



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

TESIS

**GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA
EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA
CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021.**

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

Autora:

Bach. Guevara Segura Cinthya Vanessa

<https://orcid.org/0000-0003-0525-175X>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham Jose

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Aprobación del jurado

TESIS

GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021.

Asesor (a):

_____ Firma

García Yovera Abraham J

Presidente (a):

_____ Firma

Rojas Jiménez Karla Ivonne

Secretario (a):

_____ Firma

Silva Gonzales Liset Sugeily

Vocal (a):

_____ Firma

Falla Gómez Carolina de Lourdes

Dedicatorias

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios por darme la salud, sabiduría para poder desarrollarme profesionalmente y como persona.

Con mucho amor a mi familia, en especial a mis padres y hermana por todo su apoyo, comprensión y aliento para seguir avanzando pese a las adversidades, por brindarme la oportunidad de ir forjando mi futuro e ir cumpliendo cada una de mis metas, por su paciencia, amor y porque ellos son mis ganas de seguir adelante, mi orgullo y mi mayor motivación.

Cinthy Guevara

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la vida, salud y fuerza en estos momentos difíciles que se vive a nivel mundial, a mis padres por su amor y apoyo incondicional para superar las adversidades y seguir avanzando hacia el logro de mis metas, por su apoyo económico y sobre todo por toda la confianza puesta en mi persona.

A la empresa Corporación Ramos S.A.C, Chiclayo por permitirme realizar mi trabajo de investigación y por toda la información brindada para su desarrollo.

Cinthy Guevara

Resumen

El estudio tuvo como objetivo proponer la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021. La metodología se basó en un estudio descriptivo, no experimental, donde la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de la empresa a quienes se aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que la gestión de almacén presenta deficiencias por parte de la planificación, almacenamiento y distribución de la empresa, por lo que los trabajadores mostraron su desacuerdo en base a la ubicación y tamaño de almacén, como también se mostró el inadecuado manejo en el tipo de codificación de productos, nivel de procedimiento y tipo de distribución; por último, mejorar los aspectos de disponibilidad y rapidez de entrega, por cual genera una gestión de almacén poco eficiente. Se concluyó que los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, fueron la planificación, almacenamiento y distribución, del cual permite mejorar los tiempos de operatividad y la productividad de la empresa, generando mejores índices en la efectividad operativa.

Palabras clave: Gestión, gestión de almacén, eficiencia operativa.

Abstract

The objective of the study was to propose warehouse management to improve operational efficiency in the company Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021. The methodology was based on a descriptive, non-experimental study, where the sample consisted of 32 company workers for whom a questionnaire was applied. The results showed that the warehouse management presents deficiencies in the planning, storage and distribution of the company, so that the workers disagreed based on the location and size of the warehouse, as well as the inadequate handling in the warehouse. type of product coding, level of procedure and type of distribution; finally, improve the availability and speed of delivery aspects, by which it generates an inefficient warehouse management. It was concluded that the warehouse management factors that will improve operational efficiency in the company Corporación Ramos SCRL, were planning, storage and distribution, which allows improving the operating times and productivity of the company, generating better rates in operational effectiveness.

Keywords: Management, warehouse management, operational efficiency.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Gestión de almacén.....	16
1.3.1.1. Dimensiones de gestión de almacén	17
1.3.1.2. Objetivos de la Gestión de Almacén.	19
1.3.1.3. Etapas de la gestión de almacén	20
1.3.2. Eficiencia operativa.....	22
1.3.2.1. Dimensiones de la eficiencia operativa	22
1.3.2.2. Factores de eficiencia operativa.....	23
1.3.2.3. Indicadores de la eficiencia	23
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación e importancia del estudio	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	25
1.7.1. Objetivo general.....	25
1.7.2. Objetivos específicos.....	25
II. MATERIAL Y METODO	26
2.1. Tipo y diseño de investigación.	26
2.2. Población y muestra.....	26
2.3. Variables, Operacionalización.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... 31	
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos.	31
2.7. Criterios de rigor científico.....	32
III. RESULTADOS	33
3.1. Tablas y Figuras.....	33
3.2. Discusión de resultados	42
3.3. Aporte científico	45
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
4.1. Conclusiones.....	61
4.2. Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	67

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión de almacén.....	28
Tabla 2. Operacionalización de la variable efectividad operativa.....	30
Tabla 3. Análisis descriptivo de la dimensión “Planificación”	33
Tabla 4. Análisis descriptivo de la dimensión “Recepción”	35
Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión “Almacenamiento”	36
Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión “Distribución”	37
Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión “Control de inventario”.....	38
Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión “Calidad operativa”	39
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión “Tiempo operativo”	40
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión “Productividad”	41
Tabla 11. Lista de productos	47
Tabla 12. Pautas para el almacenamiento	52
Tabla 13. Programa de Capacitación	58
Tabla 14. Propuesta para los métodos de trabajo.....	60

Índice de figuras

Figura 1. Análisis descriptivo de la dimensión “Planificación”	33
Figura 2. Análisis descriptivo de la dimensión “Recepción”	35
Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión “Almacenamiento”	36
Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión “Distribución”	37
Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión “Control de inventario”	38
Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión “Calidad operativa”	39
Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión “Tiempo operativo”	40
Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión “Productividad”	41
Figura 9. Mapa de ubicación de la empresa	45
Figura 10. Organigrama de la empresa.....	46
Figura 11. Proceso operativo propuesto	48
Figura 12. Organización de almacén.....	53
Figura 13. Código de barras para productos Corporación Ramos SCRL.....	54
Figura 14. Codificación de estantes para productos Corporación Ramos SCRL .	55
Figura 15. Proceso de recepción de productos Corporación Ramos SCRL.....	56

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente las empresas están tratando de mejorar su eficiencia operativa para lograr mejores resultados, porque Deloitte (2018) muestra que están en un proceso de transformación en este mundo globalizado. Sin embargo, un gran porcentaje de las deficiencias de la gestión interna adolecen de una planificación inadecuada de sus tareas, organización de sus recursos, dirección de sus estrategias y seguimiento de los resultados, ya que los resultados de la encuesta muestran que el 40% de las empresas dicen estar preocupadas por los costes. Llegar a la misión y verla le costó mucho dinero.

De igual manera, según Franco y Velásquez (2020), un estudio de caso en México muestra que muchas empresas de la región tienen bajas eficiencias operativas, principalmente por falta de trabajo en equipo, y apunta a una falta de estrategias de integración en áreas de talento humano. Es el activo más importante de la organización. Por tanto, una falta de comunicación y una buena coherencia impiden la ejecución adecuada de las funciones del software, la entrega en el tiempo previsto e incluso conducen a una alta tasa de error.

Pereira (2016), por su parte, al examinar la situación en varios países de América Latina, puede decir que el principal problema, por una gestión inadecuada, es el desconocimiento de nuevas herramientas que permitan el control operativo y la gestión de recursos con excelente desempeño. Esto conduce a un desempeño deficiente, es decir, sin el control actual sobre la organización, se pueden perder efectos negativos como más recursos y tiempo, lo que conduce directamente a mayores costos, lo que es una molestia preocupante a largo plazo.

Sin embargo, se puede enfatizar que, al identificar la situación en el Perú, se puede demostrar que estos problemas también se aplican a nivel local, como lo demuestra la consultora Logiciales (2019) al realizar investigaciones de empresas en muchas áreas administrativas, tanto privadas como públicas. y las empresas nacionales tienen similitudes donde el 75% de ellas no cuenta con un marco regulatorio, es decir, tienen baja eficiencia operativa, sin establecer estándares, funciones y funciones, los servicios o productos no serán más fáciles.

Por ello, Oliveros (2019) se contextualiza que, en Lima en la empresa del rubro de energías renovables, se presenció como principal problema el bajo nivel sobre la eficiencia operativa, esto generado por el poco control de los procesos internos, además de la falta de control en base a los procesos de producción. Esto concurría dentro y fuera de la empresa, por el cual además ocasiono barreras de información, incremento en el costo de operación y genero decisiones erradas, por lo tanto, se generó una situación de alerta ante las pérdidas de ingresos y la inestabilidad económica.

En cuanto a la empresa Corporación Ramos SCRL, está dedicada a la venta de repuestos, accesorios y motocicletas al por mayor y menor, donde se ha identificado como principal problema las deficiencias operativas, específicamente en el área de almacén que es donde hay mayor movimiento de trabajo y actividades, por lo que se requiere de mejoras en cuanto a las operaciones de dicha área, mismas que deben complementarse con las otras áreas de la empresa.

1.2. Trabajos previos

Internacional

En México, Quiroga (2017), en su estudio sobre la planeación, administración y control de los inventarios de una empresa en Monterrey, indicando como propósito principal desarrollar un sistema de planificación en base al control de inventarios para la empresa en estudio. Así mismo, con respecto a su metodología, esta fue de tipo descriptiva, siendo el diseño no experimental, teniendo en cuenta como instrumento los inventarios de la empresa. Como resultado se evidencio la carencia de un control en los procesos de producción, además una desorganización en los inventarios. Se llegó a la conclusión que, si se reduce el capital invertido en materia y equipos, permitirá reducir los costos, garantizando la permanencia en el mercado de Monterrey.

En Colombia, Castaño y Bedoya (2018), en su estudio basado en plantear una propuesta para mejorar el proceso de entrega de materiales correspondientes al área de almacén. Tuvo como objetivo proponer mejorar los procesos de entrega en materiales, así como el control de inventario de la empresa azucarera. Metodológicamente presento un estudio exploratorio y descriptivo con un diseño de tipo no experimental, además su población estuvo compuesta por todos los

procesos operativos. Los resultados mostraron, un desorden en almacén, además que la distribución de materiales no se realiza continuamente, por lo que se indica varios espacios vacíos. Se concluye, en establecer un manual en el área de almacén en donde se estipule la ubicación de los productos, de esta manera facilitar el trabajo a los colaboradores.

En Bogotá, Gómez y Guzmán (2016), hicieron un estudio basado en el desarrollo de un sistema de inventarios, cuya finalidad es controlar los materiales, así como los equipos y las herramientas en una constructora, presento como objetivo la implementación de un sistema de inventario. De acuerdo a su metodología, este presenta un estudio descriptivo no experimental, siendo la muestra los colaboradores que respondieron un cuestionario. Los resultados evidenciaron, que la estructura organizacional no se encuentra definida, así mismo no hay un orden con respecto a las funciones de los colaboradores dentro de la empresa. Concluyeron que la mejor solución sería la mejora del sistema de inventarios del almacén de esta manera brindar un mejor tiempo de ejecución del inventario físico.

En Guayaquil, Bedor (2016) en su estudio sobre el modelo de gestión logística que optimiza el proceso de una empresa en la industria ecuatoriana. Presento como objetivo hacer el análisis del impacto del sistema de almacén. Metodológicamente presento un estudio descriptivo haciendo uso de un diseño no experimental, y cuya muestra se realizó por medio del análisis del estado actual del proceso, del cual se hizo uso una encuesta y entrevista a los funcionarios. Los resultados evidencian la falta de espacio en el almacén y la urgencia de realizar un cambio en el proceso de stock de productos. Se concluye en establecer un plan estratégico sobre el plan de gestión para mejorar su efectividad operativa dentro de la empresa.

En Chile, Nail (2016) en su estudio sobre mejorar la gestión de inventarios de la sociedad de repuestos en España, tuvo como propósito el diseño de una propuesta para mejorar la gestión de inventarios de la empresa. Con respecto a su metodología, presenta un estudio descriptivo que consideró como diseño el no experimental, teniendo como instrumento para la recolección de datos la entrevista. Los resultados mostraron que el costo de la compra depende de cada producto, debido a que se suma el costo ante la adquisición del producto más el costo de

transporte. Se concluye, que el costo de orden presenta diferentes factores, de los cuales se considera el más importante el tiempo necesario que ocupan varias personas de la empresa para realizar una orden.

Nacional

En Piura, Miranda (2018), en su investigación sobre la gestión de almacenes para optimizar la productividad en una empresa de asesoría del talento humano, teniendo como objetivo determinar el nivel de gestión en almacenes así como de la productividad en dichas oficinas. Metodológicamente, presento un enfoque cuantitativo, eligiendo el tipo descriptivo con diseño no experimental. Así mismo, tuvo una muestra conformada por el número de despachos durante los 26 días, lo cual se tuvo como técnica de recolección de datos la guía de observación. Es así que, los resultados evidencian que la gestión de almacenes mejora la productividad de la empresa. Entre sus conclusiones se determinó que la gestión de almacenes mejora la productividad en las oficinas en un 49%, también logró incrementar la eficiencia en un 26% y la efectividad en un 34%.

En Iquitos, Solsol (2017), en su investigación basado en el análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni en Iquitos. Se tuvo como propósito la determinación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad. En función a su metodología, presento un enfoque de tipo cuantitativo con un tipo aplicativo con nivel explicativo, contando con una población a todos los elementos de los registros de inventario dentro del periodo 2011-2015. Los resultados evidencian que la gestión de almacenes existe una desorganización, la falta de inventario organizado. Se concluye, en implementar un plan de gestión de almacenes que permita organizar los procesos dentro de la empresa.

En Trujillo, Coragua (2016), realizó un estudio sobre el sistema de control interno operativo en almacenes en una empresa agropecuaria. Con respecto a su objetivo, fue hacer un sistema operativo cuya base de desarrollo sea el control interno dentro de la gestión de almacén. Metodológicamente, es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, eligiendo la muestra de 18 sucursales de la organización. Los resultados evidencian que los colaboradores del almacén presentan un nivel bajo en la formación. Se concluye, que el establecimiento del sistema de control operativo influye positivamente en la gestión de almacén.

En Arequipa, Benavente (2018) en su estudio que analizó y realizó una propuesta que permitiera una mejor gestión de almacenes en una empresa cementera. Tuvo como objetivo de mejorar un proceso en la organización en estudio, enfocado en los procesos de almacenamiento del producto, en base a su metodología, presento un estudio descriptivo donde el diseño utilizado fue el no experimental. De acuerdo al análisis realizado, los resultados permitieron identificar los problemas en la gestión de almacén como la carencia de herramientas de control, la falta de indicadores y la desorganización del almacén, que a la vez, genera pérdida y deterioro de materiales. En tal sentido, se concluye, que al optimizar la gestión de almacén se podría lograr mejorar en un 74% los procesos, con mejoras considerables en la actividad del área, además de comprobar los resultados por medio de indicadores.

En Lima, Maxda (2017) en base a su estudio sobre la propuesta de eficiencia operativa y el control interno en el área de almacén. Tuvo como objetivo evaluar el control interno y hacer un diseño de eficiencia operativa en el área de almacén. Con respecto a su metodología, este fue de tipo descriptivo con diseño de investigación no experimental, aplicándose un cuestionario de auditoría interna, teniendo como muestra a 61 colaboradores. los resultados mostraron que el 75.2% de los colaboradores que la empresa brinda un sistema y procedimiento para la protección de sus activos, sin embargo, no hacen uso de las normas y reglamentos. Se concluye, diseñar diagramas, manuales y sistema son necesarios para la mejora de la gestión del almacén.

Local

En Lambayeque, Díaz y Morales (2017), hicieron un estudio basado en la evaluación del control interno en el almacén que incrementa la eficiencia operativa de una papelería, tuvo como propósito principal evaluar el control interno de la empresa para de esta forma identificar las deficiencias. Metodológicamente presento una investigación descriptiva, considerando un diseño no experimental, considerándose a la población todas las áreas pertenecientes a la papelería y como muestra el área logística, así mismo se hizo uso del instrumento de la entrevista para la recolección de datos. Los resultados evidencian que, la papelería no realiza controles internos estables y de políticas de lineamientos causando deficiencias en

el ambiente operativo. Por lo que se concluye, diseñar un plan de organización, así como la especificación de procedimientos serían estériles para mejorar su eficiencia operativa.

En Pimentel, Cabrera y Gonzalez (2019), en su trabajo investigativo sobre el sistema de gestión de almacén para mejorar la eficiencia logística de la distribuidora Guesaa, tuvo como objetivo determinar un sistema de gestión de almacenes para la eficiencia logística. En base a la metodología elegida, el estudio fue cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental. En sus resultados se evidenció que la empresa tiene un nivel alto en ineficiencia en la gestión de almacén, por el cual existe demora en los tiempos en despachos de mercancía, además de evidenciar un mal manejo de materiales, también de inadecuados controles del almacén. Se concluyó, en desarrollar una propuesta de mejora del almacén incluye la redistribución de productos, implementar las 5S, así como procesos nuevos y mejorados dentro del área.

En Pimental, Barboza y Castañeda (2018), en su estudio sobre la estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en el hostel hikari, tuvo como objetivo el diseño de dicha estrategia con lo que se espera lograr la eficiencia operativa. De acuerdo a su desarrollo, fu de enfoque cuantitativo, descriptiva y propositiva, basado en un diseño no experimental; siendo la muestra 118 clientes y 7 colaboradores, utilizando el cuestionario servpref. Los resultados arrojados, demostró que confiabilidad, tangibilidad y empatía han tenido el puntaje más bajo, mientras que en la eficiencia operativa se evidencio la falta de capacitación del personal. Se concluye que el diseño de acciones estratégicas en base a la calidad de servicio, va a permitir optimizar la eficiencia operativa en el hostel.

En Pimental, Sánchez (2021), en su estudio sobre un plan de capacitación en atención al cliente y de eficiencia operativa en el Banco de Crédito, teniendo como objetivo implementar un programa de capacitación en servicio al cliente y eficiencia operativa. Así mismo, el estudio tuvo un diseño pre-experimental y tipo aplicado, contando con una muestra de 21 personas, a quienes se aplicó una entrevista. los resultados arrojaron que con respecto a la eficiencia operativa se mostró que 10% fue mala, 33% normal, 57% buena. Por lo que se llega a la conclusión, que

responde a su hipótesis cero, del cual se indica que el programa de capacitación en servicio al cliente ha mejorado la eficiencia operativa del BCP.

En Pimentel, Espinoza (2021), en su estudio sobre la gestión de almacenes en la empresa de congelados de frutas de Motupe, basado en el objetivo de desarrollar la gestión de almacén. Presentó una metodología descriptiva y explicativa con un diseño no experimental, cuya población fue los 28 colaboradores que integraban la organización. Con respecto a los instrumentos se tuvo la guía de observación, también se utilizó el cuestionario, así como la revisión de documentos. Durante el análisis de datos, se identificaron diversos problemas, y uno de los más resaltantes fue la falta de gestión del almacén, esto causado por los excesivos costos logísticos. El autor llega a la conclusión que la gestión de almacén es defectuosa y sus diversas causas han sido identificadas por el proyecto Ishikawa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de almacén

Flamarique (2019) define a la gestión de inventarios es esencial para el desarrollo de las empresas, de esta forma permite controlar los recursos de manera eficaz. Así mismo la gestión de almacén presenta ciertos factores, el primero se basa en el incremento de solicitud de servicio al cliente, por segundo el incremento de los costos de logísticos sobre el total de costos, y por último, se basa en el costo de espacio que se determina en el almacén.

De tal manera, que se indica que la gestión de almacenes viene a ser un proceso basado en el área logística de distribución, del cual tiene como función recibir, acumular y envasar en un mismo almacén, del cual será direccionado hasta un punto final de distribución o consumo. En tal sentido, la función de distribución se encuentra inserta en la gestión de almacenes. (Flamarique, 2019)

Así mismo, el proceso logístico se encuentra basado en la aceptación, almacenamiento y transporte en un almacén hasta un punto específico de consumos. El principal objetivo de la gestión de almacenes es optimizar el área logística que opera en las dos fases de flujo, ya sea el aprovisionamiento y la distribución física.

La optimización de almacén permite optimizar los equipos sino también en el desempeño de las normas de seguridad y protección de sus colaboradores. En varias ocasiones, el almacén presenta poco protagonismo dentro de las organizaciones, sin embargo, su gestión es muy importante para el logro de los objetivos de la empresa dentro del mercado. (Ganivet, 2017)

1.3.1.1. Dimensiones de gestión de almacén

a. Principios Básicos Del Almacén.

Por otra parte, según De la Arana (2019), la gestión de almacenes funda su accionar en una serie de principios básicos que promueven la excelencia en su funcionamiento:

Integración de las políticas de gestión de almacenes al plan estratégico de la empresa: La función de planificación cubre todos los sectores organizacionales e involucra a todos los empleados, desde las áreas operativas hasta las funciones gerenciales. La gestión de almacenes no permanece ajena al resto de la empresa, por lo que los planes y programas deben integrarse en el plan estratégico de la empresa en su conjunto. El diseño de indicadores de desempeño necesarios y suficientes que contribuyan a la información que conforma el Cuadro de Mando Integral. (De la Arana, 2019)

Determinar el punto de equilibrio que minimice el costo de mantenimiento: Es la cantidad de unidades en stock lo que le permite minimizar los costos de mantenimiento de inventario. Esto incluye seguros, mano de obra, costos de mantenimiento, alquiler, impuestos, etc. El costo se analiza en términos incrementales, es decir, cuál es la variación que produce un cambio en una unidad adicional. (De la Arana, 2019)

Optimizar el uso de la capacidad instalada: La distribución física dentro de los depósitos es de vital importancia, aprovechando cada metro cuadrado. Se debe analizar el número máximo de cajas a estibar, el uso de estantes, el tamaño de los pasillos, el uso de carteles, entre otros. (De la Arana, 2019)

Asignación de responsabilidades, tareas y funciones en forma estratégica: se refiere a que la separación de funciones y la atribución de

responsabilidades es fundamental para tener sinergia, así como mejorar tiempos, así como las tareas, minimizar costos y maximizar beneficios. (De la Arana, 2019)

Identificación de los bienes mediante códigos de barras, para evitar pérdidas y sustracciones: donde se logra que una entrada y salida sea más rápida de los productos en los almacenes. Al estar adecuadamente integrado con los sistemas de facturación y cobranza, es posible agilizar el tiempo de preparación de los pedidos, así como las bajas del inventario a la hora de facturar en la sala de ventas. (De la Arana, 2019)

Registro de entradas y salidas de bienes: Al monitorear y registrar en función a las entradas y salidas de los productos, podemos rastrear los requisitos de reemplazo, artículos en stock, desgaste y más. El cálculo de la facturación del almacén es fundamental para dominar la gestión del almacén. (De la Arana, 2019)

Restricción a la circulación de personas ajenas al lugar: se refiere a una medida de seguridad para lograr la prevención de accidentes, también de roturas, de caídas, lesiones y robos. También es posible saber exactamente quién es responsable de todos los movimientos en los campamentos y el trabajo allí se vuelve más eficiente. (De la Arana, 2019)

Adecuada clasificación y distribución de los bienes: el uso de letreros en pasillos y estantes es esencial para mejorar el flujo de tráfico y la búsqueda al recoger pedidos. Reduce la probabilidad de errores y, por tanto, la devolución de la compra. (De la Arana, 2019)

El control físico de inventario debe realizarse por una persona ajena al almacén: Uno de los principios básicos es la división del trabajo como controlador interno, así como el uso de dos firmas y documentos que requieren autorización especial. (De la Arana, 2019)

b. Layout de Almacén.

Se utiliza en logística para la distribución y diseño de espacio, lo cual se realiza por medio de un dibujo, croquis o diagrama. Para lograr un almacenamiento eficiente y un uso máximo del espacio disponible, se requiere

estudiar el diseño de la instalación y definir las distintas áreas básicas en el mapa: carga y descarga, también de la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y misión. (Escudero, 2019)

Por lo general, las estanterías metálicas o de palets son la mejor forma de equiparlo. En Ractem puedes comprar online y elegir las medidas de las estanterías para almacén para que se pueda adaptar a la distribución de tu almacén.

c. Sistema De Almacenamiento.

Un sistema de almacenamiento es un método de colocar mercancías o productos en estanterías o estructuras con el fin de optimizar el espacio disponible. Esto significa que, en techos y alturas más bajas, se puede almacenar más producto. Los tabloneros son construcciones que están conectadas al edificio, pero son independientes de él, incluso si están adheridas al piso, pared o techo. (Escudero, 2019)

1.3.1.2. Objetivos de la Gestión de Almacén.

Saldarriaga (2019), señala que la intención primordial de la gestión del almacén es certificar el suministro continuo y adecuado de los materiales y equipos de producción. De manera que el flujo productivo de la empresa esté determinado en gran medida por el ritmo del almacén.

Los proveedores en el rubro de servicios, no se evalúa concretamente en base a la rentabilidad, sino también se tiene en cuenta el uso efectivo de los recursos determinados con la finalidad que el usuario reciba una atención de alta calidad.

Para Flamarique (2017), señala que otro objetivo de la gestión de almacenes es establecer procesos eficientes que se relacionen con los procesos integrados. De tal manera, la gestión de inventarios es considerada una parte esencial en el ejercicio para alcanzar la rentabilidad.

Por lo tanto, ante el desarrollo de la gestión de almacén, te determino los siguientes objetivos:

a) Objetivos concernientes en el coste: estos se basan en valer el espacio, es decir, que el almacén debe contar con un área adecuada a los requerimientos del inventario y los procesos que se desarrollan dentro de la compañía. Así mismo, también se fundamenta en optimizar los tiempos de manipulación, aquí hablamos sobre el manejo adecuado de los recursos, además de plantear un diseño de almacén que favorezca en control de la empresa. También, se fundamenta en facilitar el control de recursos, teniendo como finalidad determinar las reglas de juego, los criterios de gestión y contar con sistemas de información eficaz. Por último, se basa en adaptar los niveles de inversión a las necesidades y preferencias del cliente dentro del mercado.

b) Objetivos relacionados con el servicio: se desarrollan en la reducción de número de errores en base a la atención al cliente, además conservar los cambios de producto en un nivel que no forje excesos ni daños. Así mismo, se fundamenta en la capacidad de adaptación en las necesidades cambiantes que se presenta dentro del mercado.

1.3.1.3. Etapas de la gestión de almacén

De Diego (2018) que, al hablar sobre las etapas de gestión, esta se determina mediante el desarrollo de un mapa de proceso compuesto por ejes transversales que representan los procesos principales.

1. Planificación y Organización: se considera una etapa de carácter estratégico y táctico, porque permite proponer soluciones mediante un plan de trabajo en función a los objetivos de la empresa, creando una ventaja competitiva. Así mismo, este se desarrolla en función a ciertos pasos fundamentales, entre ello se tiene:

Diseño de la red de distribución: se indica que cada empresa debe formular una política en base a su red de distribución, del cual se debe ajustar al mercado y a la capacidad de respuesta para contrastar el cambio en la demanda.

Responsabilidad en la Gestión de Almacenes: se indica que el área de almacén es considerada un órgano autónomo. De tal manera que, la optimización de los recursos se fundamenta en las estrategias de la

planificación, las ventas, el tamaño y la cadena de suministro, no obstante, se presentan ventajas y desventajas según el tipo de gestión.

Ubicación de almacenes: para la ubicación de almacén se recomienda realiza dos tipos de métodos, el primero enfocado en la visión general del mercado, y el segundo bajo la visión local del mercado.

Tamaño de los almacenes: se fundamenta en la designación del producto que se almacenará y se requerirá. Por el cual, es importante que de acuerdo a los productos que se distribuirán, el tamaño del almacén cuenta un rol fundamental para el control efectivo y una mejor organización.

Diseño y Lay-out de los almacenes: se fundamenta en el flujo de materiales y equipos. Por lo tanto, un diseño eficiente mejora las operaciones del almacén.

2. Recepción: Se basa en la entrada del material requerido en el inventario, además la persona encargada se caracteriza por empadronar, controlar la calidad, y cumplir con ciertas responsabilidades de almacén. De tal manera, que la recepción permite crear una secuencia de los material e insumos que llega almacén y terminar en la ubicación final, mediante una revisión y control de calidad. (De Diego, 2018)

3. Almacenamiento: Consta de la ubicación de los productos que se reciben, del cual se caracteriza por mantener una infraestructura amplia de acuerdo a los materiales que se reciben. Así mismo, dentro del almacén debe existir una organización exhaustiva para un mayor control, es aquí donde se habla acerca de las tarjetas de control visible que permiten a la persona encontrar de manera más rápida lo que busca para la producción. (De Diego, 2018)

4. Distribución: consta del conjunto de actividades de carácter técnico-administrativo que permite la satisfacer a los usuarios con la entrega de los bienes o servicios solicitados. Así mismo, se indica que la gestión del almacén en función a la distribución se encarga de entregar el producto en los diferentes puntos de entrega, para la satisfacción de la llegada del producto solicitado por el cliente. (De Diego, 2018)

5. Control de inventarios: es la parte operativa de los inventarios, siendo aquellas prácticas que se toman en consideración durante el almacenamiento del producto. Se realiza para controlar el movimiento de productos y realizar un seguimiento de los flujos de ventas o de producción. (De Diego, 2018)

1.3.2. Eficiencia operativa

La eficiencia operativa hace referencia a la utilidad correcta entre los recursos disponibles, este se puede definir mediante una ecuación que corresponde a $E=P/R$; en donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Según Saucedo (2019), manifiesta que es una característica que diferencia a cualquier empresa y refuerza los objetivos planteados, de esta forma optimizar recursos como el tiempo, el material y el talento humano de manera eficiente y eficaz.

Asimismo, Aguilar (2018) representa la ejecución de actividades de optimización de recursos, por lo que las actividades se planifican de tal manera que todo se lleve a cabo de manera uniforme, de acuerdo con las medidas tomadas.

Por otra parte, Lázaro (2020) señala que la "eficiencia operativa" es un indicador un poco débil, ya que cubre todas las variables básicas, es decir, es posible saber si lo que falta para el 100% se ha perdido por tiempo operativo.

1.3.2.1. Dimensiones de la eficiencia operativa

Según Tapia y Mendoza (2019), propone las siguientes dimensiones:

Calidad operativa: Incluye una serie de tareas y procesos encaminados a mejorar la organización interna para mejorar su capacidad para lograr diversos objetivos políticos y operativos.

Tiempo de operación: Se refiere al tiempo requerido para seleccionar productos del almacén. Optimizando esta dimensión, se puede mejorar la eficiencia operativa.

Productividad: Todo el personal que trabaja en el campo de la seguridad debe estar capacitado para encontrar rápidamente soluciones a los problemas

encontrados en el campo, de manera que, con los conocimientos que tienen, puedan desempeñar sus funciones con confianza y mejorar su desempeño.

1.3.2.2. Factores de eficiencia operativa

De acuerdo a Lázaro (2020), indica los factores de eficiencia operativa, de las cuales se tiene:

i. Capacidad y habilidades del colaborador: Se cree que los empleados amplían sus conocimientos a través de las actividades adecuadas porque las habilidades adquiridas son más eficientes y los objetivos se alcanzan mejor.

Tecnología y equipos: Contar con la última tecnología y equipos es fundamental para simplificar las operaciones, ahorrar tiempo para obtener los resultados deseados y aumentar la productividad en años anteriores.

Procedimientos y normas: Es necesario seguir un proceso de actividad coherente, un procedimiento para asegurar la realización de productos de alta calidad.

Sistema de Evaluación, Incentivo y Reconocimiento: Para lograr los resultados esperados, incluyendo ganancias más rentables para la empresa, es necesario utilizar un sistema de evaluación para identificar áreas de mejora, visualizar la producción continua e implementar planes de incentivos para los empleados. No reducirán la producción, que es un factor clave para garantizar que los empleados participen en el logro de los objetivos de la empresa.

Entrada utilizada: Se dice que la empresa revisa la cantidad de producto consumido, luego calcula los costos operativos y ve que todo va de acuerdo al plan para predecir acciones contra cualquier riesgo.

1.3.2.3. Indicadores de la eficiencia

Consta de la evaluación en el logro de los objetivos estratégicos. Su uso se basa en la fiabilidad y compatibilidad. Así mismo, se tiene en cuenta que el objetivo final es hacer el análisis situacional sobre la realidad del negocio para certificar exactitud y eficiencia en la toma de decisiones. (Aguilar, 2018)

La información obtenida de la medición del indicador proporciona una visión básica, es decir, si el comportamiento individual de la fuerza laboral o del equipo de trabajo que la compone es consistente con los objetivos estratégicos de la organización en términos de desempeño y productividad. Básicamente, la medición asegura que la información avance según sea necesario para abordar los siguientes factores:

La dedicación personal de cada colaborador.

El nivel de atención de cada persona en una tarea.

El nivel de productividad diaria relacionado con el tiempo activo de cada persona.

Además, Aguilar (2018) estos estándares juegan un papel más importante porque brindan la oportunidad de examinar los procesos internos de negocios que realmente brindan el mayor valor a la organización. Estas son las cosas que deben priorizarse, las más conocidas y la mejor asignación de recursos. Cada indicador debe tener los siguientes estándares o características para asegurar una toma de decisiones efectiva considerando:

a) Realidad: tiene que ser alcanzable y asegurar que exista una relación lógica con los recursos utilizados para el valor que aporta.

b) Medible: debe ser medible en frecuencia o cantidad.

c) Fácil de entender: tiene que ser fácil de entender y reconocer por todos los que lo utilicen.

d) Controlable: debe ser monitoreado y monitoreado.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo la gestión de almacén permite mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Teóricamente la investigación se justifica porque se basa en los aportes de diferentes autores para el desarrollo de las variables y de las dimensiones, por lo que se respalda su desarrollo, de esta manera, también se realiza un aporte por

medio del nuevo conocimiento obtenido a través de los resultados del estudio, por lo que se considera importante para las ciencias administrativas.

Metodológicamente, se ha realizado un estudio descriptivo, en el que se planea un instrumento para medir las variables, por lo que puede ser utilizado para otros estudios con empresas similares y las mismas variables de investigación, siendo así un referente para su desarrollo.

Desde un punto de vista práctico, se ha realizado un aporte a través de la propuesta como un aporte a la problemática del estudio, de esta manera, si los propietarios deciden implementarla se tendrá resultados favorables en cuenta a la eficiencia operativa y la gestión del almacén.

1.6. Hipótesis

La aplicación de una propuesta de gestión de almacén permitirá mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Analizar la gestión de almacén en la empresa Corporación Ramos SCRL.

Establecer la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL.

Determinar los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL.

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Hernandez, et al. (2018) define a una investigación descriptiva, puesto a que hace uso de métodos analíticos para determinar los objetivos de la investigación. Además, se encarga identificar las características y factores del estudio.

Por tanto, el estudio se considera una investigación descriptiva, puesto que se determinó las características que se relacionan entre la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa de la empresa en estudio.

Hernandez, et al. (2018) El diseño de este estudio se considera de tipo no experimental, debido a que no existirá ninguna manipulación entre las variables de estudio.

Por lo tanto, el estudio fue de diseño no experimental, debido que al momento del recojo de datos no se manipularan las variables, es decir la gestión de almacén y la eficiencia operativa, además que se realizó la recolección de datos en un mismo periodo siendo estas variables independientes entre sí.

2.2. Población y muestra.

Población

Hernández, et al. (2018) señala que es la agrupación de personas u organizaciones que son tema de indagación.

En tal sentido, la población utilizada por el estudio estuvo conformada por 32 trabajadores de la empresa Corporación Ramos SCRL.

Muestra

Hernández, et al. (2018) declaran que una muestra viene hacer un subconjunto, población o parte de un universo, seleccionándose por metodologías diversas, pero siempre teniéndose presente la representatividad de un universo.

De tal manera, que la muestra también está conformada por 32 trabajadores de la empresa corporación Ramos SCRL.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variables

Gestión de Almacén: es fundamental para el desarrollo de las empresas públicas y privadas, de esta forma permite controlar los recursos de manera eficaz. Así mismo la gestión de almacén presenta ciertos factores, el primero se basa en el incremento de solicitud de servicio al cliente, por segundo el aumento de los costos de logísticos sobre el total de costes, y por último, se basa en el costo de espacio que se determina en el almacén. (Flamarique, 2019)

Eficiencia operativa: es una característica que diferencia a cualquier empresa y refuerza los objetivos planteados, de esta forma optimizar recursos como el tiempo, el material y el talento humano de manera eficiente y eficaz. (Saucedo, 2019)

Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión de almacén

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Gestión de almacén	Planificación	Tipo de red de distribución	Considera que la distribución de productos en la empresa se realiza de manera eficiente.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
		Nivel de responsabilidades	En empresa los jefes delegan responsabilidades a los trabajadores	
	Recepción	Ubicación de almacenes	Considera que la ubicación de productos en almacén es la adecuada	
		Tamaño de almacenes	La dimensión del espacio de almacén es suficiente para los productos de la empresa	
		Registro de ingresos	Se realiza un registro estricto de los productos en almacén	
		Control de calidad	Se realiza un control de calidad cuando llegan los productos a almacén	
	Almacenamiento	Tipo de codificación de productos	Se realiza la codificación de todos los productos que ingresan a almacén	
		Nivel de procedimientos de almacén	Considera que los procedimientos en almacén son ordenados	
		Tipo de distribución de espacio físico	La distribución del espacio físico de almacén permite un movimiento adecuado de los productos	
		Distribución	Disponibilidad	

Control de inventario	Rapidez de entrega	La distribución de almacén permite hacer la entrega rápida de productos a los clientes
	Confiabilidad	Considera que los productos que se ofrece son confiables en cuanto a durabilidad
	Control de movimiento	Se realiza un control de ingreso y salida de productos de almacén
	Seguimiento de flujos de productos	Se realiza un seguimiento adecuado de productos en la empresa

Tabla 2.

Operacionalización de la variable efectividad operativa

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Eficiencia operativa	Calidad operativa	Nivel de tareas	Las tareas asignadas a los trabajadores son claros y precisos	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
		Nivel de procesos	Los procesos de trabajo en la empresa se encuentran definidos	
		Cumplimiento de objetivos	Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha dado	
	Tiempo operativo	Tiempos de abastecimiento	Los tiempos de abastecimiento de productos de la empresa se da conforme se ha programado	
		Tiempo de producción	Los tiempos de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la empresa	
		Tiempo de distribución	Los tiempos requeridos desde que el cliente llega a la empresa es el adecuado	
	Productividad	Eficiencia de materiales	El manejo de productos en la empresa se da de manera eficiente	
		Eficiencia de maquinaria	El manejo de productos como motocicletas se realiza siempre por un profesional	
		Eficiencia de mano de obra	Los trabajadores son capacitados para mejorar sus actividades en la empresa	

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

Técnicas de recolección de datos

La investigación se desarrolló la técnica de la encuesta, del cual fue aplicado a la muestra, en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo, con el único propósito de recoger la información esencial para el análisis de sus resultados.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de investigación aplicado fue el cuestionario, del cual estará conformado por 36 preguntas en función a las dimensiones e indicadores de la operacionalización de variables.

Validez y confiabilidad

La efectividad del instrumento es evaluada por los estándares de expertos, quienes son profesionales que conocen del tema de investigación, tienen la finalidad de evaluar cada pregunta del instrumento, y analizar la coherencia de acuerdo a su operacionalización.

La confiabilidad se calcula a través del método Alpha de Cronbach, que simboliza el nivel de confiabilidad del instrumento de estudio.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Ante el análisis del recojo de los datos, se realiza el siguiente procedimiento:

Primero, para el desarrollo de los resultados mediante cuadros estadísticos.

Segundo, establecer gráficos estadísticos para la interpretación de los resultados de acuerdo a las variables.

Tercero, crear porcentajes por cada categoría de variables.

Finalmente, mediante el procesamiento de datos estadísticos, se utilizó los programas estadísticos SPSS 25 y Microsoft Excel 2019.

2.6. Aspectos éticos.

En cuanto a los criterios éticos de este estudio se ha considerado los citados por Noreñas, Moreno y Rojas (2016) los cuales son:

Credibilidad, se fundamenta en el desarrollo constante de observaciones ante la continuación de este fenómeno, todos los participantes admitieron que los resultados de la investigación eran correctos.

Consistencia, puesto a la presencia sobre una complejidad en el desarrollo de la investigación que dificulta la estabilidad de los datos. De tal manera, se detalló el proceso de recolección a través de los datos recepcionados para el análisis respectivo.

Confirmabilidad, debido a que los resultados de la encuesta afirman la autenticidad de las descripciones realizadas por los participantes. Es decir, la interpretación fue determinada por la herramienta propuesta y se compararon los resultados dados para un análisis preciso.

2.7. Criterios de rigor científico.

Noreñas, Moreno y Rojas (2016) describen diferentes criterios de rigor científico:

Autenticidad, puesto a que los participantes y el investigador ante la aplicación del instrumento, se desarrolló con total normalidad, sin ninguna manipulación, puesto a que los participantes se expresaron tal cual, manifestando descripciones equilibradas y justas.

Aproximación. Metodológicamente, detalla la explicación sobre los juicios y la lógica de la investigación. El investigador determino la secuencia que se planteó para el desarrollo del estudio y los razonamientos que la trasfirieron.

Fundamentación: debido a que se desarrolló en función a las bases teóricas y filosóficas sólidas, estructurando la parte del marco referencial. Este criterio se cumplió con una revisión de la literatura extensiva y pertinente, enfocada en estudios similares.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

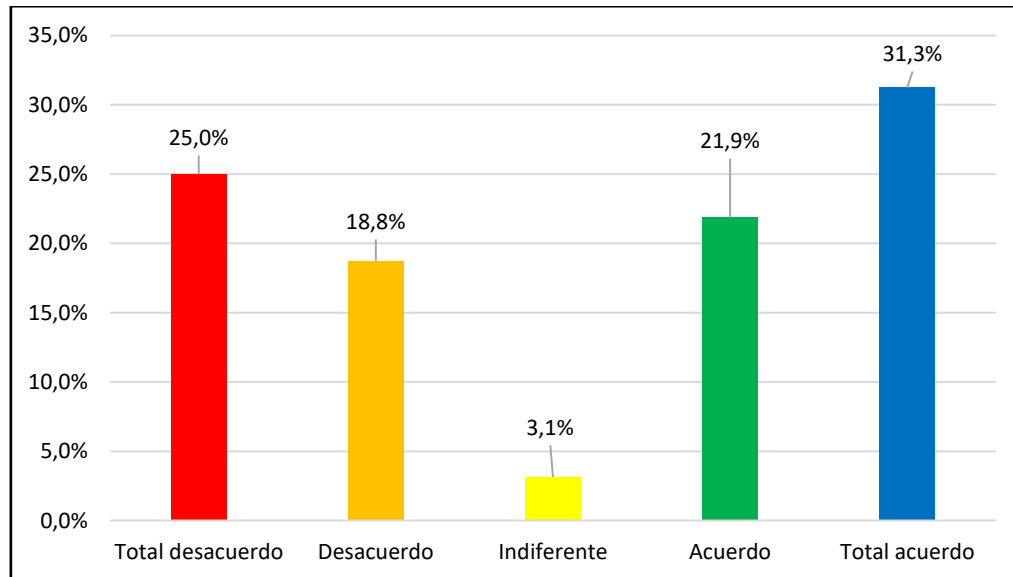
Tabla 3.

Análisis descriptivo de la dimensión "Planificación"

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	8	25.0%	25.0%	25.0%
Desacuerdo	6	18.8%	18.8%	43.8%
Indiferente	1	3.1%	3.1%	46.9%
Acuerdo	7	21.9%	21.9%	68.8%
Total acuerdo	10	31.3%	31.3%	100%
Total	32	100%	100%	

Figura 1.

Análisis descriptivo de la dimensión "Planificación"



Según los resultados arrojados en la figura 1 en base a su dimensión de planificación se indicó que el 31.3% de los trabajadores están en total acuerdo, mientras que el 21.9% están de acuerdo, el 3.1% indiferente, el 18.8% están en desacuerdo y el 25% en total desacuerdo. En tal sentido, la empresa corporación Ramos SCRL no cuenta con una buena planificación en la gestión de almacén, evidenciándose una deficiente distribución, ubicación y tamaño de almacén.

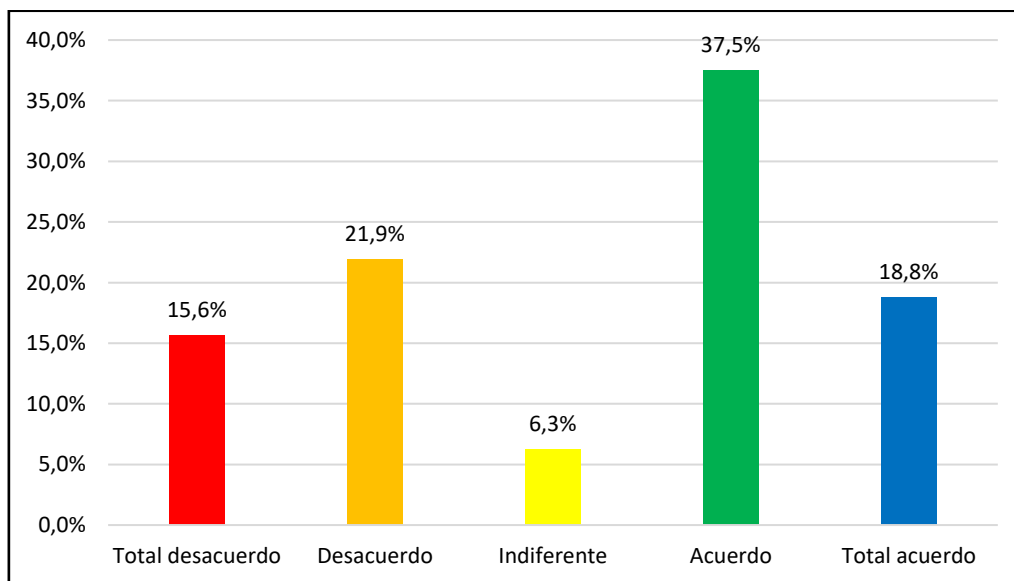
Tabla 4.

Análisis descriptivo de la dimensión "Recepción"

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	5	15.6%	15.6%	15.6%
Desacuerdo	7	21.9%	21.9%	37.5%
Indiferente	2	6.3%	6.3%	43.8%
Acuerdo	12	37.5%	37.5%	81.3%
Total acuerdo	6	18.8%	18.8%	100%
Total	32	100%	100%	

Figura 2.

Análisis descriptivo de la dimensión "Recepción"



Según los resultados arrojados que muestra la figura 2 con respecto a la dimensión de recepción señala que el 18.8% se encuentran en total acuerdo, 37.5% en acuerdo, 6.3% indiferente, el 21.9% desacuerdo y el 15.6% total desacuerdo. Es decir, que en la empresa corporación Ramos SCRL en base a los registros de ingresos y control de calidad se maneja regularmente, habiendo un considerable porcentaje del personal manifiestan que no se realiza continuamente estos registros, perjudicando la recepción de productos a la empresa.

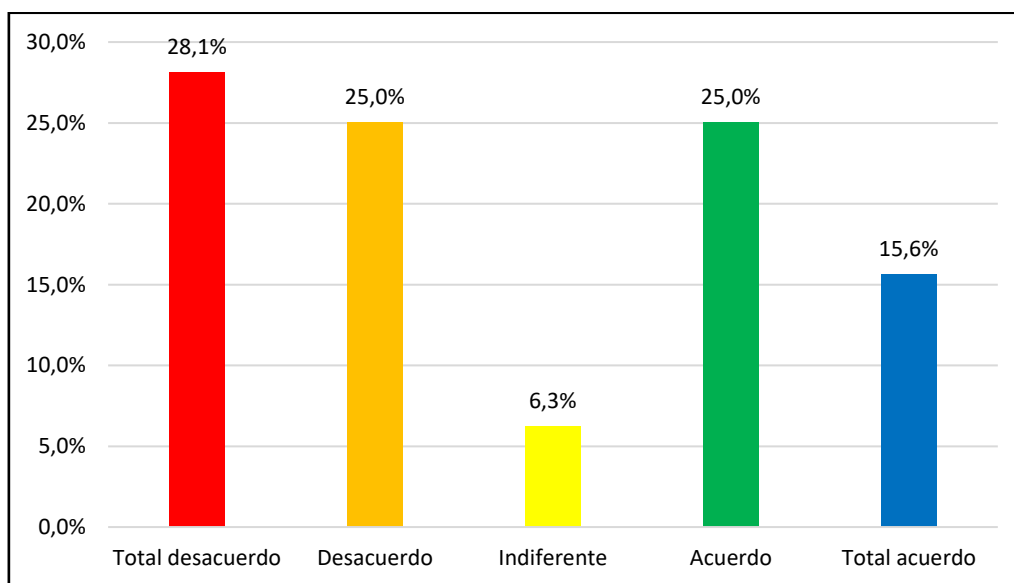
Tabla 5.

Análisis descriptivo de la dimensión “Almacenamiento”

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	9	28.1%	28.1%	28.1%
Desacuerdo	8	25.0%	25.0%	53.1%
Indiferente	2	6.3%	6.3%	59.4%
Acuerdo	8	25.0%	25.0%	84.4%
Total acuerdo	5	15.6%	15.6%	100%
Total	32	100%	100%	

Figura 3.

Análisis descriptivo de la dimensión “Almacenamiento”



Según los resultados que se muestran en la figura 3 con respecto a la dimensión de almacenamiento los trabajadores señalan que el 15.6% están en total acuerdo, el 25% en acuerdo, el 6.3% indiferente, el 25% en desacuerdo y el 28.1% en total desacuerdo. Es decir, que en la empresa corporación Ramos SCRL presenta deficiencias en base al tipo de codificación de productos, el nivel de procedimiento y el tipo de distribución, perjudicando la gestión de almacenamiento de la empresa.

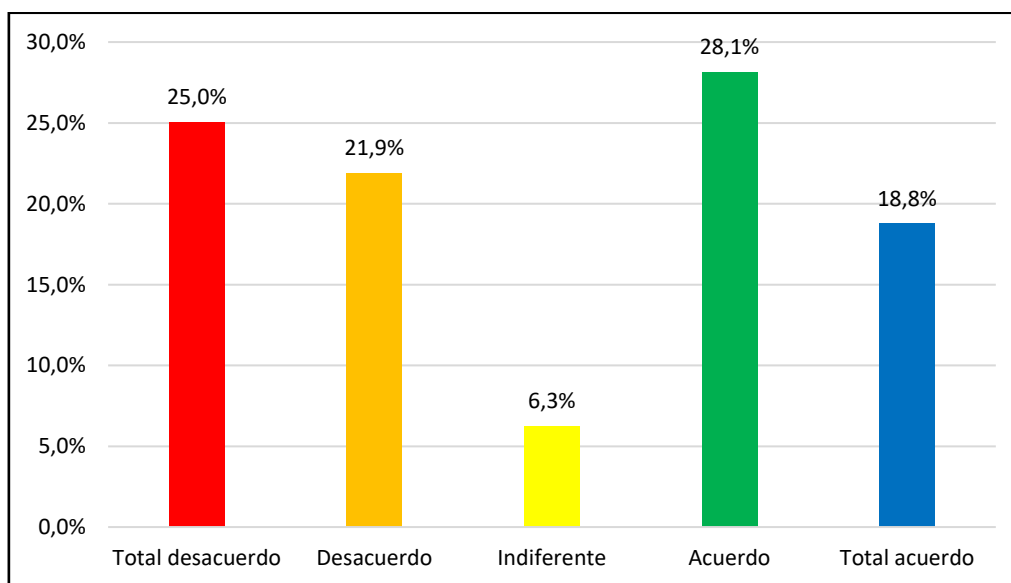
Tabla 6.

Análisis descriptivo de la dimensión "Distribución"

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	8	25.0%	25.0%	25.0%
Desacuerdo	7	21.9%	21.9%	46.9%
Indiferente	2	6.3%	6.3%	53.1%
Acuerdo	9	28.1%	28.1%	81.3%
Total acuerdo	6	18.8%	18.8%	100%
Total	32	100%	100%	

Figura 4.

Análisis descriptivo de la dimensión "Distribución"



Según los resultados arrojados en la figura 4 con respecto a la dimensión de distribución, los trabajadores señalan que el 18.8% están en total acuerdo, mientras que el 28.1% en acuerdo, el 6.3% se encuentran indiferente, el 21.9% en desacuerdo y el 25% total desacuerdo. Es decir, que en la empresa corporación Ramos SCRL en base a la disponibilidad y rapidez de entrega, se evidencia que no se realiza efectivamente, puesto al porcentaje considerable que mientras su total desacuerdo, por lo que perjudica en la gestión de distribución dentro del área de almacén, trayendo como consecuencia problemas organizacionales dentro de la empresa.

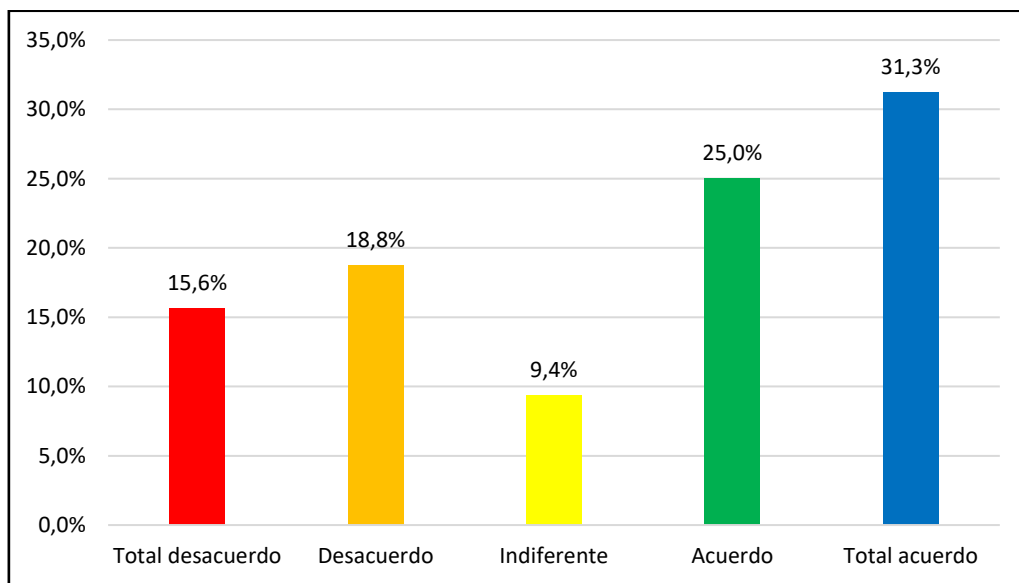
Tabla 7.

Análisis descriptivo de la dimensión “Control de inventario”

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	5	15.6%	15.6%	15.6%
Desacuerdo	6	18.8%	18.8%	34.4%
Indiferente	3	9.4%	9.4%	43.8%
Acuerdo	8	25.0%	25.0%	68.8%
Total acuerdo	10	31.3%	31.3%	100%
Total	32	100%	100%	

Figura 5.

Análisis descriptivo de la dimensión “Control de inventario”



Según los resultados mostrados en la figura 5 con respecto a la dimensión control de inventarios, los trabajadores señalan que el 31.3% están en total acuerdo, el 25% acuerdo, el 9.4% esta indiferente, el 18.8% desacuerdo y el 15.6% en total desacuerdo. Es decir, que en la empresa corporación Ramos SCRL se evidencia un adecuado manejo en el control de inventario, sin embargo, es necesario mejorar ciertos aspectos en cuanto al control de movimiento y seguimiento de flujos en los productos, de esta forma mejorar la efectividad en la gestión de almacén.

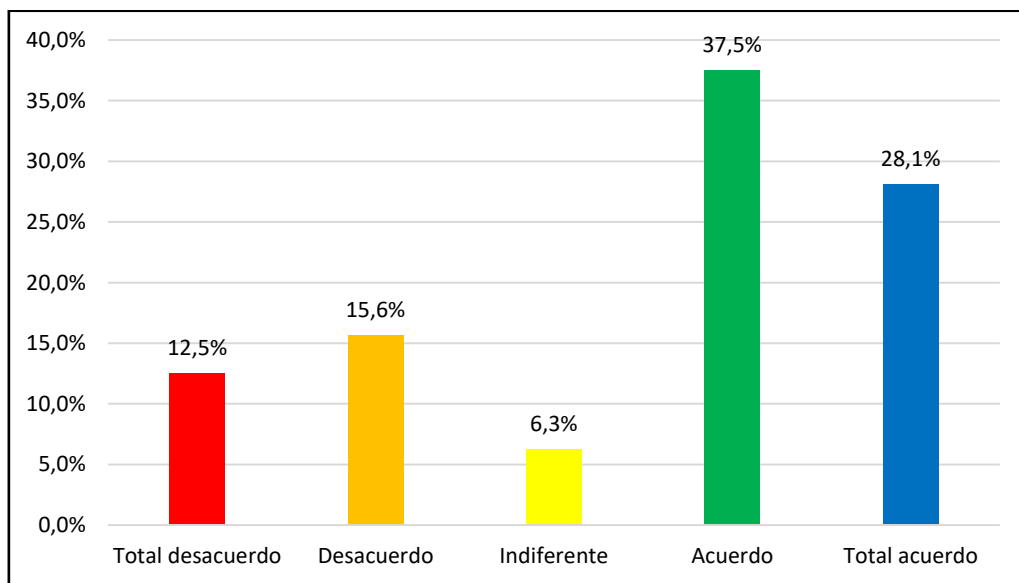
Tabla 8.

Análisis descriptivo de la dimensión “Calidad operativa”

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	4	12.5%	12.5%	12.5%
Desacuerdo	5	15.6%	15.6%	28.1%
Indiferente	2	6.3%	6.3%	34.4%
Acuerdo	12	37.5%	37.5%	71.9%
Total acuerdo	9	28.1%	28.1%	100.0%
Total	32	100.0%	100.0%	

Figura 6.

Análisis descriptivo de la dimensión “Calidad operativa”



Según los resultados arrojados que muestra la figura 6 con respecto a la dimensión de calidad operativa, los trabajadores señalan que el 37.5% están en acuerdo, el 28.1% en total acuerdo, el 6.3% se encuentran indiferente, el 15.6% en desacuerdo y el 12.5% en total desacuerdo. Es decir, que en la empresa corporación Ramos SCRL de acuerdo a lo manifestado por sus colaboradores se evidencia un adecuado manejo en la calidad operativa, debido a que presenta un buen nivel en las tareas, procesos y en el cumplimiento de objetivos.

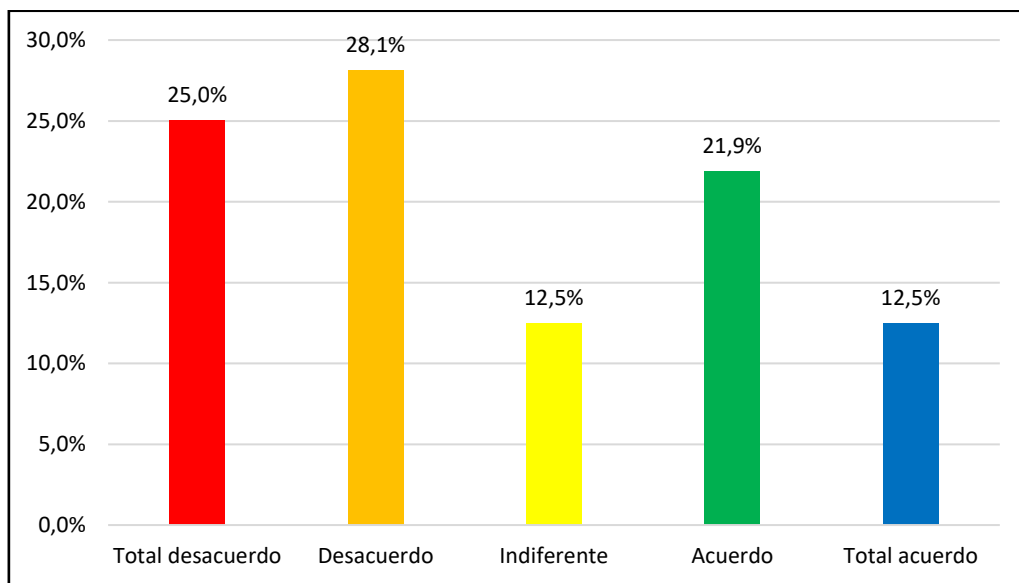
Tabla 9.

Análisis descriptivo de la dimensión “Tiempo operativo”

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	8	25.0%	25.0%	25.0%
Desacuerdo	9	28.1%	28.1%	53.1%
Indiferente	4	12.5%	12.5%	65.6%
Acuerdo	7	21.9%	21.9%	87.5%
Total acuerdo	4	12.5%	12.5%	100.0%
Total	32	100.0%	100.0%	

Figura 7.

Análisis descriptivo de la dimensión “Tiempo operativo”



Según los resultados arrojados que muestra la figura 7 con respecto a la dimensión de tiempo operativo, los trabajadores señalan que el 12.5% están en total acuerdo, el 21.9% en acuerdo, el 12.5% están indiferente, el 28.1% en desacuerdo y el 25% en total desacuerdo. Es decir, que en la empresa corporación Ramos SCRL de acuerdo a lo manifestado por los trabajadores evidencia un inadecuado manejo en base a los tiempos de abastecimiento, de producción y distribución lo que dificultad los problemas en la eficiencia operativa.

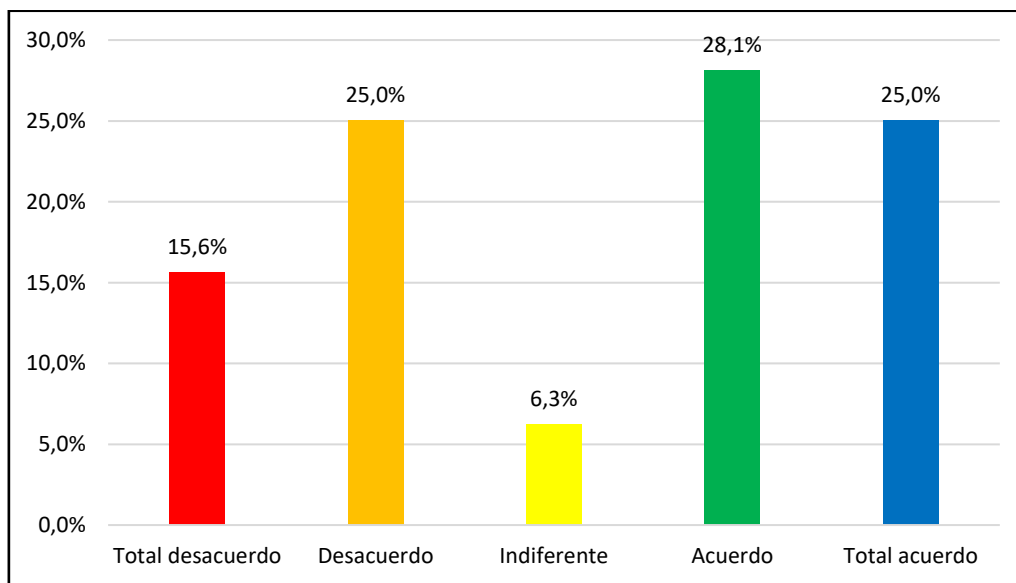
Tabla 10.

Análisis descriptivo de la dimensión "Productividad"

	n	%	% válido	% acumulado
Total desacuerdo	5	15.6%	15.6%	15.6%
Desacuerdo	8	25.0%	25.0%	40.6%
Indiferente	2	6.3%	6.3%	46.9%
Acuerdo	9	28.1%	28.1%	75.0%
Total acuerdo	8	25.0%	25.0%	100.0%
Total	32	100.0%	100.0%	

Figura 8.

Análisis descriptivo de la dimensión "Productividad"



Según los resultados arrojados que se muestran en la figura 8 con respecto a la productividad, los trabajadores señalan que el 25% están en total acuerdo, el 28.1% están acuerdo, el 6.3% indiferente, el 25% en desacuerdo y el 15.6% en total desacuerdo. Es decir, que en la empresa corporación Ramos SCRL de acuerdo a lo manifestado por los trabajadores existe un porcentaje considerable que muestran su acuerdo en la eficiencia de materiales, maquinarias y mano de obra, sin embargo, existe un porcentaje razonable de trabajadores que muestran su disconformidad, considerando problemas en la eficiencia operativa en la empresa.

3.2. Discusión de resultados

Sobre analizar la gestión de almacén en la Corporación Ramos SCRL, se evidencio que base a su dimensión de planificación, el 31.3% están en total acuerdo, mientras que el 25% en total desacuerdo (ver tabla 3); además en base a la dimensión de recepción el 37.5% está en total acuerdo mientras que el 21.9% en desacuerdo (ver tabla 4); en la dimensión de almacenamiento se indica que el 25% están acuerdo, mientras que el 28.1% en total desacuerdo; la dimensión de distribución, el 28.1% están en acuerdo mientras que el 25% en total desacuerdo (ver tabla 6); por último, en base al control de inventario el 31.3% está en total acuerdo y el 15.6% en total desacuerdo (ver tabla 7). En tal sentido, en base al análisis de la gestión de almacén en Corporación Ramos SCRL, se encuentra en un nivel medio, debido a que se evidencio ciertos factores de mejora en la parte de la planificación, en donde los trabajadores muestran su disconformidad en base a la distribución, ubicación y tamaño de almacén: además se mostró deficiencias en el almacenamiento, en donde la gran parte de sus colaboradores están el total desacuerdo, ya que se muestra un inadecuado manejo en base al tipo de codificación de productos, el nivel de procedimiento y los tipos de distribución. Por último, es necesario mejorar en la distribución, puesto a que la gran parte de los trabajadores presenta cierta disconformidad en base a la disponibilidad y rapidez de entrega de los productos de la empresa. Estos resultados se asemejan al estudio de Castaño y Bedoya (2018), en su estudio sobre plantear una propue:1sta de mejorar en base al proceso de entrega de materiales en el área de almacén, en donde sus resultados evidencian un desorden en el área de almacén, además que la distribución de materiales no se realiza continuamente, por lo que se indica varios espacios vacíos. Así mismo, se relaciona con la teoría de Flamarique (2019) quien define a la gestión de almacén se considera un proceso en base al área de logística, del cual tiene como función Recepcionar, almacenar y distribuir cada producto o insumo de toda organización para mejorar los procesos dela empresa en cada fase de flujo.

Con respecto al objetivo sobre establecer la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, los resultados evidencia que en base a su dimensión sobre la calidad operativa se tuvo que el 37.5% de los trabajadores están de acuerdo, mientras que el 15.6% está de desacuerdo (ver tabla 8); en base a la dimensión de tiempo operativo el 12.5% están de acuerdo mientras que el 28.1% en total desacuerdo (ver tabla 9); por último, sobre la productividad el 28.1% en acuerdo mientras que el 25% en desacuerdo (ver tabla 10). En tal sentido, se estableció que la eficiencia operativa de la empresa Corporación Ramos SCRL presenta una calidad operativa adecuada debido a presenta un buen nivel de tareas, procesos y en el cumplimiento de los objetivos empresariales, además con respecto al tiempo operativo en la empresa se evidencia un inadecuado manejo en los tiempos de abastecimiento, producción y distribución; por último, en base a su productividad se realiza de manera adecuada, sin embargo es necesario realizar acciones de mejora en la eficiencia de materiales, maquinarias y mano de obra. Estos resultados son como los de Maxda (2017) en su estudio sobre establecer una propuesta de eficiencia operativa para mejorar el control interno en el área de almacén de una empresa, en donde los resultados muestran que dentro de la empresa no se realiza adecuadamente el uso de normas, tareas y reglamentos, además de mostro deficiencias en base a la productividad, generando problemas en la operatividad de la empresa. Así mismo, se relaciona con la teoría de Saucedo (2019), quien indica que la efectividad operativa se caracteriza por reforzar los objetivos de la empresa y optimizar los recursos como el tiempo, material y talento humano.

Con respecto al objetivo de determinar los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, señala que los factores de la gestión de almacén en la empresa fueron la planificación mostrándose un 25% que se encuentran en total desacuerdo (ver tabla 3), es decir que la empresa tiene la necesidad de presentar acciones de mejora en la distribución, ubicación y tamaño de almacén; además en la parte de la dimensión de almacenamiento el 28.1% de los trabajadores están en desacuerdo y el 25% en desacuerdo, por lo que se presentó deficiencias en base al tipo de codificación de productos, además que los trabajadores indican un bajo nivel en los procedimientos de la empresa, y en caso del tipo de distribución no

se realiza de manera efectiva; por último, el 25% de los trabajadores están en total desacuerdo (ver tabla 6) evidenciándose una deficiencia en la disponibilidad y rapidez de entrega. De tal manera, en base a la efectividad operativa que incide por la gestión de almacén, es necesario mejorar el tiempo operativo, debido a que el 28.1% de los trabajadores (ver tabla 9) están en desacuerdo, por lo que se indica el inadecuado manejo en base a los tiempo abastecimiento, de producción y distribución; por último tenemos la productividad, en donde el 25% de los trabajadores (ver tabla 10) están en desacuerdo en base a las eficiencias de materiales, maquinarias y mano de obra, lo que perjudica el desarrollo continuo de la efectividad operativa. Estos resultados se asemejan con Cabrera y Gonzalez (2019) en su investigación los resultados evidenciaron que la empresa presenta un nivel alto en ineficiencia en la gestión de almacén, por el cual existe demoras en los tiempos en despachos de mercadería, mal manejo de materiales, controles inadecuados de la gestión del almacén. Así mismo se relaciona con la teoría de Aguilar (2018), en donde señala que la efectividad operativa se basa en la ejecución de actividades para la optimización de los recursos, la cual se debe fundamentar actividades planificadas, del mismo modo Ganivet (2017) señala que la gestión de almacén es importante para la consecución de objetivos de la empresa dentro del mercado.

3.3. Aporte científico

1. Descripción:

La empresa Corporación Ramos SCRL cuenta con una amplia experiencia en el mercado, cuya RUC es 20480093012, quien desarrolla sus actividades en la venta, también en el mantenimiento y la reparación de motocicletas, así como de sus partes, piezas y accesorios con su dirección Av. Eufemio Lora y Lora Nro. 1078 P.J. Santa Rosa, Chiclayo.

2. Misión:

Ofrecemos soluciones en la venta, mantenimiento y reparación de motocicletas para que nuestros clientes tengan éxito. Cumplimos nuestras promesas, proporcionamos soluciones y logramos los objetivos de nuestros clientes.

3. Visión:

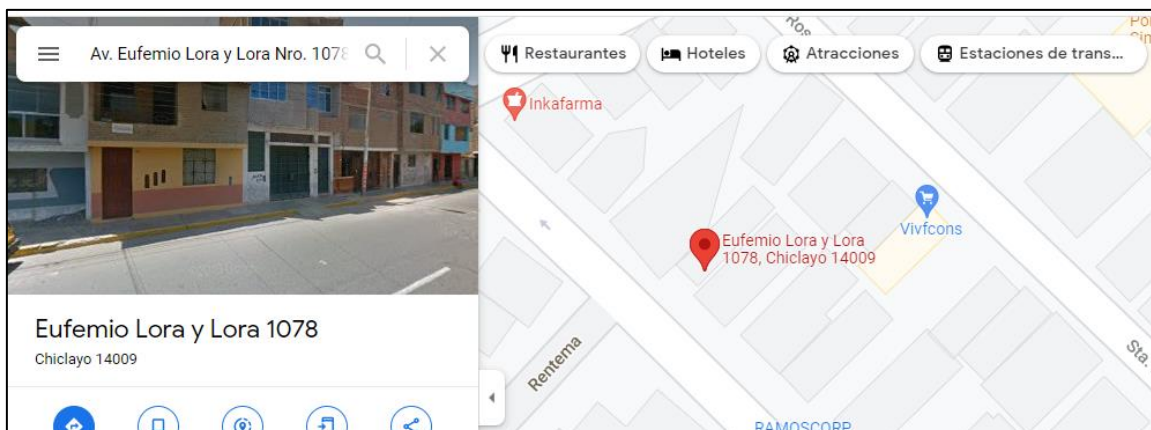
Construimos nuestro negocio desafiando las normas tradicionales en la venta de motocicletas y sus accesorios, brindando un servicio post venta para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Brindaremos nuevas ideas y soluciones creativas para nuestros clientes, obteniendo el privilegio de ser su asesor de confianza.

4. Ubicación:

El local se ubica en Av. Eufemio Lora y Lora Nro. 1078 P.J. Santa Rosa, Chiclayo:

Figura 9.

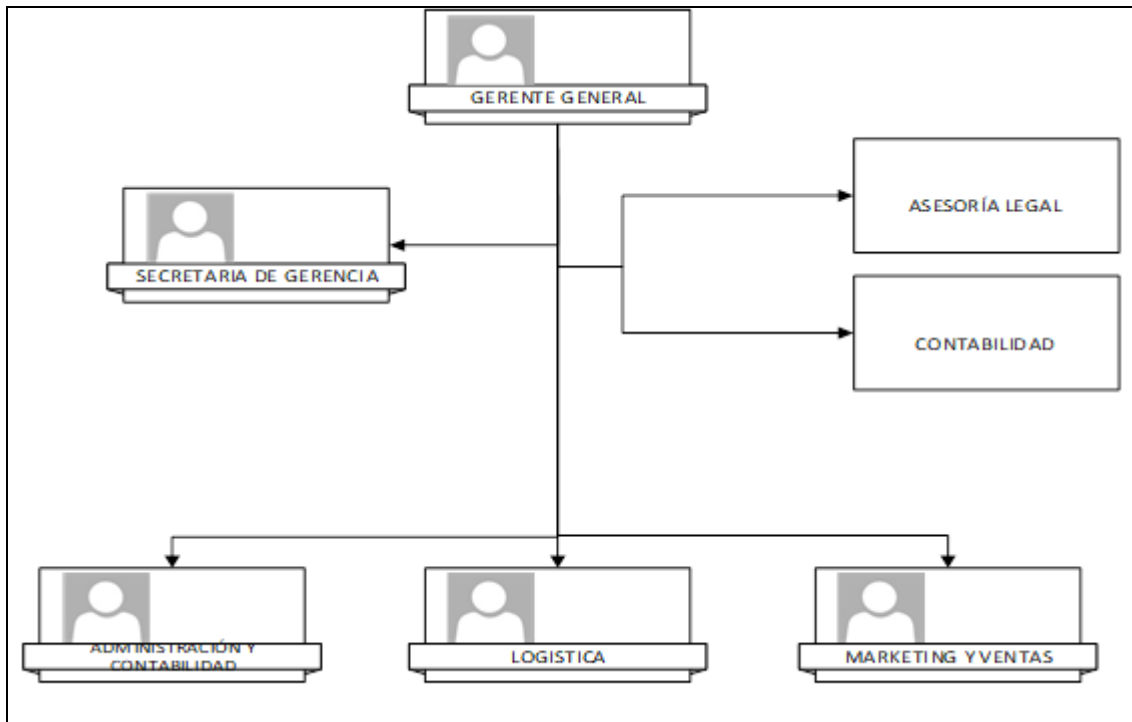
Mapa de ubicación de la empresa



5. Organigrama:

Figura 10.

Organigrama de la empresa



Recursos humanos:

Trabajadores de la empresa:

Gerente: 1.

Secretaria: 2.

Administrador: 1.

Contador: 1.

Asistente contable: 3

Cajero: 2

Jefe de almacén: 2.

Operarios y mecánico: 9.

Marketing y ventas: 9.

Logística y compras: 2.

En total de trabajadores es de 32.

6. Productos

Tabla 11.

Lista de productos

Producto	Marcas
Motocicleta motor 125	Ducati
Motocicleta motor 150	Ducati
Motocicleta motor 180	Ducati
Motocicleta motor 200	Ducati
Motocicleta motor 250	Ducati
Accesorios variados	Multimarcas
Piezas variados	Multimarcas

7. Clientes:

Los clientes que son frecuentes están en distintos sectores tal como se indica:

Vendedores de motos en provincia.

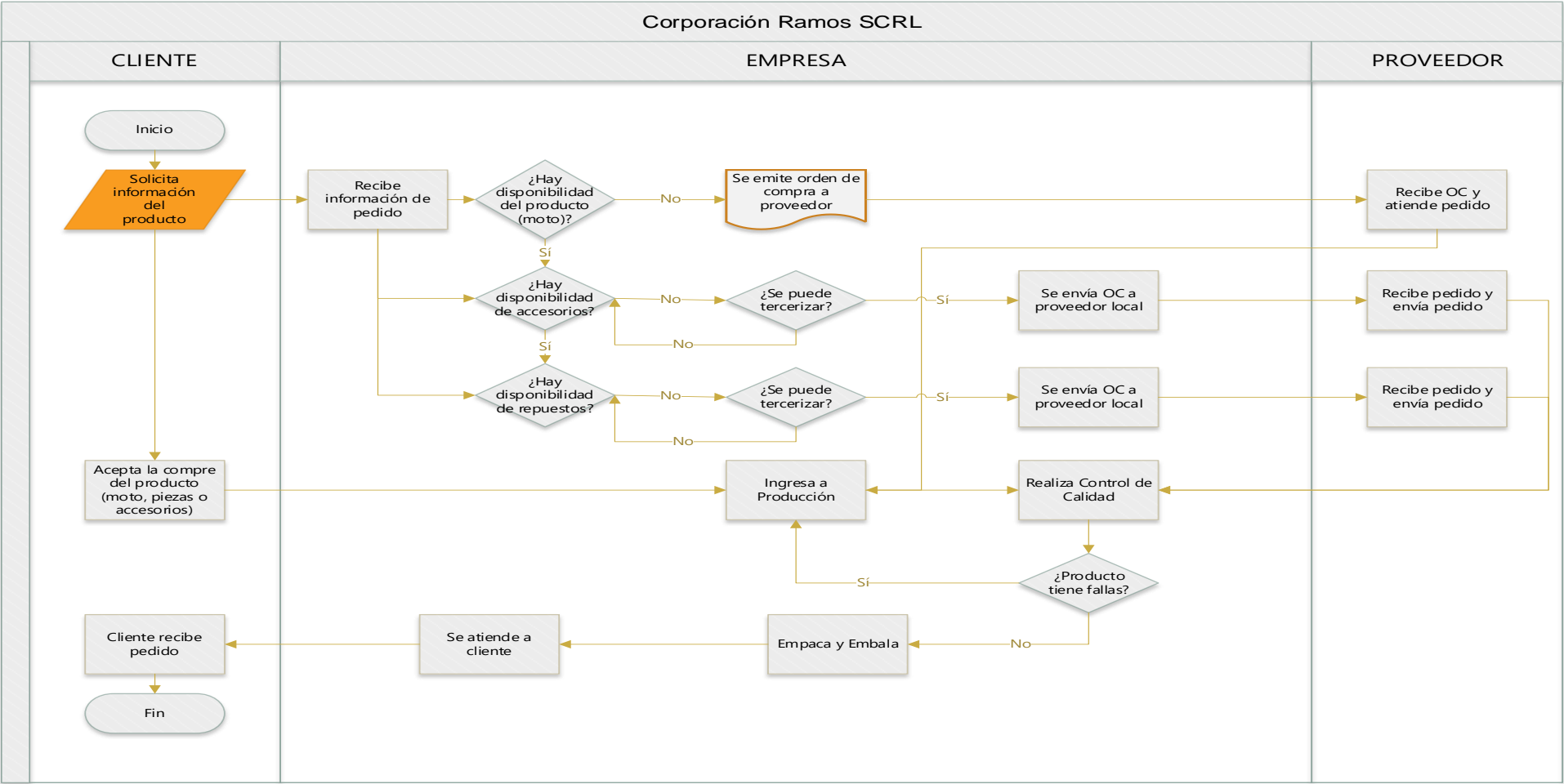
Empresas privadas.

Instituciones del estado.

Clientes particulares (en general).

8. Proceso operativo propuesto para la empresa

Figura 11.
Proceso operativo propuesto



El proceso empieza cuando el cliente envía su pedido a la empresa por los siguientes medios: correo, llamada telefónica, whatsapp o personalmente. Posteriormente, si acepta la compra, se indica la fecha en que se va a entregar el pedido del producto en caso no esté disponible en el momento, si se cuenta con los productos necesarios se ingresa de manera directa a la orden de venta, de no ser así, se tiene que realizar un requerimiento a los proveedores.

Lo que sigue es hacer el control de calidad, donde se verifica que no existan fallas en el producto, y si se tiene conformidad, se realiza el empaque y embalaje, para lo que se tiene que ingresar como atendido el pedido por estar todo conforme.

En el caso de no contar con los productos, se realiza una evaluación para la tercerización, siendo otra empresa mayorista cercana la que va a proveer del producto con margen pequeño de ganancia, lo cual se daría para no perder clientes.

9. Mejora en la gestión de almacén

Considerando que la información viene a ser el motor que impulsa todo el ciclo logístico en Corporación Ramos SCRL por lo que se presenta los formatos para los registros en Corporación Ramos SCRL:

a. Registro de movimientos.

Este debe contener información como la fecha, el número de transacciones, el destinatario, asimismo, debe registrar la cantidad surtida y recibida de cada uno de los productos que se ha ingresado, adicional a ello, de debe agregar algún comentario, en el caso de ser necesario. Al final de registro debe tener el nombre de la persona que autoriza, el nombre de la persona que manda, el nombre de la persona que recibe, todos con sus respectivas fechas para un mejor registro de los comprobantes de despacho y recepción. De esta manera, ante cualquier verificación de información, se contará con la herramienta que permita ver mejor los movimientos de almacén.

Comprobante de despacho y recepción - Corporación Ramos SCRL			
	Fecha:	N° de transacción:	
		Destinatario:	
PRODUCTO	Cantidad		DESCRIPCIÓN
	Surtida	Recibida	
1			
2			
3			
4			
5			
.			
.			
	Autoriza:	Fecha:	
	Envía:	Fecha:	
	Recibe:	Fecha:	

a. Registro de existencias.

El registro de existencias debe ser presentado como una tarjeta de control, donde se describa el nombre del producto, la unidad a la que pertenece, el número del producto, además, de la fecha, los datos de la referencia de la transacción, los datos que contiene el recibo de despacho, la cantidad que se está recibiendo, también la cantidad que se está distribuyendo, así como el registro de pérdidas, en el caso existan, los ajustes y la información de la cantidad disponible de las existencias.

Tarjeta de control de existencias - Corporación Ramos SCRL

Descripción/Nombre del producto:								
Unidad:					N° de producto:			
Fecha	Referencia de la transacción	N° del recibido de despachado	Cantidad recibida	Cantidad distribuida	Información de pérdidas	Ajustes	Disponible	Firma

Tabla 12.

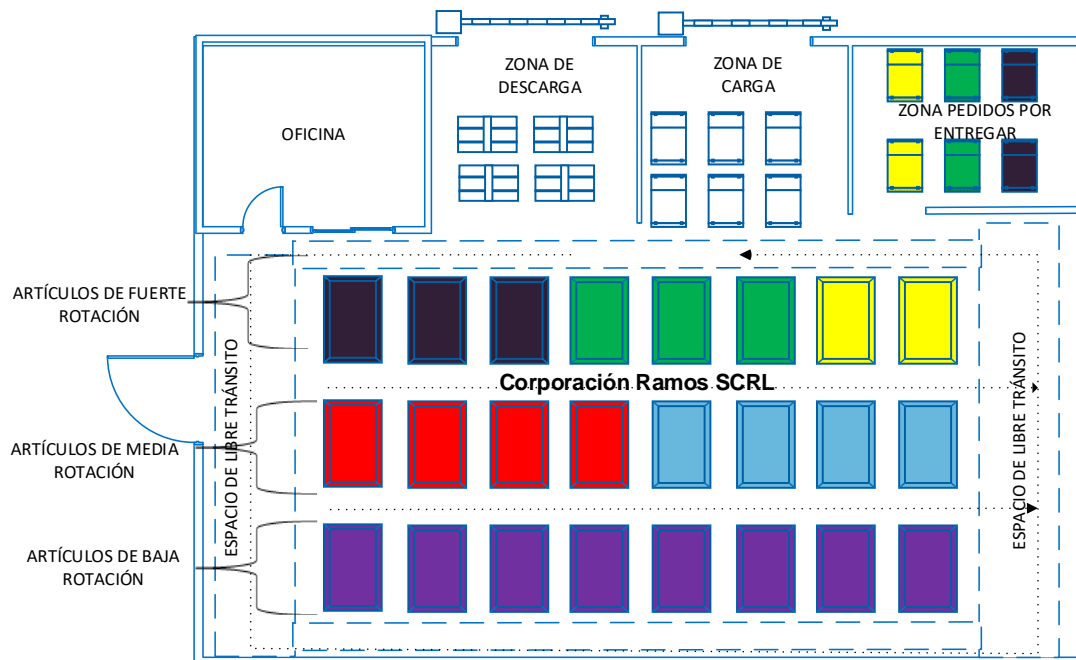
Pautas para el almacenamiento

Procedimientos de almacenamiento	Importancia del procedimiento	Actividades
Limpiar y desinfectar el almacén periódicamente.	Se debe a hacer para evitar las plagas, como ratas, y otros insectos que son atraídos por la comida que puede dejar por descuido en el almacén.	Periodicidad: lunes, miércoles, viernes.
Almacenar los productos en un espacio seco, bien iluminado y ventilado sin que se exponga a la luz del sol.	En muchos casos el calor, así como tener productos expuestos a la luz del sol puede causar la degradación de estos, siendo menor su vida útil.	Ambientación: ventilación en techo del local. Iluminación de espacios oscuros.
Evitar la filtración de agua.	El agua causaría daños en los productos y materiales, lo cual haría que los productos no sean aceptados por los clientes generando pérdidas.	Periodicidad: revisión del techo antes de temporada de lluvia (setiembre)
Garantizar la disponibilidad y acceso al equipo de protección contra incendios.	Para evitar que se genere un incendio, es necesario tomar las medidas de precaución, lo que evitaría la pérdida de miles de soles por causa de un incendio.	Ubicación de extintores en todas las áreas de la empresa.
Los productos inflamables deben separarse de otros.	El almacenamiento de los productos que resultan ser muy inflamables tiene que realizarse con cuidado.	Clasificación de productos según características y nivel de rotación.

10. Propuesta de distribución de almacén

Figura 12.

Organización de almacén



En este caso, se propone la ubicación de productos (motos, repuestos y accesorios) según su rotación, mismos que se han clasificado como de fuerte rotación, media rotación y baja rotación.

11. Organización física del almacén

Para lograr una organización física adecuada en el almacén de la empresa, es necesario lo siguiente:

A. Codificación de productos

Se debe realizar de acuerdo al Manual de Codificación e Identificación Estándar, y de según ello, el código de barra debe contener lo siguiente:

Código: se trata de la representación alfanumérica o, en todo caso solo numérica que sirve para la identificación del producto.

Símbolo: viene a ser la representación gráfica de la empresa en el código de barra, lo cual permite tener una mejor lectura en el código de barra.

Figura 13.

Código de barras para productos Corporación Ramos SCRL



A: es el prefijo del país, en este caso, de Perú el 51.

B: representa el código de la empresa creadora.

C: se trata del dígito de Control asignado a cada producto, objeto, material, etc. Lo que la empresa tenga que registrar.

B. Codificación de ubicaciones

Se debe utilizar para identificar con mayor facilidad la ubicación de los productos, lo cual permitiría tener un mayor control para una rápida ubicación y verificación de los materiales que se encuentren en almacén. En este caso, se ha planteado la siguiente codificación de ubicación:

AA - RR – PP – NN

Donde:

AA: representa el área de almacén donde se encuentra.

RR: representa el estante o armario donde se encuentra ubicado el material.

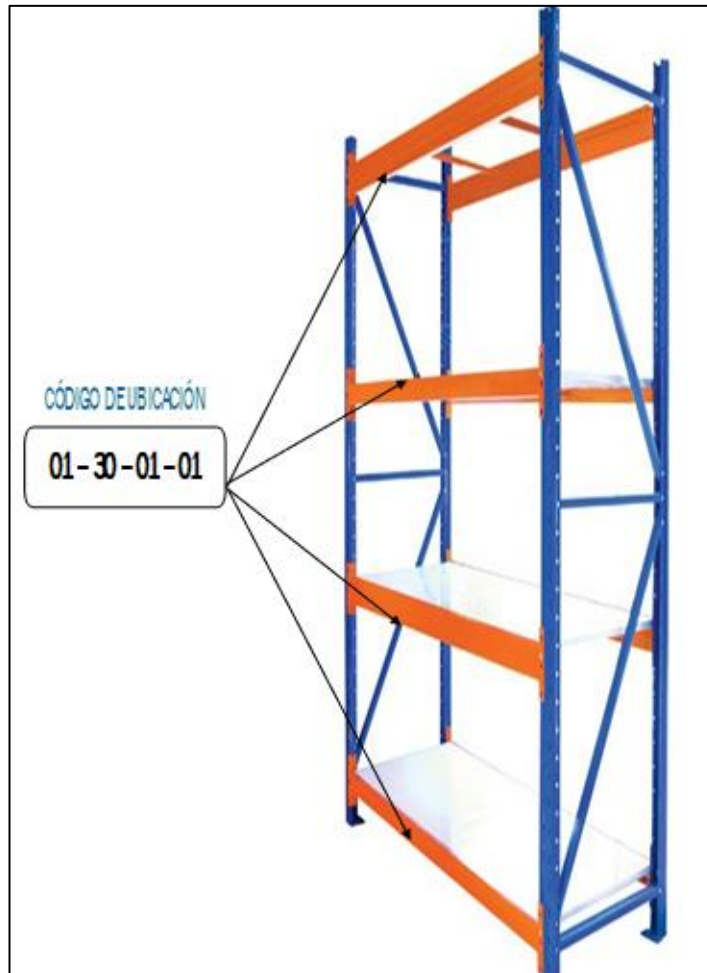
PP: indica la fila del estante.

NN: es el nivel en la fila del estante.

Codificación de estantes para productos

Figura 14.

Codificación de estantes para productos Corporación Ramos SCRL



C. Recepción

El proceso de proceso de recepción se debe dar de la siguiente manera:

A la llegada de la mercadería o materiales, esta debe ser descargada.

Una vez que se ha descargado, debe pasar por un proceso de control de calidad, y en el caso de encontrar defectos comunicar al proveedor.

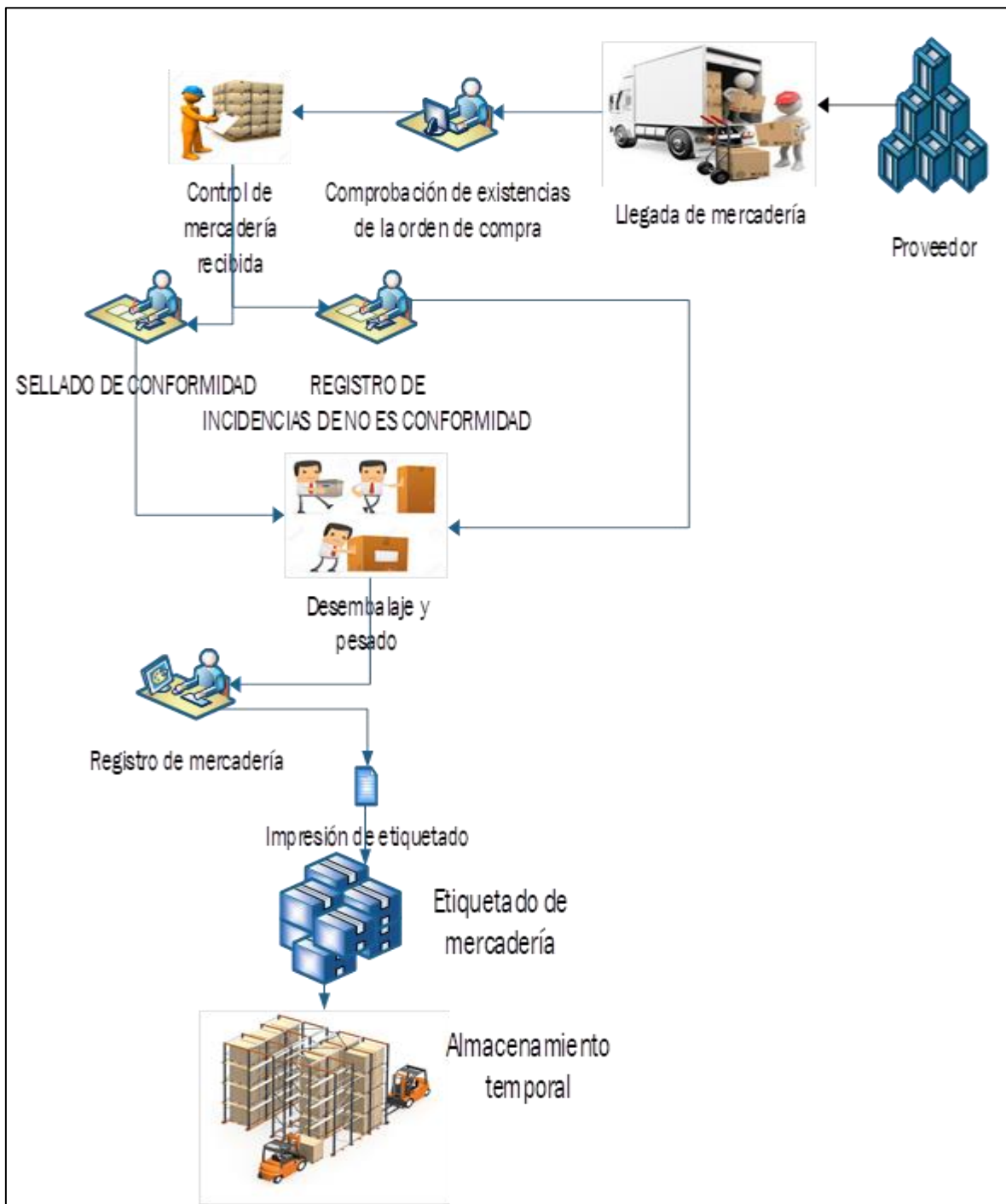
La mercadería que ha llegado debe ser registrado en un documento oficial de la empresa, y debe indicar si ha llegado en las cantidades correctas y en buenas condiciones, además de los datos de ubicación en almacén.

Se tiene que mantener la información de almacén actualizada para conocer el stock y estado de materiales.

12. Proceso de recepción de productos

Figura 15.

Proceso de recepción de productos Corporación Ramos SCRL



13. Almacenamiento

Los niveles de Corporación Ramos SCRL en almacén deben ser los siguientes:

- a) Conocer la disponibilidad de inventarios
- b) Identificar la calidad de los inventarios, lo que quiere decir que no debe haber mermas, y se debe conservar de manera adecuada los productos o materiales.
- c) Las entregas de materiales o cualquier tipo de producto deben darse de manera controlada.
- d) Debe contar con un soporte de información, por lo que se debe tener las herramientas necesarias para un control adecuado en almacén.

14. Principios de almacenaje

Los principios para Corporación Ramos SCRL sobre el almacenamiento son:

- a) Contar con el espacio suficiente para organizar los materiales o productos de la empresa identificando su capacidad de almacenamiento.
- b) Se debe establecer las distancias adecuadas para movilizar el material sin que se produzca daños.
- c) Se tiene que aprovechar al máximo la capacidad del almacén y de manera eficiente.
- d) Los espacios deben contar con buenas condiciones ambientales para la conservación de materiales de la empresa.

15. Programa de capacitación

Tabla 13.

Programa de Capacitación.

Objetivo	Dirigido	Módulos	Temas	Participación	Tiempo	Costo	Responsable
Capacitar al trabajador de Corporación Ramos SCRL, para un mejor desempeño.	Personal operativo	Proceso operativo de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del proceso en la empresa. ✓ Evaluación de etapas y puntos críticos. 	Todo el personal	5 horas	S/. 400.00	Especialista externo
		Mejora de la gestión de almacén	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de movimientos. ✓ Registro de existencias. ✓ Pautas para el almacenamiento. 	Todo el personal	5 horas	S/. 400.00	Especialista externo
		Distribución de planta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación de artículos de fuerte rotación, mediana rotación y baja rotación. 	Todo el personal	5 horas	S/. 400.00	Especialista externo

Manejo de nuevas tecnologías de registro de productos	✓	Codificación de productos.	Todo el personal	5 horas	S/. 400.00	Especialista externo
	✓	Codificación de ubicación.				
	✓	Recepción de productos				
Manejo y mantenimiento de productos	✓	Manejo de productos y herramientas en Corporación Ramos SCRL	Personal operativo	5 horas	S/. 700.00	Técnico en mecánica
	✓	Mantenimiento preventivo en Corporación Ramos SCRL				
TOTAL DEL PRESUPUESTO					S/. 2300.00	

16.c. Implementación de métodos de trabajo en almacén

Tabla 14.

Propuesta para los métodos de trabajo

	Limpieza inicial	Optimización	Formalización	Perpetuidad
	1ra etapa	2da etapa	3ra etapa	4ta etapa
Clasificar	Clasificación de lo útil y lo inútil	Realizar una clasificación de las cosas útiles	Hacer una revisión para crear las normas de orden	Estabilizar
Orden	Deshacerse de lo inútil	Determinar un orden para los objetos	Ubicar las normas que se han determinado a la vista	Mantener
Limpieza	Hacer limpieza de las instalaciones	Identificar las zonas difíciles de limpiar y solucionarlo	Identificar las causas de suciedad y solucionarlo	Mejorar
Estandarizar	Destierro de lo antihigiénico	Identificar las zonas sucias	Implementar las gamas de limpieza	Evaluar
Disciplina	Aplicar el orden y limpieza de manera frecuente con apoyo de los trabajadores en los trabajadores en mantener el orden en sus áreas de trabajo.			

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se analizó que la gestión de almacén en la empresa Corporación Ramos SCRL, presenta deficiencias por parte de la planificación, almacenamiento y distribución de la empresa, por lo que los trabajadores mostraron su desacuerdo en base a la ubicación y tamaño de almacén, como también se mostró el inadecuado manejo en el tipo de codificación de productos, nivel de procedimiento y tipo de distribución; por último, mejorar los aspectos de disponibilidad y rapidez de entrega, por cual genera una gestión de almacén poco eficiente.

Se estableció la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, presento problemas en base a los tiempos operativos y en la productividad, por lo que los trabajadores evidencian las deficiencias en los materiales, maquinarias y mano de obra. Sin embargo, en su calidad operativa, este se encuentra en un nivel medio por los trabajadores, ya que cierta parte de ellos cumplen con las tareas, procesos y el cumplimiento de sus objetivos.

Se determinó que los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, fueron la planificación, almacenamiento y distribución, del cual permite mejorar los tiempos de operatividad y la productividad de la empresa, generando mejores índices en la efectividad operativa.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que en la gestión de almacén en la empresa Corporación Ramos SCRL, establecer una reorganización en base a la ubicación y tamaño del almacén, además, diseñar acciones en base a la codificación de productos de esta forma mejorar los procedimientos y distribución.

En la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, se recomienda crear un cronograma de actividades en donde se establezcan las tareas u obligaciones de cada área con sus respectivos días de finalización, por el cual permitirá mejorar los tiempos operativos. Así mismo, establecer un mejor control en base a los materiales, maquinarias y mano de obra.

Establecer un plan de mejora en función a acciones correctivas en la gestión de almacén, basándose en la planificación, almacenamiento y distribución de la empresa Corporación Ramos SCRL, de esta forma permitirá mejorar los índices de efectividad operativa.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2018). *De emprendedor a empresario*. Grupo Editorial Patria.
- Anaya, J. (2016). *Organización de la producción industrial. Un enfoque de gestión operativa en fábrica*. Madrid: ESIC Editorial.
- Barboza, E., & Castañeda, M. (2018). *Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en el Hostal Hikari, Chiclayo 2016*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4591/Barboza%20Ar%c3%a9valo%20-%20Casta%c3%b1eda%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bedor, D. (2016). *Modelo de gestión Logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminando en la empresa industria exuatoriana de cables incable de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf>
- Benavente, M. (2018). *Análisis y propuesta para la mejora en la gestión de Almacenes en una empresa cementera del Sur del país, Arequipa 2017*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica de Santa María: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7745/44.571.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, A., & Gonzalez, J. (2019). *Sistema de Gestión de almacén para mejorar la eficiencia Logística de la distribuidora Guesaa Perú*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6758/Cabrera%20Ysminio%20Alex%20%26%20Gonzalez%20Lachos%20Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castaño, Y., & Bedoya, O. (2018). *Propuesta de mejora para el proceso de entrega de materiales del almacén de suministros en un ingenio azucarero*. Obtenido

de Repositorio de la Universidad Católica de Pereira:
<https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/5456>

Consultora Logicalis. (2019). *El 81% de las empresas considera que IoT será aún más importante para los negocios en los próximos 3 a 5 años*. Obtenido de <https://www.digitizeme.blog/digitizeme-latam/el-81-de-las-empresas-considera-que-iot-ser%C3%A1-a%C3%BA-m%C3%A1s-importante-para-los-negocios-en-los-pr%C3%B3ximos-3-a-5-a%C3%B1os>

Coragua, M. (2016). *Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo: <https://1library.co/document/eqom22mz-sistema-control-interno-operativo-almacenes-inventarios-agropecuaria-trujillo.html>

De Diego, A. (2018). *Operaciones auxiliares de almacenaje*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

De la Arana, M. (2019). *Optimización de la cadena logística*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Deloitte. (2018). *Tendencias Globales de Capital Humano*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/tendencias-capital-humano-2018.html>

Díaz, S., & Morales, O. (2017). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. octubre-diciembre 2014*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/851>

Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Logística de almacenamiento.

Espinoza, Y. (2021). *Diagnostico de la gestión de almacenes en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de Motupe*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7815/Espinoza%20Pino%2c%20Yaqueline%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Barcelona: Marge Books.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge Mooks.
- Franco, C., & Velásquez, F. (2020). *Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipos*. Obtenido de Scielo Revista: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n76/v16n76a02.pdf>
- Ganivet, J. (2017). *Diseño y organización del almacén*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.
- Gómez, R., & Guzmán, O. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, quipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida LTDA*. Obtenido de repositorio de la Universidad Libre: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lázaro, J. (2020). *Gestión de la innovación*. Editorial Planeta.
- Miranda, K. (2018). *Gestión de almacenes para mejorar la productividad de los despachos de la Empresa Asesoría del Talento Humano E.I.R.L, Lima*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36240/Miranda_AKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nail, A. (2016). *Propuesta de mejorar para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España limitada*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Austral de Chile: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>
- Oliveros, A. (2019). *Mejora en la gestión de las energías renovables en la micro y pequeña empresa en el Perú*. Obtenido de Universidad de Piura: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1847/MAS_GAA_014.pdf

- Pereira, C. (2016). *Actualidad de la gestión empresarial en las PYMES*. Obtenido de Revista Uexternado: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/5982/7824>
- Quiroga, J. (2017). *Planeación, administración y control de inventarios en Forja de Monterrey, S.A. de C.V.* Obtenido de Repositorio de la Universidad Autónoma de Nuevo León: <http://eprints.uanl.mx/6604/>
- Saldarriaga, D. (2019). *Almacenes y centros de distribución. Manual para optimizar procesos y operaciones*. Barcelona: Marge Books.
- Sanchez, A. (2021). *Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7973/S%c3%a1nchez%20S%c3%a1nchez%20%c3%81ngel%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en PyMES: Evaluación integral para su negocio*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Solsol , E. (2017). *Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni S. A. de la ciudad de Iquitos, periodo 2011 - 2015*. Obtenido de Repositorio de la Univesidad de la Amazonía Peruana: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5446/Edgar_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, C., & Mendoza, S. (2019). *Fundamentos de auditoría: Aplicación oráctica de las normas internacionales de auditoría*. IMPC Editorial.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo la gestión de almacén permite mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021?	<p>Objetivo general: Proponer la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Analizar la gestión de almacén en la empresa Corporación Ramos SCRL. Establecer la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL. Determinar los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL.</p>	La aplicación de una propuesta de gestión de almacén permitirá mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.	Gestión de almacén	Planificación	Tipo de red de distribución
					Nivel de responsabilidades
					Ubicación de almacenes
				Recepción	Tamaño de almacenes
					Registro de ingresos
					Control de calidad
				Almacenamiento	Tipo de codificación de productos
					Nivel de procedimientos de almacén
					Tipo de distribución de espacio físico
				Distribución	Disponibilidad
					Rapidez de entrega
					Confiabilidad
			Control de inventario	Control de movimiento	
				Seguimiento de flujos de productos	
			Eficiencia operativa	Calidad operativa	Nivel de tareas
					Nivel de procesos
					Cumplimiento de objetivos
Tiempo operativo	Tiempos de abastecimiento				
	Tiempo de producción				
	Tiempo de distribución				
Productividad	Eficiencia de materiales				
	Eficiencia de maquinaria				
	Eficiencia de mano de obra				

Anexo 2: Formato del cuestionario

Instrucciones: Lea cada uno de los ítems y responda con la mayor sinceridad, ya que se trata de encuestas anónimas y se realiza solamente con fines de investigación considerando las siguientes alternativas:

- 1: Total desacuerdo.
- 2: Desacuerdo.
- 3: Indiferente.
- 4: Acuerdo.
- 5: Total acuerdo.

Ítems	1	2	3	4	5
1. Considera que la distribución de productos en la empresa se realiza de manera eficiente.					
2. En empresa los jefes delegan responsabilidades a los trabajadores					
3. Considera que la ubicación de productos en almacén es la adecuada					
4. La dimensión del espacio de almacén es suficiente para los productos de la empresa					
5. Se realiza un registro estricto de los productos en almacén					
6. Se realiza un control de calidad cuando llegan los productos a almacén					
7. Se realiza la codificación de todos los productos que ingresan a almacén					
8. Considera que los procedimientos en almacén son ordenados					
9. La distribución del espacio físico de almacén permite un movimiento adecuado de los productos					
10. Siempre se dispone de los productos que necesita el cliente					
11. La distribución de almacén permite hacer la entrega rápida de productos a los clientes					
12. Considera que los productos que se ofrece son confiables en cuanto a durabilidad					
13. Se realiza un control de ingreso y salida de productos de almacén					
14. Se realiza un seguimiento adecuado de productos en la empresa					
15. Las tareas asignadas a los trabajadores son claros y precisos					
16. Los procesos de trabajo en la empresa se encuentran definidos					

17. Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha dado					
18. Los tiempos de abastecimiento de productos de la empresa se da conforme se ha programado					
19. Los tiempos de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la empresa					
20. Los tiempos requeridos desde que el cliente llega a la empresa es el adecuado					
21. El manejo de productos en la empresa se da de manera eficiente					
22. El manejo de productos como motocicletas se realiza siempre por un profesional					
23. Los trabajadores son capacitados para mejorar sus actividades en la empresa					

Anexo 3: Validación de cuestionario

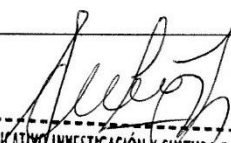
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Wilmer Avellaneda Tello
	PROFESIÓN	Administrador.
	ESPECIALIDAD	Mg.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 años.
	CARGO	Docente G.E.J.C.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRE	Cinthya Vanessa Guevara Segura	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Proponer la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la gestión de almacén en la empresa Corporación Ramos SCRL. 2. Establecer la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL. 3. Determinar los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	
<p>Considera que la distribución de productos en la empresa se realiza de manera eficiente.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En empresa los jefes delegan responsabilidades a los trabajadores.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que la ubicación de productos en almacén es la adecuada.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La dimensión del espacio de almacén es suficiente para los productos de la empresa.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un registro estricto de los productos en almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un control de calidad cuando llegan los productos a almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza la codificación de todos los productos que ingresan a almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que los procedimientos en almacén son ordenados.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La distribución del espacio físico de almacén permite un movimiento adecuado de los productos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Siempre se dispone de los productos que necesita el cliente.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD() .</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La distribución de almacén permite hacer la entrega rápida de productos a los clientes.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que los productos que se ofrece son confiables en cuanto a durabilidad.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un control de ingreso y salida de productos de almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un seguimiento adecuado de productos en la empresa.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: EFICIENCIA OPERATIVA</p>	
<p>Las tareas asignadas a los trabajadores son claros y precisos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los procesos de trabajo en la empresa se encuentran definidos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha dado.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p>

3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos de abastecimiento de productos de la empresa se da conforme se ha programado. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la empresa. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos requeridos desde que el cliente llega a la empresa es el adecuado. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El manejo de productos en la empresa se da de manera eficiente. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El manejo de productos como motocicletas se realiza siempre por un profesional. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los trabajadores son capacitados para mejorar sus actividades en la empresa. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	TA (23) TD (-):
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	


 GRUPO EDUCATIVO INVESTIGACIÓN Y CULTURA E.I.R.L.
 Lic. Wilmer Juan Avellaneda Tello
 JUEZ EXPERTO
 GERENTE
 Colegiatura N°

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Miguel Olivera Fajinga</i>
	PROFESIÓN	<i>Administrador</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. en Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>12 años.</i>
	CARGO	<i>Decente.</i>
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRE	Cintha Vanessa Guevara Segura	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la gestión de almacén en la empresa Corporación Ramos SCRL. 2. Establecer la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL. 3. Determinar los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	
<p>Considera que la distribución de productos en la empresa se realiza de manera eficiente.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En empresa los jefes delegan responsabilidades a los trabajadores.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que la ubicación de productos en almacén es la adecuada.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La dimensión del espacio de almacén es suficiente para los productos de la empresa.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un registro estricto de los productos en almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un control de calidad cuando llegan los productos a almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza la codificación de todos los productos que ingresan a almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que los procedimientos en almacén son ordenados.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La distribución del espacio físico de almacén permite un movimiento adecuado de los productos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Siempre se dispone de los productos que necesita el cliente.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD() .</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La distribución de almacén permite hacer la entrega rápida de productos a los clientes.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que los productos que se ofrece son confiables en cuanto a durabilidad.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un control de ingreso y salida de productos de almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un seguimiento adecuado de productos en la empresa.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
VARIABLE DEPENDIENTE: EFICIENCIA OPERATIVA	
<p>Las tareas asignadas a los trabajadores son claros y precisos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los procesos de trabajo en la empresa se encuentran definidos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha dado.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p>

3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos de abastecimiento de productos de la empresa se da conforme se ha programado. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la empresa. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos requeridos desde que el cliente llega a la empresa es el adecuado. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El manejo de productos en la empresa se da de manera eficiente. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El manejo de productos como motocicletas se realiza siempre por un profesional. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los trabajadores son capacitados para mejorar sus actividades en la empresa. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	TA (23) TD (✓):
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	


 Juez Experto
 Colegiatura N° 010704.....


INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Vanessa Barboza García.</i>
	PROFESIÓN	<i>Adm. y Neg. Internacionales.</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. en Administración</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>6 años.</i>
	CARGO	<i>Adm. Gr. CYGEO.</i>
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRE	Cinthy Vanessa Guevara Segura	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la gestión de almacén en la empresa Corporación Ramos SCRL. 2. Establecer la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL. 3. Determinar los factores de la gestión de almacén que van a mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	
<p>Considera que la distribución de productos en la empresa se realiza de manera eficiente.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>En empresa los jefes delegan responsabilidades a los trabajadores.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que la ubicación de productos en almacén es la adecuada.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La dimensión del espacio de almacén es suficiente para los productos de la empresa.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un registro estricto de los productos en almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un control de calidad cuando llegan los productos a almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza la codificación de todos los productos que ingresan a almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que los procedimientos en almacén son ordenados.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La distribución del espacio físico de almacén permite un movimiento adecuado de los productos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Siempre se dispone de los productos que necesita el cliente.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD() .</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La distribución de almacén permite hacer la entrega rápida de productos a los clientes.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que los productos que se ofrece son confiables en cuanto a durabilidad.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un control de ingreso y salida de productos de almacén.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Se realiza un seguimiento adecuado de productos en la empresa.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
VARIABLE DEPENDIENTE: EFICIENCIA OPERATIVA	
<p>Las tareas asignadas a los trabajadores son claros y precisos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los procesos de trabajo en la empresa se encuentran definidos.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los objetivos que se plantea la empresa se cumplen conforme se ha dado.</p> <p>1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo</p>	<p>TA (X) TD()</p>

3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos de abastecimiento de productos de la empresa se da conforme se ha programado. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades asignadas en la empresa. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los tiempos requeridos desde que el cliente llega a la empresa es el adecuado. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El manejo de productos en la empresa se da de manera eficiente. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El manejo de productos como motocicletas se realiza siempre por un profesional. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Los trabajadores son capacitados para mejorar sus actividades en la empresa. 1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total acuerdo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	TA (23) TD ():
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	


 ic. Katherine Verónica
 Colegiatura No. _____
GRUPO CYSEG

Anexo 4: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



CORPORACION RAMOS S.C.R.L
AV. Lora y Lora 1078 PPJJ Santa Rosa – Chiclayo
Tlef.: 074-694267/985936352

**DISTRIBUIDOR
AUTORIZADO**



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 02 de agosto de 2021

Quien suscribe

Admr.

Ramos Reaño, Marvin Segundo Jesus

Autoriza: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021.

Por el presente, el que suscribe, Sr. Ramos Reaño, Marvin Segundo Jesus, Administrador de la empresa Corporación Ramos S.C.R.L, AUTORIZO a la alumna: Cinthya Vanessa Guevara Segura, identificada con DNI N° 70833725, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, y autora del trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021**, al uso de información que solicite así como para la aplicación de instrumentos de investigación para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de pregrado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente .

**Ramos Reaño Marvin Segundo
Administrador
Corporación Ramos SCRL
RUC 20480093012**

Anexo 5: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0740-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 03 de setiembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0206-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 02 de setiembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 03/09/2021, donde solicita la aprobación de Proyecto de tesis en vías de regularización, de la estudiante Guevara Segura Cinthya Vanessa de la EAP de Administración;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización, el Proyecto de Tesis, de la estudiante de la EAP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	GUEVARA SEGURA CINTHYA VANESSA	GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Mario Fernando Ramos Moscol
Decano (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

www.uss.edu.pe

Anexo 6: T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de diciembre del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Guevara Segura Cinthya Vanessa, con DNI 70833725.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHICLAYO 2021. presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencia Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Guevara Segura Cinthya Vanessa	70833725	

Anexo 7: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DE ALMACÉN PARA MEJORAR
LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA EMP
RESA CORPORACIÓN RAMOS SCRL, CHI
CLA**

AUTOR

Cinthya Vanessa Guevara Segura

RECuento DE PALABRAS

11137 Words

RECuento DE CARACTERES

59740 Characters

RECuento DE PÁGINAS

54 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 21, 2022 8:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 21, 2022 8:52 PM GMT-5

● 15% de similitud general

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

Anexo 8: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°074-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, Cinthya Vanessa Guevara Segura, con su tesis Titulada Gestión de almacén para mejorar la eficiencia operativa en la empresa Corporación Ramos SCRL, Chiclayo 2021.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de marzo de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.