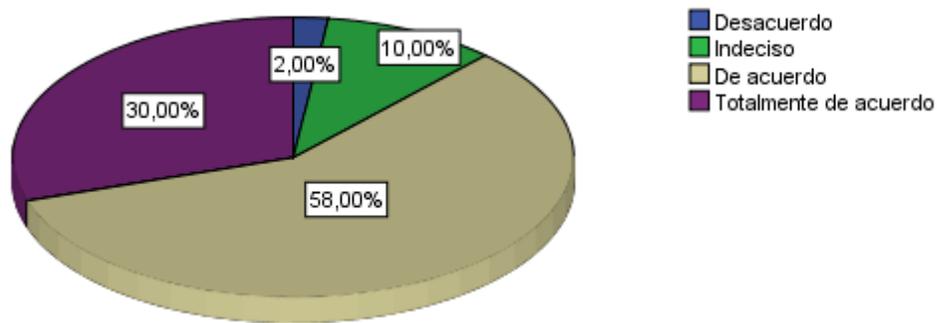


Figura 54 Pregunta cincuenta y cuatro del cuestionario

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura se muestra los resultados de los colaboradores de las empresas de distribución de respuestas automotrices teniendo que el 30% totalmente de acuerdo, 58% de acuerdo, 10 % indeciso y 2% en desacuerdo concluyendo que la mayoría de los colaboradores consideran que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del producto y servicio recibido.

4.2.2 Prueba de Normalidad

Tabla 61 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Almacenes	0,122	50	0,062	0,988	50	0,876
Optimización de Proceso	0,091	50	0,200*	0,977	50	0,425

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

La prueba de normalidad se realizó con el objetivo de definir el tipo de análisis de correlación que se usó para la presente investigación; además se determinó la distribución de los valores.

En este estudio se utilizó la prueba de normalidad de *Shapiro- Wilk*; ya que la muestra fue de 50 colaboradores; la cual podemos observar que en la variable gestión de almacenes tiene un valor de $p=0.876$ siendo mayor al nivel de significancia $\alpha=0.05$ y para optimización de procesos tiene un valor de $p=0.425$ siendo mayor al nivel significancia $\alpha=0.05$ de entonces podemos concluir que los resultados afirman que esta investigación se tuvo una distribución de tipo normal.

4.3 Prueba de Hipótesis de la investigación

Se realizó la prueba de hipótesis con la finalidad de determinar el grado de correlación que existe entre las variables y las dimensiones; para ello se utilizó el método de "r" Pearson. Además, para elegir esta técnica se basó en los resultados de

la prueba de la normalidad que indico que el estudio tuvo una distribución de tipo normal.

Vara (2010 p.393) indico que “la r Pearson se usa cuando ambas variables son de intervalo de distribución normal, para muestra mayores de 30 observaciones”.

Tabla 62 *Análisis de coeficiente “r” de Pearson*

Estadístico de Correlación	Interpretación
“r” de Pearson	<ul style="list-style-type: none"> • Si “r” = 0 cercano a 0, entonces no hay correlación. • Si “r” es cercano a 1 o -1 existe correlación • Si r es (-) hay correlación inversa • Si r es (+) hay correlación directa

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de Vara (2010 p.393).

Tabla 63 *Interpretación de la “r” de Pearson*

Rango de Valores de “r”	Interpretación
$\leq [r] < 0.010$	Correlación nula
$0.10 \leq [r] < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq [r] < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq [r] < 0.100$	Correlación fuerte

Fuente: Elaboración propia. Adaptado Hernández Lalinde, Espinoza Castro, Peñaloza Tarazona et al. (2018, p.4)

4.2.2 Prueba de hipótesis general

- H1: La gestión de almacenes se relaciona positivamente con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

- H0: La gestión de almacenes NO se relaciona positivamente con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

Para este análisis se efectuó el método de la prueba de “r” de Pearson para determinar la correlación entre las variables gestión de almacenes y optimización de procesos.

Tabla 64 Correlación de Hipótesis General

		Gestión de Almacenes	Optimización de Proceso
Gestión de Almacenes	Correlación de Pearson	1	0,554**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Optimización de Proceso	Correlación de Pearson	0,554**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En los resultados se puede visualizar que se tiene una correlación positiva fuerte entre las variables, entonces basándose en la teoría e interpretación de que existe una correlación cuando “r” es cercano a 1 o -1. Se aprueba la hipótesis porque el resultado muestra una correlación entre las variables de” $r = 0,554$; por tal motivo se concluye que la gestión de almacenes posee una relación positiva fuerte con la optimización de procesos en las empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

4.2.3 Prueba de Hipótesis específica uno

- H1: La mejora de productividad se relaciona positivamente con la optimización de existencia en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.
- H0: La mejora de productividad NO se relaciona positivamente con la optimización de existencia en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

Para este análisis se efectuó el método de la prueba de “r” de Pearson para determinar la correlación entre las dimensiones de la mejora de la productividad (correspondiente a la dimensión variable 1) y la optimización de existencias (dimensión correspondiente variable 2).

Tabla 65 *Correlación de Hipótesis Especifica uno*

		Mejora de la productividad	Optimización de existencias
Mejora de la productividad	Correlación de Pearson	1	0,343*
	Sig. (bilateral)		0,015
	N	50	50
Existencias	Correlación de Pearson	0,343*	1
	Sig. (bilateral)	0,015	
	N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En los resultados se puede visualizar que se tiene una correlación positiva débil entre las dimensiones, entonces basándose en la teoría e interpretación de que existe una correlación cuando “r” es cercano a 1 o -1. Se aprueba la hipótesis porque el resultado muestra una correlación de “r” =0,343. Por tal motivo, se concluye que la

mejora de la productividad posee una relación positiva débil con la optimización de existencias en las empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

4.3.3 Prueba de Hipótesis específica dos

- H1: La gestión de almacenes a través de la reducción de tiempos se relaciona positivamente con la agilización de procesos para lograr la optimización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de chorrillos 2022.
- H0: La gestión de almacenes a través de la reducción de tiempos NO se relaciona positivamente con la agilización de procesos para lograr la optimización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de chorrillos 2022.

Para este análisis se efectuó el método de la prueba de “r” de Pearson para determinar la correlación entre las dimensiones de la reducción de tiempos (correspondiente a la dimensión variable 1) y agilización de procesos (correspondiente a la dimensión variable 2).

Tabla 66 *Correlación de Hipótesis Especifica dos*

		Reducción de tiempos	Agilización de Procesos
Reducción de tiempos	Correlación de Pearson	1	0,224
	Sig. (bilateral)		0,117
	N	50	50
Agilización de Procesos	Correlación de Pearson	0,224	1
	Sig. (bilateral)	0,117	
	N	50	50

Fuente: Elaboración propia

En los resultados se puede visualizar que se tiene una positiva débil entre las dimensiones, entonces basándose en la teoría e interpretación de que existe correlación cuando “r” es cercado a 1 o -1. Se aprueba la hipótesis porque el resultado muestra una correlación entre las dimensiones de “r” =0,224. Por tal motivo, se concluye que la reducción de tiempos posee una relación positiva débil con la agilización de procesos en las empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

4.3.4 Prueba de Hipótesis tres

- H1: La gestión de almacenes a través de la satisfacción del cliente se relaciona positivamente con la calidad de servicio para lograr la optimización de procesos en empresas distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.
- H1: La gestión de almacenes a través de la satisfacción del cliente NO se relaciona positivamente con la calidad de servicio para lograr la optimización

de procesos en empresas distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

Para este análisis se efectuó el método de la prueba de “r” de Pearson para determinar la correlación entre las dimensiones de la satisfacción de cliente (correspondiente a la dimensión variable 1) y calidad de servicio (correspondiente a la dimensión variable 2).

Tabla 67 *Correlación de Hipótesis Especifica tres*

		Satisfacción del cliente	Calidad de servicio
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	1	0,343*
	Sig. (bilateral)		0,015
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,343*	1
	Sig. (bilateral)	0,015	
	N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En los resultados se puede visualizar que se tiene una correlación positiva moderada entre las dimensiones, basándose en la teoría e interpretación de que existe una correlación cuando “r” es cercano a 1 o -1. Se aprueba la hipótesis porque el resultado muestra una correlación entre las dimensiones de “r” =0,343, por tal motivo, se concluye que la satisfacción del cliente posee correlación positivamente moderada con la calidad de servicios en las empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Discusión de las hipótesis

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron de la gestión de almacenes y su relación con la optimización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos - 2022; en la cual se trabajó con una muestra no probabilística de 50 colaboradores de las distribuidoras de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos. Con la finalidad de interpretar y analizar los resultados. En el desarrollo de esta parte se mostró y explico cada hipótesis específica de la investigación comparándolas y contrastándolas con los objetivos específicos de los antecedentes del estudio; y de igual manera se realizó lo mismo con la hipótesis general y el objetivo general de los antecedentes del estudio.

5.1.1 Comparación de la “Hipótesis específica uno”

En esta parte se contrasto los resultados de la hipótesis específica uno titulada: La mejora de productividad se relaciona positivamente moderada con la optimización de existencia en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022.

La hipótesis planteada inicialmente mediante el método de la “r” de Pearson tuvo un resultado de “r” =0,343 entre las dimensiones siendo aceptada en esta investigación.

Ante ello se procedió a comparar los resultados con Moreno y Núñez (2020) en su investigación titulada: “Propuesta de mejora en la gestión de almacenes utilizando la metodología *lean Waterhouse* y la herramienta de asignación de mercadería para incrementar la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivos”, la cual el objetivo de la investigación fue proponer la mejora de gestión de almacenes basada en la metodología *lean warehouse* y el orden de las ubicaciones de los productos, de forma que se incremente la rentabilidad en la empresa; logrando disminuir la distancia recorrida en el almacén en un 22 %, se redujo tiempos en proceso de picking, logrando que el tiempo de las entregas sean óptimas y generó un incremento en las ventas de 215,720.22 soles.

Los resultados de investigación respaldan el hallazgo sobre la dimensión de la mejora de la productividad la cual abarca los indicadores de recepción, organización de productos y preparación de pedidos. Llayqui y López (2019) realizaron la investigación titulada: “Propuesta e implementación de mejora de gestión de inventarios para optimizar el área de almacén en la empresa UFITEC SAC en el periodo 2016-2017” cuyo principal objetivo fue diseñar una propuesta de mejora de la gestión de inventarios para optimizar el área de almacén en la empresa UFITEC SAC en el periodo 2016-2017”; la cual el resultado de la investigación fue que el almacén sea más óptimo; para ello se creó un catálogos de productos, se planteó un *lay - out para* el almacén, se ordenó las áreas, se generó fichas técnica de información sobre las de funciones de cada actividad, rotulación de anaqueles por tipos de productos. Además, un adecuado control de existencias logro un impacto económico positivo a la

organización. Esta investigación respalda el hallazgo respecto a la relación significativa que existe entre la mejora de la productividad y la optimización de existencias.

5.1.2 Comparación de la “Hipótesis específica dos”

En esta parte se contrastó los resultados de la hipótesis 2 que se tituló: La reducción de tiempos se relaciona positivamente débil con la agilización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de chorrillos 2022. La hipótesis planteada inicialmente mediante la “r” Pearson tuvo un resultado de “r” =0,224 entre las dimensiones siendo aceptada en esta investigación.

La hipótesis dos fue comparada con los antecedentes de la investigación., concluyendo que hay una semejanza con el estudio de Lancho (2019) titulada “Análisis y propuestas de mejora para la gestión del almacén de productos terminados en una empresa de elaboración de productos para el reencauche de neumáticos” cuyo objetivo principal de la investigación fue desarrollar propuestas de mejora para la gestión de almacén y de inventarios en lo que respecta a los productos terminados en una empresa manufacturera de productos para el reencauche de neumáticos. El resultado de la investigación respalda el hallazgo debido a que en esta investigación; ya que con la elaboración del mapa de distribución y la utilización adecuada de las áreas libres se generó una atención más rápida y un óptimo uso de los recursos; lo cual se obtuvo un 40% de mejoras en los indicadores de devolución y de pedidos no entregados, reduciendo el tiempo de los procesos espera de los clientes y los tiempos de preparación de pedidos atendiendo a los clientes de una manera más rápida y

eficaz. Por se concluye que este antecedente respalda el hallazgo de la dimensión reducción de tiempos y agilización de los procesos.

También se respaldó el hallazgo con el estudio de Coaquera y De La Rosa (2020) titulada "Propuesta de mejora del proceso de gestión de almacenamiento en la empresa Amauta Impresiones Comerciales" la cual tuvieron como objetivo principal Implementar un sistema de medición y control del proceso de despacho de materiales en la empresa Amauta impresiones comerciales S.A.C, la cual se logró disminuir los tiempos muertos, se ordenó el almacén de productos terminados, se redujeron los errores de inventarios; además de plantear nuevas tácticas operativas logrando aumentar la productividad de la organización. El resultado de esta investigación respalda el hallazgo de la dimensión de la agilización de procesos y sus indicadores que son eficiencia de almacenamiento, eficiencia de procesos y eficiencia de tecnología.

5.1.3 Comparación de la Hipótesis específica tres

En esta parte contrasto los resultados de la hipótesis tres que se titula de la siguiente forma: La satisfacción del cliente se relaciona positivamente moderada con la calidad de servicio en empresas distribución de repuestos automotrices en el distrito de chorrillos 2022.

La hipótesis planteada inicialmente mediante el método de la "r" Pearson tuvo un resultado de "r" =0,343 entre las dimensiones siendo en aceptada en esta investigación.

La hipótesis tres se contrasto con los antecedentes de la investigación., concluyendo que este se asemeja al estudio de Tello (2020) titulada: Sistema de gestión logística y satisfacción de cliente en la empresa Tello *Trading Corporation* E.I.R.L 2020. cuyo objetivo fue analizar la influencia del sistema logístico en la satisfacción de los clientes de la empresa Tello Trading Corporation S.A.C, en la cual una de sus conclusiones fue que la satisfacción del cliente parte de la disponibilidad del producto y el ordenamiento del almacén, por ello la satisfacción del cliente, logra incrementar el nivel de ventas y mejora la rentabilidad de la organización. Este hallazgo respalda algunos de los indicadores de la satisfacción del cliente y la calidad de servicio que son: producto y servicio al cliente.

5.1.4 Comparación de la “Hipótesis general”

En esta parte se contrasto los resultados de la hipótesis específica 1 que se titula de la siguiente se relaciona positivamente fuerte con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de chorrillos 2022.

La hipótesis planteada inicialmente mediante la “r” de Pearson tuvo un resultado de “r” =0,554 entre las dimensiones, siendo aceptada en esta investigación.

La hipótesis general se contrasto con los antecedentes de la investigación la cual se concluyó que se asemeja al estudio de Vásquez (2021) titulada: “Optimización de la gestión de almacén mediante la metodología lean para reducir los costos operativos en una empresa de empaques de cartón y derivados de papel” cuyo objetivo

de la investigación fue implementar la metodología *lean* en la gestión de almacenes para reducir los costos operativos en una empresa industrial de empaques de cartón y derivados de papel, los resultados que se obtuvo de esta investigación respalda el hallazgo sobre la relación significativa de las variables gestión de almacenes y optimización de procesos; ya que se analizó en este estudio la recepción de materiales, almacenamiento, control de inventarios y despacho de las existencias, logrando la reducción de los costos de mano de obra, costos de riesgo de inventario y perdida de venta. Esto demuestra la relación significativa de las variables gestión de almacén y optimización de procesos.

CONCLUSIONES

1. La presente investigación concluye que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de almacenes y la optimización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos. Por ello, es importante que, en la actualidad, las empresas de este rubro pongan énfasis en tener una adecuada gestión de almacenes que les permita la optimización de los procesos en cada actividad con el objetivo de lograr la reducción de costos, tiempo y la rentabilidad de la organización.
2. En el estudio también se concluye que la mejora de la productividad tiene una relación positiva débil con la optimización de existencias en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos. Sin embargo, las existencias es un punto muy importante; ya que esto significa el “activo “de la organización. Entonces, si se mejora la productividad en la recepción, acondicionamiento y despacho se optimizará las existencias en el almacén; ya que habrá una adecuada gestión de los productos.
3. Además, según los resultados estadísticos muestran que la reducción de tiempos y la agilización de procesos tiene una relación positiva débil en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos. Sin embargo, este rubro es muy competitivo en el mercado, ya que existen muchos sustitutos de productos, la cual las empresas que destacan son las que responden con mayor rapidez a los requerimientos de los clientes y esto se logra reduciendo los

tiempos de las operaciones del almacén a través de la agilización de los procesos siendo estos más eficientes.

4. Finalmente, se concluye que la satisfacción del cliente tiene una relación positivamente moderada con la calidad de servicio en empresas de distribución de repuestos automotrices en el distrito de Chorrillos 2022. Sin embargo, la satisfacción del cliente tiene una relación importante con la calidad de servicio; ya que el cliente estará satisfecho si se le brinda un producto técnicamente óptimo y, además, si el servicio que se le da desde el requerimiento hasta la entrega final del producto es una experiencia agregable para él. Esto es beneficioso para las empresas; ya que les genera credibilidad, rentabilidad, diferenciación y competitividad en el rubro.

RECOMENDACIONES

1. Las empresas que se dedican a la distribución de repuestos automotrices deberían de gestionar adecuadamente sus almacenes, además, evaluar continuamente sus procesos de cada actividad que se realiza; ya que esto les permitirá la optimización de los procesos y lograr el valor de la organización en el mercado.
2. Para lograr la mejora de la productividad en el almacén se debería tener en cuenta que los procesos que se ejecuten en la recepción de mercancías, organización de productos y preparación de pedidos sea el adecuado; además de gestionar eficientemente la optimización de las existencias a través de mecanismos como: la clasificación ABC, evaluación de productos de alta, media y baja rotación, costo de mantenimiento del almacén y productos obsoletos, este último se podría gestionar con la logística inversa.
3. La reducción de tiempos en el almacén se debería evaluar periódicamente; ya que esto permitirá a las empresas de distribución de repuestos automotrices puedan eliminar los procedimientos que no les agregue valor y que haga que las operaciones se retrasen o generen mayor costo. Esto hará que los procesos sean más ágiles; además, podrían implementar herramientas tecnológicas que les permita tener un mayor control y ser más eficientes antes sus competidores.

4. Los clientes, actualmente, evalúan a las empresas por el producto y el cómo hacen llegar este producto hacia ellos, por eso se debería mapear la calidad de servicio desde que planifica la reposición de productos hasta que este llegue al cliente final.

FUENTES DE INFORMACION

- Buenrostro, J (04 de septiembre del 2015) Identificación de ubicaciones. *Joel Buenrostro Blog*. <https://joelbuenrostroblog.wordpress.com/2015/09/04/identificación-de-ubicaciones/>
- Bustos, C. y Chacón, G. (2007, enero-junio). El MRP en la gestión de inventarios. *Revista Visión Gerencial*, Recuperado de <http://www.saber.aula.ve/bitstream/123456789/25132/1/articulo1.pdf>
- Campo Varela, A. (2013). *Técnicas de almacén*. (Versión de Madrid, Spain: McGraw-Hill España). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/50247?page=28>.
- Campo Varela, A. (2013). *Operaciones de almacenaje*. (Versión de Madrid, Spain: McGraw-Hill España). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/50249?page=69>.
- Cisneros, J (21 de enero 2022). Cómo mejorar la productividad en la gestión del almacén. *DATADEC Blog*. Recuperado de <https://www.datadec.es/blog/como-mejorar-productividad-gestión-del-almacén>.
- Coaquera Rodríguez, M., y De La Rosa Torres, M. (2020). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de almacenamiento en la empresa Amauta Impresiones Comerciales*. (Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/654601>.
- Chase, R, y Jacobs, F. R. (2014). *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill. 13°. ed.
- Docusign (26 de septiembre 2019). Cómo reducir el tiempo con las tareas operativas de tu organización. *Docusign Blog*. <https://www.docusign.mx/blog/reducir-tareas-operativas>.
- Ehrhardt, M. y Brigham, E. (2007). *Finanzas corporativas*. Segunda edición. México: Editorial Thomson.

- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. (Versión de Barcelona, Spain: Marge Books). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/43773?page=23>.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes en Barcelona*. [Marge Books]. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/111434?page33>.
- Gardner, R. A. (2001). Resolviendo la paradoja del proceso. *Calidad Progress*, 34, 51-59.
- Geroge, D y Mallery, P (2003). *SPPSS para-Windows paso a paso 11.0. actualización* (cuarta edición) Allyn y Bancon, Boston.
- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hammer, M. (2007). Auditoría de procesos. *Harvard Business Review*, 85, 111-123.
- Harrington, H. *Mejoramieuso_adequado_coeficiente.pdf*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Barrueco, L. (2017). *Técnicas operativas en almacén*. (Versión de Barcelona, Spain: Marge Books). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/36705?page=22>.
- Iglesias, A (2012, 11 de octubre). El servicio al cliente desde la perspectiva del stock y del almacén. Logispyme. Recuperado de <https://logispyme.com/2012/10/11/el-servicio-al-cliente-desde-la-perspectiva-del-stock-y-del-almacen/>.
- Lancho Huarag, D. (2019). *Análisis y propuestas de mejora para la gestión del almacén de productos terminados en una empresa de elaboración de productos para el reencauche de neumáticos*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica del Perú) Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16004>.
- Llayqui Saavedra, P (2019) *Propuesta e implementación de mejora de la gestión de inventarios para la optimización del área de almacén en la empresa UFITEC SAC en el periodo 2016-2017*. (Tesis de Pregrado, la Universidad San Martín de

- Porres) Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5445/llyayqui_spm.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mauleón Torres, M. (2013). *Teoría del almacén*. (Versión de Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/62787?page=59>.
- Moreno Samanamud, M, y Núñez Castañeda, Y (2020). *Propuesta de mejora en la gestión de almacenes utilizando la metodología Lean Warehouse y la herramienta de asignación de mercadería para incrementar la rentabilidad en las empresas distribuidoras de productos de consumo masivos*. (Tesis de grado de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/648835>.
- Perdiguero Jiménez, M. (2017). *Diseño y organización del almacén*: (Versión de UF0926. España, Spain: IC Editorial) Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/59201?page=12>.
- Pérez Herrero, M. (2014). *Almacenamiento de materiales: cómo diseñar y gestionar almacenes optimizando todos los recursos de los procesos logísticos*. (Versión de Barcelona, Spain: Marge Books). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/55401?page=61>.
- Rodríguez Bernal, M (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la Compañía de Diseño, Montaje y Construcción - CMD S.A.S*. (Trabajo de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso). Recuperado de <http://repositorio.UPTC.edu.co/handle/001/2526>
- Sabino Diaz, S (2019). *Propuesta de mejoramiento en la gestión de almacenamiento de producto terminado en la empresa procesadora de alimentos para animales, Finca S.A. de Bucaramanga* (Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Colombia). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/16948>

- SYDLE (31 de marzo del 2022). Optimización de procesos: ¿Qué es y por qué es tan importante para tu negocio? *SYDLE. Blog*. Recuperado de <https://www.sydle.com/es/blog/que-es-optimizacion-de-procesos6126ac39b060f57604039a57/>.
- Tello Zambrano, J (2020). *Sistema de gestión logística y la satisfacción del cliente en la Empresa Tello Trading Corporation E.I.R.L – 2020*. (Tesis de Pregrado, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán) Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6241>.
- Torres Ortiz, J (2018). *Propuesta de Mejora del Sistema de AlmaVásquez Cruzado, O (2021) Optimización de la gestión de almacén mediante la metodología Lean para reducir los costos operativos en una empresa de empaques de cartón y derivados de papel*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17026>. título de Licenciado
- Vara, Arístides (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú. Segunda edición (Abreviada).
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

ANEXOS

Anexo I: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	Gestión de almacén y su relación con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos-2022				
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	MYPES Y CADENA DE SUMINISTO				
AUTOR(ES):	Rocio del Pilar Guevara Cueva				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera la Gestión de Almacenes se relaciona con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022?	Determinar de qué manera la Gestión de Almacenes se relaciona con la optimización en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022.	La Gestión de Almacenes se relaciona positivamente con la optimización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022.	<p style="text-align: center;">VI Gestión de Almacenes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejora de la productividad. ➤ Reducción de tiempos. ➤ Satisfacción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enfoque: Cuantitativo ➤ Tipo: Aplicada ➤ Alcance: Descriptivo-Correlacional ➤ Diseño: No experimental ➤ Unidad de Análisis: Un trabajador del área de almacén de empresas de distribución de repuestos automotrices.
			<p style="text-align: center;">VD Optimización de Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimización de existencias ➤ Agilización de los procesos. ➤ Calidad de servicio 	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	Fuente de Información
					Encuestas
¿De qué manera la mejora productividad se relaciona con la optimización en empresas de distribución de	Determinar de qué manera la mejora productividad se relaciona con la	La mejora de productividad se relaciona positivamente con la optimización de existencia en	Mejora de la productividad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción de productos. ➤ Organización de los productos. ➤ Preparación de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas a empresas de distribución de repuestos automotrices.

repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022?	optimización de existencias en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022	empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022	Optimización de existencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rotación de productos. ➤ Sobre stock de productos ➤ Rotura de Stock. 	
¿De qué manera la reducción de tiempos se relaciona con la agilización de los procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022?	Determinar de qué manera la reducción de tiempos se relaciona con la agilización de procesos en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022	La reducción de tiempos se relaciona positivamente con la agilización de los procesos en empresas distribuidoras de repuestos automotriz del distrito de Chorrillos 2022.	Reducción de tiempos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades. ➤ Procedimientos. ➤ Capacidad de repuesta. 	
			Agilización de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia de Almacenamiento. ➤ Eficiencia de procesos ➤ Eficiencia de Tecnología. 	
¿De qué manera la satisfacción del cliente se relaciona con la calidad de servicio en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022?	Determinar de qué manera la satisfacción del cliente se relaciona con la calidad en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022.	La satisfacción del cliente se relaciona positivamente con la calidad de servicio en empresas de distribución de repuestos automotrices del distrito de Chorrillos 2022.	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Producto. ➤ Entrega de productos. ➤ Embalaje de productos 	
			Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrada de productos. ➤ Salida de productos. ➤ Servicio al cliente. 	

Fuente: Elaboración propia

Anexo II: Matriz Operacionalización

- Variable Gestión de almacenes

Variable: Gestión de Almacenes		
Definición conceptual Definición conceptual: la gestión de almacenes se refiere que con los mínimos recursos disponibles se consigan realizar todas las operaciones y actividades de almacenaje que demanden obtener un nivel de servicio eficiente, así ser competitivos en el rubro.		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
Mejora de la Productividad	Indicador 1: Recepción de los productos	Considera Ud. que existe una planificación e información oportuna de los productos que llegarán al almacén
		Considera Ud. que los trabajadores están capacitados para desarrollar correctamente sus funciones durante el proceso de recepción.
		Considera Ud. que el proceso del registro de información de los productos que llegan al almacén es adecuado.
	Indicador 2: Organización de los productos.	Considera Ud. que los productos están clasificados según su rotación, peso u otro criterio en el almacén
		Considera Ud. que los espacios de las estanterías se utilizan correctamente según el tipo de producto.
		Considera Ud. que se está aprovechando toda la capacidad del espacio disponible del almacén.
	Indicador 3: Preparación de pedidos	Considera Ud. que para la preparación de pedidos se utilizan procesos o técnicas adecuadas.
		Considera Ud. que se realiza una adecuada comprobación de documentos y revisión de los productos antes de ser distribuidos.
		Considera Ud. que existe una zona adecuada para realizar el proceso el proceso de preparación de pedidos.
Reducción de tiempos	Indicador 1: Actividades	Considera Ud. adecuado el tiempo que transcurre desde que llegan a los productos al almacén hasta que se registran en el stock.
		Considera Ud. que el almacén se encuentra ordenado por familias o categorías de productos, dándole seguridad al inventario.
		Considera Ud. que transcurre mucho tiempo desde que llega la orden del pedido al almacén hasta que sale para su entrega.
	Indicador 2: Procedimientos	Considera Ud. que se cuentan con procedimientos que no generan valor añadido al almacén

		Considera Ud. que se revisan constantemente los procedimientos, tareas y la verificación selectiva de las existencias del almacén.
		Considera Ud. que se capacita continuamente a los trabajadores sobre los procedimientos de cada actividad en el almacén.
	Indicador 3: Capacidad de respuesta	Considera Ud. que los procesos y actividades establecidas en el almacén les permite atender los requerimientos del cliente a tiempo.
		Considera Ud. que se solucionan oportunamente las contingencias que se puedan presentar en la operatividad del almacén; sin perjudicar la atención al cliente final
		Considera Ud. que los pedidos se entregan en el plazo establecido por la empresa
	Satisfacción del cliente	Indicador 1: Producto
Considera Ud. que se tiene una clasificación e identificación de los productos con alta rotación en el almacén		
Considera Ud. que se tiene un control e identificación de la rotación de los productos en el almacén.		
Indicador 2: Entrega de productos		Considera Ud. que existe una adecuada preparación de pedidos que evita el error en la cantidad de productos entregados
		Considera Ud. que un error en la cantidad de productos entregados conlleva a la cancelación de una venta
		Considera Ud. que la política de devolución de productos es la adecuada
Indicador 3: Embalaje de productos		Considera Ud. que el proceso empleado para la manipulación de los productos no deteriora su embalaje
		Considera Ud. que los productos entregados a los clientes presentan su embalaje en buen estado
		Considera Ud. que en los últimos 06 meses se han presentado quejas o reclamos por daños en el embalaje

Fuente: Elaboración propia

- Variable Optimización de procesos

Variable: Optimización de procesos		
Definición conceptual: La optimización de procesos consiste en la aplicación de procesos automatizados para ahorrar tiempo, espacio y recursos; así como la reducción de errores, mejorar la flexibilidad, comunicación, la administración y la experiencia del cliente.		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Optimización de las existencias	Indicador 1: Rotación de productos.	Considera Ud. que en el almacén se emplea una clasificación de productos bajo la metodología ABC
		Considera Ud. que existe una gran cantidad de productos de baja rotación en el almacén.
		Considera Ud. que hay un alto costo de mantenimiento por productos obsoletos.
	Indicador 2: Sobre stock de productos	Considera Ud. existe un sobre stock de productos.
		Considera Ud. que el exceso de stock genera un alto costo de mantenimiento.
		Considera Ud. que en el almacén se aplica la logística inversa con los productos de baja rotación.
	Indicador 3: Rotura de Stock.	Considera Ud. que hay una planificación adecuada de reposición de productos que permite hacer frente a la demanda.
		Considera Ud. que existe una planificación adecuada de reposición de productos que permite atender las necesidades del cliente.
		Considera Ud. que el sistema de control de inventarios es óptimo.
Agiliza los procesos	Indicador 1: Eficiencia de Almacenamiento.	Considera Ud. que el almacén cuenta con un layout de la distribución del almacén.
		Considera Ud. que el almacén cuenta con espacios establecidos y señalizados para cada operación
		Considera Ud. que el método de almacenamiento aplicado agiliza el funcionamiento del almacén
	Indicador 2: Eficiencia de procesos.	Considera Ud. que las buenas prácticas establecidas son necesarias para gestionar adecuadamente el almacén.
		Considera Ud. que el tiempo establecido para realizar los procedimientos del almacén son adecuados.
		Considera Ud. que se duplican las actividades en determinados procedimientos del almacén.
	Indicador 3: Eficiencia de tecnología.	Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos (como: lector de código de barras) para la recepción de los productos
		Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos para el proceso de preparación de mercadería.

		Considera Ud. que se utiliza un sistema de ERP adecuado para el control de los inventarios.
Calidad de Servicio	Indicador 1: Entrada de productos	Considera Ud. que los productos enviados por el proveedor al almacén no presentan fallas técnicas.
		Considera Ud. que los productos enviados por el proveedor no presentan daños de embalaje.
		Considera Ud. que la cantidad de productos recibidos en el almacén no coincide con el cumplimiento del nivel de servicio del proveedor.
	Indicador 2: Salida de productos.	Considera Ud. que existe un cumplimiento del nivel de servicio al cliente.
		Considera Ud. que se presentan reclamos por la entrega de productos errados.
		Considera Ud. que se presentan reclamos por la cantidad errada de productos entregados.
	Indicador 3: Servicio al cliente	Considera Ud. que se brinda un servicio postventa adecuado.
		Considera Ud. que se toma en cuenta las sugerencias y reclamos del cliente con respecto al proceso de abastecimiento.
		Considera Ud. que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad y servicio recibido.

Fuente: Elaboración propia

Anexo III: Validación de juicios de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIONES:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Elaboración propia. Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/

7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS- N 1

VARIABLE 1 (GESTIÓN DE ALMACENES)

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta						
Autor del Instrumento: Rocio del Pilar Guevara Cueva						
Variable 1 (Independiente): Gestión de almacenes						
Población: 50 Trabajadores de empresas distribuidoras de repuestos automotrices						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD						
Recepción de los productos	P1: ¿Considera Ud. que existe una planificación e información oportuna de los productos que llegarán al almacén?	4	4	4	4	
	P2: ¿Considera Ud. que los trabajadores están capacitados para desarrollar correctamente sus funciones durante el proceso de recepción?	4	4	4	4	
	P3: ¿Considera Ud. que el proceso del registro de información de los productos que llegan al almacén es adecuado?	4	4	4	4	
Organización de los productos	P4: ¿Considera Ud. que los productos están clasificados según su rotación, peso u otro criterio en el almacén?	4	4	4	4	
	P5: ¿Considera Ud. que los espacios de las estanterías se utilizan	4	4	4	4	

	correctamente según el tipo de producto?					
	P6: ¿Considera Ud. que se está aprovechando toda la capacidad del espacio disponible del almacén?	4	4	4	4	
Preparación de pedidos	P7: ¿Considera Ud. que para la preparación de pedidos se utilizan procesos o técnicas adecuadas?	4	4	4	4	
	P8: ¿Considera Ud. que se realiza una adecuada comprobación de documentos y revisión de los productos antes de ser distribuidos?	3	3	3	3	
	P9: ¿Considera Ud. que existe una zona adecuada para realizar el proceso de preparación y embalaje de pedidos?	3	3	3	3	
REDUCCION DE TIEMPOS						
Actividades	P10: ¿Considera Ud. que el tiempo de inventariado de los productos recibidos en el almacén es el adecuado?	4	4	4	4	
	P11: ¿Considera Ud. que los productos se encuentran ubicados de manera ordenada y segura en el almacén?	4	4	4	4	
	P12: ¿Considera Ud. que transcurre mucho tiempo desde que llega la orden del pedido al	4	4	4	4	

	almacén hasta que sale para su entrega?					
Procedimientos	P13: ¿Considera Ud. que se cuentan con procedimientos que no generan valor añadido al almacén?	3	3	3	3	
	P14: ¿Considera Ud. que se revisan constantemente los procedimientos y tareas que se realizan en el almacén?	4	4	4	4	
	P15: ¿Considera Ud. que se capacita continuamente a los trabajadores sobre los procedimientos de cada actividad en el almacén?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	P16: ¿Considera Ud. que los procesos y actividades establecidas en el almacén les permite atender los requerimientos del cliente a tiempo?	4	4	4	4	
	P17: ¿Considera Ud. que se solucionan oportunamente los diferentes problemas que se puedan presentar en la operatividad del almacén; sin perjudicar la atención al cliente final?	4	4	4	4	
	P18: ¿Considera Ud. que los pedidos se entregan en el plazo establecido por la empresa?	4	4	4	4	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						

Producto	P19: ¿Considera Ud. que existe el stock adecuado de los productos para cubrir los requerimientos del cliente?	4	4	4	4	
	P20: ¿Considera Ud. que existe continuamente devoluciones ocasionadas por error del producto despachado?	3	3	3	3	
	P21: ¿Considera Ud. que se tiene un control e identificación de los productos con alta rotación en el almacén?	4	4	4	4	
Entrega de productos	P22: ¿Considera Ud. que existe una adecuada preparación de pedidos que evita el error en la cantidad de productos entregados?	4	4	4	4	
	P23: ¿Considera Ud. que un error en la cantidad de productos entregados conlleva a la cancelación de una venta?	4	4	4	4	
Entrega de productos	P24: ¿Considera Ud. que la política de devolución de productos es la adecuada?	4	4	4	4	
Embalaje del producto	P25: ¿Considera Ud. que el proceso empleado para la manipulación de los productos no deteriora su embalaje?	4	4	4	4	
	P26: ¿Considera Ud. que los productos	3	3	3	3	

	entregados a los clientes presentan su embalaje en buen estado?					
	P27: ¿Considera Ud. que en los últimos 06 meses se han presentado quejas o reclamos por daños en el embalaje?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
GRANDA CARAZA MARIO	
Fecha: 13-08-2022	

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE 2 (OPTIMIZACION DE PROCESOS)

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta						
Autor del Instrumento: Rocio del Pilar Guevara Cueva						
Variable 2 (dependiente): Optimización de Procesos						
Población: 50 Trabajadores de empresas distribuidoras de repuestos automotrices						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
OPTIMIZACIÓN DE LAS EXISTENCIAS						
Rotación de productos	P1: ¿Considera Ud. que en el almacén se emplea una clasificación de productos bajo la metodología ABC?	4	4	4	4	
	P2: ¿Considera Ud. que existe una gran cantidad de productos de baja rotación en el almacén?	4	4	4	4	
	P3: ¿Considera Ud. que existe un alto costo de mantenimiento por productos obsoletos?	4	4	4	4	
Sobre stock de productos	P4: ¿Considera Ud. que en el almacén existe un sobre stock de productos?	4	4	4	4	
	P5: ¿Considera Ud. que el exceso de stock genera un alto	4	4	4	4	

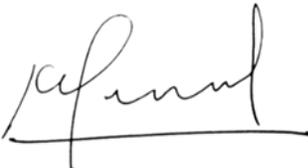
	costo de mantenimiento?					
	P6: ¿Considera Ud. que en el almacén se aplica la logística inversa con los productos baja rotación?	3	3	3	3	
Rotura de Stock	P7: ¿Considera Ud. que existe una planificación adecuada de reposición de productos que permite atender las necesidades del cliente?	4	4	4	4	
	P8: ¿Considera Ud. que el control de inventarios es óptimo?	4	4	4	4	
	P9: ¿Considera Ud. que la rotura de stock se genera por la demora de atención de los proveedores?	4	4	4	4	
AGILIZACIÓN DE LOS PROCESOS						
Eficiencia de almacenamiento	P10: ¿Considera Ud. que el almacén cuenta con un mapa de distribución?	4	4	4	4	
	P11: ¿Considera Ud. que el almacén cuenta con espacios establecidos y señalizados para cada operación?	4	4	4	4	
	P12: ¿Considera Ud. que el método de almacenamiento	4	4	4	4	

	aplicado agiliza el funcionamiento del almacén?					
Eficiencia de procesos	P13: ¿Considera Ud. que todos los procedimientos establecidos son necesarios para gestionar adecuadamente el almacén?	4	4	4	4	
	P14: ¿Considera Ud. que el tiempo establecido para realizar los procedimientos del almacén son adecuados?	4	4	4	4	
	P15: ¿Considera Ud. que se duplican las actividades en determinados procedimientos del almacén?	4	4	4	4	
Eficiencia de Tecnología	P16: ¿Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos (como: lector de código de barras) para la recepción de los productos?	4	4	4	4	
	P17: ¿Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos para el proceso de preparación de mercadería?	3	3	3	3	
	P18: ¿Considera Ud. que se utiliza un sistema de ERP adecuado para el	4	4	4	4	

	control de los inventarios?					
CALIDAD DE SERVICIO						
Entrada de productos	P19: ¿Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan fallas técnicas?	4	4	4	4	
	P20: ¿Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan daños en el embalaje?	4	4	4	4	
	P21: ¿Considera Ud. que la cantidad de productos recibidos no coincide con lo solicitado al proveedor?	4	4	4	4	
Salida de productos	P22: ¿Considera Ud. que existe un alto nivel de productos no atendidos?	4	4	4	4	
	P23: ¿Considera Ud. que se presentan reclamos por la entrega de productos errados?	4	4	4	4	
Salida de productos	P24: ¿Considera Ud. que se presentan reclamos por la cantidad errada de productos entregados?	3	3	3	3	
Servicio al cliente	P25: ¿Considera Ud. que se brinda un	4	4	4	4	

	servicio de postventa adecuado?					
	P26: ¿Considera Ud. que se toma en cuenta las sugerencias y reclamos del cliente con respecto al proceso de abastecimiento?	4	4	4	4	
	P27: ¿Considera Ud. que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del producto y servicio recibido?	4	4	4	4	

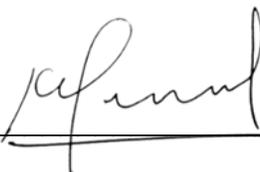
Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
GRANDA ACARAZA MARIO	
Fecha: 13-08-2022	

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (x) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	GRANDA CARAZA MARIO
Sexo:	Hombre (x) Mujer ()
Profesión:	Licenciado en administración
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (x)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (x)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	USMP
Cargo actual:	DIRECTOR ESCUELA
Área de especialización	GESTION
N° telefónico de contacto	998657719
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: mgrandac@usmp.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (x)



¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Firma Validador Experto
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS- N 2

**VARIABLE 1 (GESTIÓN DE
ALMACENES)**

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta						
Autor del Instrumento: Rocío del Pilar Guevara Cueva						
Variable 1 (Independiente): Gestión de almacenes						
Población: 50 trabajadores de empresas distribuidoras de repuestos automotrices						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD						
Recepción de los productos	P1: ¿Considera Ud. que existe una planificación e información oportuna de los productos que llegarán al almacén?	4	3	4	4	
	P2: ¿Considera Ud. que los trabajadores están capacitados para desarrollar correctamente sus funciones durante el proceso de recepción?	4	4	3	4	
	P3: ¿Considera Ud. que el proceso del registro de información de los productos que llegan al almacén es adecuado?	4	4	3	4	
Organización de los productos	P4: ¿Considera Ud. que los productos están clasificados según su rotación, peso u otro criterio en el almacén?	4	4	4	4	
	P5: ¿Considera Ud. que los espacios de las estanterías se utilizan correctamente según el tipo de producto?	4	4	4	4	

	P6: ¿Considera Ud. que se está aprovechando toda la capacidad del espacio disponible del almacén?	4	4	4	4	
Preparación de pedidos	P7: ¿Considera Ud. que para la preparación de pedidos se utilizan procesos o técnicas adecuadas?	4	3	4	4	
	P8: ¿Considera Ud. que se realiza una adecuada comprobación de documentos y revisión de los productos antes de ser distribuidos?	4	4	4	4	
	P9: ¿Considera Ud. que existe una zona adecuada para realizar el proceso de preparación y embalaje de pedidos?	4	4	4	4	
REDUCCION DE TIEMPOS						
Actividades	P10: ¿Considera Ud. que el tiempo de inventariado de los productos recibidos en el almacén es el adecuado?	3	2	3	4	Replantear pregunta a rotación de productos, días de rotación o a inventario en stock o existencias.
	P11: ¿Considera Ud. que los productos se encuentran ubicados de manera ordenada y segura en el almacén?	3	2	3	4	Replantear pregunta a si el almacén se encuentra parametrizado y ordenado por familias o categorías de productos, dándole seguridad al inventario o stock

						almacenado.
	P12: ¿Considera Ud. que transcurre mucho tiempo desde que llega la orden del pedido al almacén hasta que sale para su entrega?	4	3	4	4	
Procedimientos	P13: ¿Considera Ud. que se cuentan con procedimientos que no generan valor añadido al almacén?	4	4	4	4	
	P14: ¿Considera Ud. que se revisan constantemente los procedimientos y tareas que se realizan en el almacén?	2	2	3	4	Replantear pregunta incluyendo en ella no solo los procedimientos, si no la verificación selectiva de las existencias del almacén de acuerdo a su rotación.
	P15: ¿Considera Ud. que se capacita continuamente a los trabajadores sobre los procedimientos de cada actividad en el almacén?	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	P16: ¿Considera Ud. que los procesos y actividades establecidas en el almacén les permite atender los requerimientos del cliente a tiempo?	4	4	4	4	
	P17: ¿Considera Ud. que se solucionan oportunamente los diferentes problemas que se puedan presentar en la operatividad del almacén; sin perjudicar la atención al cliente final?	4	2	3	4	Replantear la pregunta con contingencias en lugar a problemas, sin perjudicar el servicio al

						cliente
	P18: ¿Considera Ud. que los pedidos se entregan en el plazo establecido por la empresa?	4	4	4	4	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
Producto	P19: ¿Considera Ud. que existe el stock adecuado de los productos para cubrir los requerimientos del cliente?	4	4	4	4	
	P20: ¿Considera Ud. que existe continuamente devoluciones ocasionadas por error del producto despachado?	4	3	3	4	
	P21: ¿Considera Ud. que se tiene un control e identificación de los productos con alta rotación en el almacén?	3	2	3	4	Obs. - Control o clasificación de los productos de acuerdo a su rotación, fragilidad o inflamabilidad.
	P22: ¿Considera Ud. que existe una adecuada preparación de pedidos que evita el error en la cantidad de productos entregados?	4	4	4	4	
Entrega de productos	P23: ¿Considera Ud. que un error en la cantidad de productos entregados conlleva a la cancelación de una venta?	3	3	3	3	
	P24: ¿Considera Ud. que la política de devolución de productos es la adecuada?	4	4	4	4	

Embalaje del producto	P25: ¿Considera Ud. que el proceso empleado para la manipulación de los productos no deteriora su embalaje?	3	3	3	3	
	P26: ¿Considera Ud. que los productos entregados a los clientes presentan su embalaje en buen estado?	4	4	4	4	
	P27: ¿Considera Ud. que en los últimos 06 meses se han presentado quejas o reclamos por daños en el embalaje?	3	3	3	3	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Dr. Javier Ramírez Corzo	
Fecha: 19_08_2022	

VARIABLE 2 (OPTIMIZACION DE PROCESOS)

Nombre del instrumento motivo de evaluación:		Encuesta				
Autor del Instrumento:		Rocío del Pilar Guevara Cueva				
Variable 2 (dependiente):		Optimización de Procesos				
Población:		50 trabajadores de empresas distribuidoras de repuestos automotrices				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
OPTIMIZACIÓN DE LAS EXISTENCIAS						
Rotación de productos	P1: ¿Considera Ud. que en el almacén se emplea una clasificación de productos bajo la metodología ABC?	4	4	4	4	
	P2: ¿Considera Ud. que existe una gran cantidad de productos de baja rotación en el almacén?	4	4	4	4	
	P3: ¿Considera Ud. que existe un alto costo de mantenimiento por productos obsoletos?	4	3	3	4	
	P4: ¿Considera Ud. que en el almacén existe un sobre stock de productos?	4	3	3	4	

Sobre stock de productos	P5: ¿Considera Ud. que el exceso de stock genera un alto costo de mantenimiento?	4	4	4	4	
	P6: ¿Considera Ud. que en el almacén se aplica la logística inversa con los productos baja rotación?	4	3	3	4	
Rotura de Stock	P7: ¿Considera Ud. que existe una planificación adecuada de reposición de productos que permite atender las necesidades del cliente?	4	4	4	4	
	P8: ¿Considera Ud. que el control de inventarios es óptimo?	4	2	3	4	Replantear como sistema de control de inventarios
	P9: ¿Considera Ud. que la rotura de stock se genera por la demora de atención de los proveedores?	4	4	4	4	

AGILIZACION DE LOS PROCESOS						
Eficiencia de almacenamiento	P10: ¿Considera Ud. que el almacén cuenta con un mapa de distribución?	4	3	3	4	Lay-out
	P11: ¿Considera Ud. que el almacén cuenta con espacios establecidos y señalizados para cada operación?	4	4	4	4	
	P12: ¿Considera Ud. que el método de almacenamiento aplicado agiliza el funcionamiento del almacén?	4	4	4	4	
Eficiencia de procesos	P13: ¿Considera Ud. que todos los procedimientos establecidos son necesarios para gestionar adecuadamente el almacén?	4	3	3	4	Buenas prácticas
	P14: ¿Considera Ud. que el tiempo establecido para realizar los procedimientos del almacén son adecuados?	4	4	4	4	
	P15: ¿Considera Ud. que se duplican las actividades en determinados procedimientos del almacén?	4	4	4	4	
	P16: ¿Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos (como:	4	4	4	4	

Eficiencia de Tecnología	lector de código de barras) para la recepción de los productos?					
	P17: ¿Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos para el proceso de preparación de mercadería?	4	4	4	4	
	P18: ¿Considera Ud. que se utiliza un sistema de ERP adecuado para el control de los inventarios?	4	4	4	4	
CALIDAD DE SERVICIO						
Entrada de productos	P19: ¿Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan fallas técnicas?	4	4	4	4	
	P20: ¿Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan daños en el embalaje?	4	4	4	4	
	P21: ¿Considera Ud. que la cantidad de productos recibidos no coincide con lo solicitado al proveedor?	4	4	4	4	Cumplimiento del nivel de servicio del proveedor
Salida de productos	P22: ¿Considera Ud. que existe un alto nivel de productos no atendidos?	4	4	4	4	Cumplimiento del nivel de servicio al cliente
	P23: ¿Considera Ud. que se presentan reclamos por la entrega de productos errados?	4	4	4	4	

Salida de productos	P24: ¿Considera Ud. que se presentan reclamos por la cantidad errada de productos entregados?	4	4	4	4	
Servicio al cliente	P25: ¿Considera Ud. que se brinda un servicio de postventa adecuado?	4	4	4	4	
	P26: ¿Considera Ud. que se toma en cuenta las sugerencias y reclamos del cliente con respecto al proceso de abastecimiento?	4	4	4	4	
	P27: ¿Considera Ud. que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del producto y servicio recibido?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Dr. Javier Ramírez Corzo	
Fecha: 19_08-2022	

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Ramírez Corzo Javier Alfredo Martin
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Administración
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencialaboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20) De 21 a más (X)
	Solamente para validadores externos
Organización dondelabora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
No telefónico decontacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferenciapara contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()

Firma Validador Experto



¹ los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de

investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Anexo IV: Modelo del Instrumento

MODELO DE INSTRUMENTO- Cuestionario cerrado

INTRODUCCIÓN

La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación titulada: “**GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN EMPRESAS DE DISTRIBUCION DE REPUESTOS AUTOMOTRICES EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS – 2022**”

Por lo que solicito su colaboración, participación. Esta encuesta es anónima y la información obtenida es de carácter confidencial, reservado y anónimo, ya que los resultados serán manejados sólo para la investigación.

De antemano agradezco su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador, a continuación, se le presentan 54 preguntas que debe responder.

Debe marcar con un aspa (X) en la opción que considere correcta y se acerca a su modo de pensar.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: Gestión de Almacenes

Dimensión 1: Mejora de la productividad

No	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. que existe una planificación e información oportuna de los productos que llegarán al almacén					

2	Considera Ud. que los trabajadores están capacitados para desarrollar correctamente sus funciones durante el proceso de recepción					
3	Considera Ud. que el proceso del registro de información de los productos que llegan al almacén es adecuado					
4	Considera Ud. que los productos están clasificados según su rotación, peso u otro criterio en el almacén					
5	Considera Ud. que los espacios de las estanterías se utilizan correctamente según el tipo de producto					
6	Considera Ud. que se está aprovechando toda la capacidad del espacio disponible del almacén					
7	Considera Ud. que para la preparación de pedidos se utilizan procesos o técnicas adecuadas.					
8	Considera Ud. que se realiza una adecuada comprobación de documentos y revisión de los productos antes de ser distribuidos.					
9	Considera Ud. que existe una zona adecuada para realizar el proceso de preparación y embalaje de pedidos.					

Dimensión 2: Reducción de tiempo

No	ITEMS	1	2	3	4	5
10	Considera Ud. adecuado el tiempo que transcurre desde que llegan a los productos al almacén hasta que se registran en el stock.					
11	Considera Ud. que el almacén se encuentra ordenado por familias o categorías de productos, dándole seguridad al inventario.					
12	Considera Ud. que transcurre mucho tiempo desde que llega la orden del pedido al almacén hasta que sale para su entrega.					
13	Considera Ud. que se cuentan con procedimientos que no generan valor añadido al almacén					
14	Considera Ud. que se revisan constantemente los procedimientos, tareas y la verificación selectiva de las existencias del almacén.					
15	Considera Ud. que se capacita continuamente a los trabajadores sobre los procedimientos de cada actividad en el almacén.					

16	Considera Ud. que los procesos y actividades establecidas en el almacén les permite atender los requerimientos del cliente a tiempo.					
17	Considera Ud. que se solucionan oportunamente las contingencias que se puedan presentar en la operatividad del almacén; sin perjudicar la atención al cliente final					
18	Considera Ud. que los pedidos se entregan en el plazo establecido por la empresa					

Dimensión 3: Satisfacción al cliente

No	ITEMS	1	2	3	4	5
19	Considera Ud. que existe el stock adecuado de los productos para cubrir los requerimientos del cliente					
20	Considera Ud. que existe continuamente devoluciones ocasionadas por error del producto despachado					
21	Considera Ud. que se tiene una clasificación e identificación de los productos con alta rotación en el almacén					
22	Considera Ud. que existe una adecuada preparación de pedidos que evita el error en la cantidad de productos entregados					
23	Considera Ud. que un error en la cantidad de productos entregados conlleva a la cancelación de una venta					
24	Considera Ud. que la política de devolución de productos es la adecuada					
25	Considera Ud. que el proceso empleado para la manipulación de los productos no deteriora su embalaje					
26	Considera Ud. que los productos entregados a los clientes presentan su embalaje en buen estado					
27	Considera Ud. que en los últimos 06 meses se han presentado quejas o reclamos por daños en el embalaje					

VARIABLE 2: Optimización de procesos

Dimensión 1: Optimización de existencias

No	ITEMS	1	2	3	4	5
28	Considera Ud. que en el almacén se emplea una clasificación de productos bajo la metodología ABC					
29	Considera Ud. que existe una gran cantidad de productos de baja rotación en el almacén					
30	Considera Ud. que existe un alto costo de mantenimiento por productos obsoletos					
31	Considera Ud. que en el almacén existe un sobre stock de productos					
32	Considera Ud. que el exceso de stock genera un alto costo de mantenimiento					
33	Considera Ud. que en el almacén se aplica la logística inversa con los productos baja rotación					
34	Considera Ud. que existe una planificación adecuada de reposición de productos que permite atender las necesidades del cliente					
35	Considera Ud. que el sistema de control de inventarios es óptimo					
36	Considera Ud. que la rotura de stock se genera por la demora de atención de los proveedores					

Dimensión 2: Agilización de los procesos

No	ITEMS	1	2	3	4	5
37	Considera Ud. que el almacén cuenta con un lay-out de la distribución del almacén.					
38	Considera Ud. que el almacén cuenta con espacios establecidos y señalizados para cada operación					
39	Considera Ud. que el método de almacenamiento aplicado agiliza el funcionamiento del almacén					
40	Considera Ud. que las buenas prácticas establecidas son necesarias para gestionar adecuadamente el almacén					
41	Considera Ud. que el tiempo establecido para realizar los procedimientos del almacén son adecuados					
42	Considera Ud. que se duplican las actividades en determinados procedimientos del almacén					
43	Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos (como: lector de código de barras) para la recepción de los productos					

44	Considera Ud. que se utilizan medios tecnológicos para el proceso de preparación de mercadería					
45	Considera Ud. que se utiliza un sistema de ERP adecuado para el control de los inventarios					

Dimensión 3: Calidad de servicio

No	ITEMS	1	2	3	4	5
46	Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan fallas técnicas					
47	Considera Ud. que los productos recibidos en el almacén no presentan daños en el embalaje					
48	Considera Ud. que la cantidad de productos recibidos no coincide con el cumplimiento del nivel de servicio del proveedor					
49	Considera Ud. que existe un cumplimiento del nivel de servicio al cliente					
50	Considera Ud. que se presentan reclamos por la entrega de productos errados					
51	Considera Ud. que se presentan reclamos por la cantidad errada de productos entregados					
52	Considera Ud. que se brinda un servicio de postventa adecuado					
53	Considera Ud. que se toma en cuenta las sugerencias y reclamos del cliente con respecto al proceso de abastecimiento					
54	Considera Ud. que los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del producto y servicio recibido					