



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TESIS

**“MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA
EFICIENCIA DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA
MIDAS – VALENCIA, 2016”**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach: Kathya Evelyn Morales Guerrero

Asesor Metodológico

Mg. Bocanegra García Miguel

**Línea de Investigación:
Logística y Operaciones**

Pimentel – Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TESIS

**“MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA
EFICIENCIA DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA
MIDAS – VALENCIA, 2016”**

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

Autor:

Bach: Kathya Evelyn Morales Guerrero

Pimentel – Perú

2018

**“MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA
EFICIENCIA DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA
MIDAS – VALENCIA, 2016”**

Asesor Metodológico
Mg. Bocanegra García Miguel Ángel

Presidente del Jurado de tesis
MBA Carlos Antonio Angulo Corcuera.

Secretario(a) de Jurado de tesis
Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Vocal de Jurado de tesis
Mg. Ericka Julissa Suisuy Chambergo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por permitirme continuar con mi vida, a mi esposo Jorge y a mis hijos Jorge y Erick por brindarme su fuerza y comprensión para seguir adelante con mis metas trazadas, a mis padres Hernán y Zorina por sus constantes muestras de apoyo y su incansable ánimo para seguir adelante pese a la distancia y a las adversidades, a mis hermanos Jahir y Erick por su incondicional cariño y brindarme fuerzas a pesar de no estar juntos, a toda mi familia dentro y fuera del Perú, gracias de corazón.

Kathya Evelyn Morales Guerrero.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por la sabiduría y la fuerza de poder haber desarrollado este proyecto de tesis, a mis amados esposo e hijos y mis adorados padres, porque ellos fueron los pilares para hacer posible que continúe con mis estudios superiores y gracias a su íntegra dedicación y esfuerzo se me es posible que sea una futura licenciada en administración.

*De igual manera agradezco a la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**, institución que me brindó lo necesario y fundamental para el desarrollo del estudio de mi carrera y a la vez para el desarrollo de mi tesis, de igual manera a mi asesor que me apoyo de manera incondicional a todos mis ruegos y consultas, muchas gracias.*

Kathya Evelyn Morales Guerrero.

RESUMEN

En la actualidad dentro del mundo empresarial las organizaciones se encuentran en constantes cambios para mejorar sus procesos internos y externos así de esta manera poder mantener al margen posibles problemas que afecten directamente a sus actividades en general, como es el caso del presente proyecto que está enfocado en uno de los procesos más importantes para una empresa como es el área de logística que es la encargada de controlar los procesos íntegros de abastecimiento, almacén y distribución, el diseño de la investigación es no experimental porque se va a describir en su ambiente natural y transversal porque se aplica la encuesta en un determinado momento de acuerdo a la resolución del proyecto.

Por lo antes mencionado he fijado como objetivo principal de mi investigación proponer un modelo de gestión de logística para poder mejorar la eficiencia el área de mantenimiento de la empresa Midas – Valencia, lo cual se basa en hacer una actualización a una serie de puntos como son la tecnología, la infraestructura y la gestión de mano de obra entre el área de almacén y los talleres de la ciudad.

Para tener una visión más clara se realizó un análisis mediante las herramientas estadísticas (Software SPSS v. 19.0 de IBM), se definieron una serie de preguntas para encuestas orientadas a los trabajadores y al personal ejecutivo, de esta manera se realizó un estudio de los resultados que ayudaron a identificar la problemática de estos fallos entre ambas áreas.

Se realizó una propuesta de cambio en ambas áreas la cual busca mejorar su gestión de logística, obteniendo un resultado óptimo para la empresa Midas – Valencia.

Palabras claves: modelo de gestión logística, almacén, eficiencia.

ABSTRACT

Nowadays in the business world, the organizations are constantly changing to improve their internal and external processes in this way to be able to keep aside possible problems that directly affect their activities in general, as it is the case of the present project that is focused in one of the most important processes for a company such as the logistics area that is responsible for controlling the integral processes of supply, storage and distribution, the design of the research is non-experimental because it is going to be described in its natural and transversal environment because the survey is applied at a certain time according to the resolution of the project.

For the aforementioned, I have set as the main objective of my research to propose a logistics management model to improve the efficiency of the maintenance area of the company Midas – Valencia, which is based on making an update to a series of points such as technology, infrastructure and manpower management between the warehouse area and the workshops in the city.

In order to have a clearer vision, an analysis was carried out using statistical tools (IBM SPSS Software), a series of questions were defined for surveys aimed at workers and executive staff, in this way a study was made of the results that helped to identify the problem of these failures between both areas.

A change proposal was made in both areas which seeks to improve its logistics management, obtaining an optimal result for the company Midas - Valencia

Key words: logistics management model, warehouse, efficiency.

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vi
CAPITULO I	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Situación Problemática:	15
1.1.1. A Nivel Internacional:	15
1.1.2. A Nivel Nacional:	16
1.1.3. A Nivel Local:	18
1.1.4. A Nivel Institucional:	19
1.2. Formulación del Problema:	20
1.3. Delimitación de la Investigación:	20
1.3.4. Geográfica:	20
1.3.5. Cronológico:	20
1.3.6. Contexto socioeconómico:	20
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación:	20
1.4.4. Justificación Teórica:	20
1.4.5. La justificación Institucional:	21
1.4.6. Justificación Social:	21
1.5. Limitaciones de la Investigación:	21
1.6. Objetivos de la Investigación:	22
1.6.1. ObjetivoGeneral:	22

1.6.2.	Objetivos específicos:	22
2.	MARCO TEORICO:	24
2.1.	Antecedentes de Estudios:	24
2.1.1.	A Nivel Internacional:	24
2.1.2.	A Nivel Nacional:	27
2.1.3.	A Nivel Local:	30
2.2.	Estado del Arte:	33
2.3.	Bases Teórico Científicas:	33
2.4.	Definición De Términos Básicos:	46
3.	MARCO METODOLOGICO	50
3.1.	Tipo y diseño de la investigación:	50
3.2.	Diseño de la Investigación:	50
3.3.	Población y muestra de estudio:	50
3.4.	Hipótesis:.....	50
3.5.	Variables Y Operalización:	51
3.6.	Operacionalización	51
3.7.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	54
3.7.1.	Método:	54
3.7.2.	Técnica:	54
3.7.3.	Instrumentos para la Técnica de la Encuesta:	54
3.8.	Procedimiento para la Recolección de Datos:	55
3.9.	Plan de Análisis Estadístico de Datos:	55
3.10.	Criterios Éticos:	55
3.11.	Criterios de Rigor Científico:	56
4.	ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	58
4.1.	Análisis de resultados:	58
4.3.	Discusión de resultados:	83
5.	MODELO DE GESTION LOGISTICA PARA LA EMPRESA MIDAS- VALENCIA:	87
5.1.	Reseña de histórica de Midas – Valencia:	87
5.2.	Fundamentación de la propuesta:	88

5.3.	Objetivo General:	89
5.3.1.	Mejorar la eficiencia en el mantenimiento	89
5.4.	Análisis económico:	94
5.5.	Beneficios:	94
5.6.	Costos:	94
5.7.	Flujo de caja:	95
6.	Conclusiones y Recomendaciones:	74
6.1.	Conclusiones:	98
6.2.	Recomendaciones:	98
REFERENCIAS		80
ANEXOS		98
INDICE DE TABLAS		
Tabla 1:	V ariable dependiente: Eficiencia del mantenimiento	52
Tabla 2:	Variable independiente: Modelo de gestión logística	53
Tabla 3:	Inventario en el almacén de MIDAS - Valencia	58
Tabla 4:	Tiene un orden controlado del stock en el almacén MIDAS	59
Tabla 5:	Es necesario un inventario con intervalos continuos de tiempo real para el control de almacén	60
Tabla 6:	Cuenta con buenos proveedores calidad-precio la empresa MIDAS	61
Tabla 7:	Los precios de los productos y servicios que ofrecen los proveedores de talleres MIDAS	62
Tabla 8:	Se realizan con exactitud las órdenes en cuestión de cantidades de pedidos para solucionar los problemas de stock que tiene MIDAS.....	63
Tabla 9:	Cual de las siguientes afirmaciones cree usted se podría hacer para las órdenes de pedido en MIDAS	64
Tabla 10:	El proceso de control de stock está supervisado constantemente	65
Tabla 11:	Es clara y concisa la comunicación común con los proveedores	66
Tabla 12:	Piensa usted que es amplio, espacioso y equipado su sitio de almacenaje	67
Tabla 13:	Con que frecuencia interactúa con el área de Mantenimiento MIDAS	68
Tabla 14:	Que valoración daría usted a los productos que comercializan los proveedores de MIDAS.....	69
Tabla 15:	Que valoración le daría usted al tiempo de respuesta del almacén con respecto a su orden de pedidos	70

Tabla 16: En base a tu experiencia como trabajador del almacén MIDAS consideras que son eficaces en el desarrollo de las órdenes de pedidos	71
Tabla 17: Consideras la manera de trabajar en el almacén cuando se tiene una orden de pedidos	72
Tabla 18: Está de acuerdo usted que la cantidad de productos en el almacén no generan pérdidas económicas a largo plazo	73
Tabla 19: Usted considera que el proceso de gestión de su almacén es mejor que el de la competencia	74
Tabla 20: Consideras que el desarrollo de los servicios en talleres MIDAS son mejores que la competencia	75
Tabla 21: Está de acuerdo que el área de logística tiene deficiencias organizativas	76
Tabla 22: Desde su puesto o jefatura está conforme con el trabajo realizado mes a mes, teniendo en cuenta todos los procesos en su conjunto.....	77
Tabla 23: Estás de acuerdo con evaluar un cambio en el manejo de la gestión de las áreas de mantenimiento y almacén	78
Tabla 24: Estás de acuerdo con un nuevo modelo de gestión de logística para solucionar los fallos que se presentan actualmente en dichas áreas	79
Tabla 25: Tiene identificado cual es el punto de inflexión en donde comienza el caos en el proceso de pedido-control y distribución de los productos	80
Tabla 26: Estaría de acuerdo con realizar una inyección económica en el área de logística para renovar equipos y motivar a su personal	81
Tabla 27: Es consciente y está de acuerdo con la capacidad del trabajo del área de almacén MIDAS	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Inventario en el almacén de MIDAS - Valencia	58
Figura 2: Tiene un orden controlado del stock en el almacén MIDAS	59
Figura 3: Es necesario un inventario con intervalos continuos de tiempo para el control de almacén	60
Figura 4: Cuenta con buenos proveedores calidad-precio la empresa MIDAS	61
Figura 5: Como califica usted los precios de los productos y servicios que ofrecen los proveedores de talleres MIDAS	62
Figura 6: Se realizan con exactitud las órdenes en cuestión de cantidades de pedidos para solucionar los problemas de stock que tiene el almacén de MIDAS.....	63
Figura 7: Indique cual de las siguientes afirmaciones cree usted se podría hacer para las órdenes de pedido en MIDAS	64
Figura 8: El proceso de control de stock está supervisado constantemente	65

Figura 9: Es clara y concisa la comunicación común con los proveedores	66
Figura 10: Piensa usted que es amplio, espacioso y equipado su sitio de almacenaje	67
Figura 11: Con que frecuencia interactúa con el área de Mantenimiento MIDAS	68
Figura 12: Que valoración daría usted a los productos que comercializan los proveedores de MIDAS.....	69
Figura 13: Que valoración le daría usted al tiempo de respuesta del almacén con respecto a su orden de pedidos	70
Figura 14: En base a tu experiencia como trabajador del almacén MIDAS consideras que son eficaces en el desarrollo de las órdenes de pedidos	71
Figura 15: Como consideras la manera de trabajar en el almacén cuando se tiene una orden de pedidos	72
Figura 16: Está de acuerdo usted que la cantidad de productos en el almacén no generan pérdidas económicas a largo plazo	73
Figura 17: Usted considera que el proceso de gestión de su almacén es mejor que el de la competencia	74
Figura 18: Consideras que el desarrollo de los servicios en talleres MIDAS son mejores que la competencia	75
Figura 19: Está de acuerdo que el área de logística tiene deficiencias organizativas	76
Figura 20: Desde su puesto o jefatura está conforme con el trabajo realizado mes a mes, teniendo en cuenta todos los procesos en su conjunto.....	77
Figura 21: Está de acuerdo en evaluar un cambio en el manejo de la gestión de las áreas de mantenimiento y almacén	78
Figura 22: Estaría de acuerdo con un nuevo modelo de gestión de logística para solucionar los fallos que se presentan actualmente en dichas áreas	79
Figura 23: Tiene identificado cual es el punto de inflexión en donde comienza el caos en el proceso de pedido-control y distribución de los productos	80
Figura 24: Estaría de acuerdo con realizar una inyección económica en el área de logística para renovar equipos y motivar a su personal	81
Figura 25: Es consciente y está de acuerdo con la capacidad del trabajo del área de almacén en MIDAS.....	82
Figura 26: Propuesta de modelo logístico	86
Figura 27: Visualizar procesos de Almacén MIDAS	111
Figura 28: Conocer proceso almacén MIDAS	111
Figura 29: Documentos de almacén MIDAS	112
Figura 30: Almacén MIDAS – Valencia	112
Figura 31: Se visualizan los productos del Almacén MIDAS	113

Figura 32: Se visualizan la ubicación de los productos.	113
Figura 33: MIDAS Valencia.....	114
Figura 34: Almacén MIDAS – Valencia	114
Figura 35: Almacén MIDAS – Valencia	115
Figura 36: Almacén MIDAS – Valencia	115
Figura 37: Almacén MIDAS – Valencia	116

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIACION

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática:

1.1.1. A Nivel Internacional:

BBCC (2014) la Fábrica de autos Volkswagen: Varios estudios han demostrado que los autos Diésel, a diferencia de los vehículos de gasolina, arrojan niveles altos de lo que se conoce como óxidos y dióxidos de nitrógeno, llamados NOx. El dióxido de nitrógeno (NO₂) es particularmente nocivo. Ha reconocido que desarrolló un software para simular que sus motores diésel eran menos contaminantes. Estudios recientes han demostrado que pueden causar o exacerbar una serie de condiciones de salud. Por ejemplo, la inflamación de los pulmones, lo que puede desencadenar el asma y bronquitis, y el aumento del riesgo de ataques cardíacos y accidentes cerebro vasculares.

Esto se dio porque la empresa dijo que sus coches estaban perfectamente, que habían pasado los medios de seguridad, que estaba todo en orden, cuando en realidad en el área de mantenimiento había errores catastróficos. Este fue el peor error de la empresa no arreglar la serie de coches que estaban desperfectos y sacarlos al mercado arriesgando la vida de las personas.

(Razón, 2014) la Empresa de Fabricación de la Marca Toyota: La utilización de robots en procesos industriales ha sido clave en el desarrollo de mejores y más eficientes procesos de fabricación, se supone. Pero eso no es lo que parecen pensar en Toyota.

Ya que dejaron de utilizar robos para sustituirlos por humanos esto ha reducido la acumulación de residuos en un 10%, además de que se ha reducido la línea de producción o de abaratar el coste de algunas partes de los chasis del coche. Esas líneas con personal humano refuerzan la filosofía "Kaizen" de mejora continua que es una de los principios básicos de muchas plantas de producción allí y que otros fabricantes también han adoptado en otros países, incluido España.

Definitivamente esto nos demuestra que después de haber realizado una revisión en el área de mantenimiento han salido estos resultados los cuales son muy favorable para las personas y que les ayuda a tener trabajo y garantizar que el trabajo que realizaban es mucho mejor que de las maquinas, gracias a un mantenimiento correctivo.

El desabastecimiento de productos en las grandes empresas usualmente son historias que acaparan la atención de los medios, Todos los errores cometidos por BestBuy, Walmart y Nike pueden ser atribuidos por un uso incorrecto de la tecnología en su cadena de suministro, llevando a sus empresas a situaciones de falta de inventario y/o decepción de sus clientes.El tener el sistema de gestión de inventarios correcto puede hacer una gran diferencia, un software de gestión de inventarios en línea que rastrea todas las operaciones del negocio puede ayudar a prevenir situaciones, sin importar el número de canales de venta utilizados. Por otra parte, la previsión de la demanda puede ayudar a su empresa a reponer el tiempo, ayudando a calcular los niveles de punto de re-orden y le alerta cuando llega el momento de ponerse en contacto con sus proveedores para ordenar más productos.

1.1.2. A Nivel Nacional:

Concesionario, “Manuel García S.L.”, tiene como empresa unos objetivos distintos: vender cuantos más coches mejor. Y sí, obviamente está interesado en dar un buen servicio y fidelizar clientes, pero la tentación de escurrir el bulto y pasar a otra cosa es mucho mayor. Cuando vienen problemas de gran envergadura simplemente rehúyen al problema por falta de material, poco infraestructura, mal manejo de su stop, entre otras cosas. A esta empresa le hace falta un nuevo modelo de gestión que impulse cada una de sus áreas para que se sientan preparadas para dar una correcta atención al cliente.

Concesionario JASANU. El sector de la reparación de vehículos de cuatro ruedas no está concentrado y, en el caso de JASANU, todavía se pueden mejorar tanto los márgenes de beneficio en la negociación con los proveedores, como los datos de ventas aprovechando la inclusión de nuevos servicios rentables y potenciando en los key targets que en este caso se tratan de los vehículos de alta gama y marcas de prestigio. JASANU no se quiere quedar atrás y quiere estar en la vanguardia al mismo nivel que los Servicios Oficiales que disponen de esa tecnología (a precios más elevados lógicamente). En resumen, evolucionar pasando de ser el típico taller de reparaciones a ofrecer un servicio integral en todos los ámbitos que rodeen la automoción.

Para ello es consciente que le falta maquinaria necesaria para ese servicio por eso se quiere innovar y ver la forma de ser un taller que haga todas las reparaciones, de esta manera estaría a la altura de cualquier concesionario a nivel nacional.

Según el estudio Reporte de la Logística en el Perú – Benchmarking 2014 realizado por GS1Perú, el 30% de las empresas nacionales presentan un alto nivel de automatización y eficacia en su cadena logística. Este índice se ha incrementado en tres puntos porcentuales en comparación con el registrado en el 2013, Los resultados del estudio permiten concluir que en el país se están dando pasos importantes para mejorar la logística, pero tenemos una brecha grande de oportunidades por cubrir si queremos que las pequeñas y medianas empresas sean más competitivas”, señala Mary Wong, gerenta general adjunta de GS1 Perú.

Los inventarios son preponderantes en el desarrollo del comercio minorista, cualquiera que sea el tipo de productos que maneje, uno de los grandes retos que tienen las empresas de cualquier tamaño, nivel o sector económico, sobre todo en el comercio minorista, es contar con un inventario saludable y acorde con las necesidades de la organización. Es primordial que los visitantes a las tiendas queden convencidos de que la cantidad y la calidad de las mercancías que se ofrecen siempre estén disponibles para su compra y sean suficientes, ya que se considera parte del servicio que cualquier establecimiento debe ofrecer. Así se les convence de regresar, se genera lealtad y crece el consumo en cada visita.

Laveriano (2010) según estudios en el Perú uno de los efectos de la crisis externa ha sido la acumulación de inventarios en las empresas; sin embargo, tuvo su lado positivo en la situación financiera de éstas, debido a que permitió un mayor flujo de caja proveniente de las ventas con inventarios del pasado, en el cual habían demandado mucho menos capital de trabajo.

De tal manera se debe tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil Informe Financiero II Contenido para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. En la MYPE el control de inventarios es pocas veces atendido, lo que no permite tener registros fehacientes, políticas o sistemas que ayuden a esta fácil pero tediosa tarea de inventariado.

Goicochea (2009) según la investigación, se puede decir que con el incremento en la variedad de los productos y el control de stock, se podrá mejorar el nivel de servicio de atención al cliente, mejorar la imagen de la empresa en tiempos de entrega y calidad del producto, con lo cual se podrá evitar los continuos reclamos de los clientes, por falta de mercadería y/o desabastecimiento que pueda haber en sus tiendas. Se tendrá un mejor control de las cantidades que se deben reponer para poder tener la mezcla adecuada de variedad y cantidad, se empezará a desarrollar una nueva cultura de servicio, el cual se enfoca en el cliente y primará en toda la empresa, obteniendo así la integración de todas las áreas de la empresa, en pro de la mejora de la calidad de atención al cliente; con lo que se busca que se consolide como una empresa de prestigio a nivel nacional.

1.1.3. A Nivel Local:

El impacto económico de los talleres ilegales en Galicia es de unos 14,8 millones de euros, según los cálculos trasladados por la Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones (Anfac). Fernández de Mesa ha incidido en que el objetivo de la campaña no ha sido otro que "hacer cumplir la ley" tanto en materia medioambiental como en el ámbito de la seguridad vial, y para "tratar de atajar todo tipo de fraudes económicos a la Hacienda pública y, sobre todo, de esa nueva forma de explotación que existe que es que, de alguna manera, los trabajadores no estén afiliados a la Seguridad Social o no tengan todas las ventajas y derechos que les asisten cuando son contratados".

La diferencia entre eficiencia y eficacia es que la primera busca cumplir con los requerimientos de los clientes usando los recursos de forma tal de minimizar o eliminar los desperdicios o malas utilizaciones de dichos recursos. La segunda busca cumplir con los requisitos del cliente sin importar el adecuado uso de los recursos (Díaz, 2014)

De todas formas nos damos cuenta que una mala ineficacia en el trato del personal puede llevar a situaciones malas hacia los clientes y a ellos mismos por eso es necesario que se haga todo conforme la ley y poco a poco puedan ir avanzando y generando un clima de confianza y buen trabajo para los clientes.

Talleres Ponce Miota, este taller está pasando por un problema serio en su área de mantenimiento debido a que encuentra nunca las piezas solicitadas, las reparaciones demoran mucho en ser entregadas, las piezas suelen llegar tarde a los clientes, por estas razones se va aplicar inmediatamente un nuevo modelo de gestión logística que pondrá orden y organización en el taller, con esto se demuestra que la logística está muy relacionada con el área de mantenimiento, lo cual ayudara a mejorar las labores dentro de dicho taller. (Levante)

1.1.4. A Nivel Institucional:

Después de haber revisado los diferentes casos vemos que hay constante fallos en el área de mantenimiento, ya sea un taller chico o grande el problema siempre es el mismo lo cual nos hace ver la importancia de llevar bien nuestra área.

Midas está pasando por un problema en su logística y mantenimiento ya que al finalizar la evaluación cuantitativa de la función de mantenimiento del taller se obtuvo como resultado que en los actuales momentos, dicho taller no cuenta con una adecuada organización de mantenimiento, ya que presenta deficiencias significativas en cuanto a la planificación, coordinación, supervisión y ejecución de las actividades de mantenimiento de los activos de la empresa. Por eso se debe mejorar la gestión de logística sobre la asignación de responsabilidades y tareas ya que se traducirá en un mejor desempeño del recurso humano y mayor aprovechamiento de los recursos.

La mala gestión que existe por parte del personal que labora en esa área, no está arrojando buenos resultados a la organización, se requiere de un sistema nuevo de gestión logística que supervise y mejore esta parte importante de la empresa. Porque de seguir así la atención que se brindaría a la clientela sería ineficiente por eso

ofrecemos la creación de un sistema de gestión de logística que ayude a salir adelante al área de mantenimiento, con este sistema estamos seguros que todo lo malo se corregirá y nos ayudara a poder realizar de mejor manera los pedidos y poder realizarle un mejor mantenimiento de su vehículo, estar al día con los clientes, ofrecer un mejor servicio y así poder demostrar que nuestro modelo de gestión es eficiente.

1.2. Formulación del Problema:

¿De qué manera un Modelo de Gestión Logística podría mejorar la eficiencia en el área de mantenimiento de La Empresa MIDAS – Valencia, 2016?

1.3. Delimitación de la Investigación:

1.3.4. Geográfica: se investigará en la ciudad de Valencia - España, en el sector de la mecánica automotriz el caso de los talleres Midas con dirección en Av., Pérez Galdós 12 Valencia, en esta sede se procederá a investigar los problemas que se le presentan con sus clientes al iniciar la apertura hasta el cierre del local.

1.3.5. Cronológico: se iniciará una investigación en los meses de noviembre del 2015 hasta finales del 2016 para conocer la problemática que se presenta en la empresa en todo este tiempo.

1.3.6. Contexto socioeconómico: El problema planteado se ubica en el contexto del desarrollo económico y social de la ciudad de Valencia-España, a pesar que la empresa se encuentra a nivel nacional solo se procederá a investigar en el ámbito geográfico señalado anteriormente.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación:

1.4.4. Justificación Teórica:

La presente investigación se apoyará en diferentes teorías sobre el modelo de gestión de logística para mejorar la eficiencia organizacional de Puello (2012).

Dicha investigación pretende mejorar la eficiencia en todos los procesos por los que atraviesa la empresa para poder entregar el producto final al cliente, la no utilización de un modelo de logística puede disminuir la actividad tanto de venta de piezas como de mano de obra de la empresa. De esta manera seria una actuación impropia por parte de la empresa para los propios clientes de no tener sus coches acabados en la fecha pactada de entrega.

La investigación se justifica de una forma teórica porque un modelo logístico eficiente puede garantizar una buena optimización de las actividades de distribución y mano de obra que se ofrece en la empresa. La nueva entrada de estrategias

permitirá la ejecución de estas tareas que pueden sumar valor a los procesos de la empresa ya que vendría relacionado con la satisfacción de los clientes.

Por todo esto es necesario llevarlo a la práctica y utilizar un modelo adecuado que forma parte del estudio de la logística así de esta manera se podrá lograr la meta de maximización del nivel de satisfacción a los clientes. Molina (2008)

La gestión de logística es un sistema integrado en el cual todos sus procesos, fases y mecanismos deben de funcionar con una sinergia constante para que la cadena de distribución y almacenamiento no deje de funcionar.

1.4.5. La justificación Institucional:

La importancia radica que si aplicamos un nuevo plan de logística a la empresa entonces va ser más competitiva y tendrá mayor presencia en el mercado. La empresa logrará tener eficiencia en el área de mantenimiento, para mejorar la atención del cliente de esta manera se reduciría los problemas que se vienen presentando.

1.4.6. Justificación Social:

Al existir una buena utilización del modelo de gestión logística significa que la empresa va mucho mejor y eso le da la capacidad de estar en condiciones de ofrecer más puestos de trabajo a la colectividad, pagar al día sus impuestos, colaborar con las obras públicas, como empresa se preocupa por el medio ambiente, todos estos servicios serian posible gracias a la eficacia y buen hacer de todas las personas que intervienen en dicha labor.

1.5. Limitaciones de la Investigación:

El principal problema que se dio para poder realizar esta investigación fue la negativa del gerente para poder brindarme la información que necesitaba.

Otro factor negativo era el tiempo para poder conversar y observar a los trabajadores que laboran dentro del área de mantenimiento por cuestión de horarios.

La disponibilidad de tiempo del autor para desarrollar la investigación.

La empresa está sujeta a la ley de protección de datos.

1.6. Objetivos de la Investigación:

1.6.1. Objetivo General:

Proponer un modelo de gestión de logística para poder mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de la empresa Midas Valencia.”

1.6.2. Objetivos específicos:

Diagnosticar el estado de ineficiencia del área mantenimiento de la empresa Midas- Valencia.

Identificar las principales causas que generan la ineficiencia del área de mantenimiento de la empresa Midas –Valencia.

Diseñar un modelo de gestión de logística para solucionar ineficacia del área de mantenimiento de la empresa Midas -Valencia.

Estimar los posibles resultados que generara la aplicación del modelo de gestión logística en el área de mantenimiento de la empresa Midas -Valencia.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2. MARCO TEORICO:

En el presente proyecto de investigación busca lograr la eficiencia y eficacia en el área de mantenimiento y la gestión de almacén, porque se considera que es de allí donde se producen las incidencias que afectan al proceso de distribución y comunicación en el desarrollo de las actividades logísticas de la empresa MIDASValencia, por eso se ha propuesto un modelo de gestión logística el cual ayudará a reducir las constantes incidentes que se producen el flujo de distribución y atención al cliente, este modelo busca organizar poco a poco los procesos logísticos y se recupere el buen funcionamiento de la empresa, dicho modelo de gestión del almacén central es aplicable al área de logística, el cual permitirá que se vuelva a instaurar la eficiencia al momento de atender la organización y distribución de los pedidos de esta manera los clientes se quedaran satisfechos con la atención prestada y el servicio recibido por parte de la empresa.

Es por este motivo que determino la importancia de un modelo de gestión de logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa, como hace referencia (Puello, 2013)

2.1. Antecedentes de Estudios:

2.1.1. A Nivel Internacional:

Puello(2013) en su tesis “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A”de la Universidad de Cartagena dice lo siguiente:

Busco Diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. De esta manera nos muestra que se quiere lograr la optimización de un nuevo modelo de gestión logística que permitirá sin lugar a dudas una excelente renovación organizacional de la empresa Coralina & Pisos S.A.

Viguer (2012) en su tesis: “Diseño y Optimización del Plan de Mantenimiento de un Edificio destinado a uso Administrativo” de la Universidad Politécnica de Valencia asegura que se busca realizar el estudio al mantenimiento para resolver el problema de dotación necesaria en el edificio en cuestión en lo relativo a recursos, tanto humanos como materiales, desde el punto de vista de la operatividad, viabilidad técnica y por supuesto, desde la condición económica.

Después de haber realizado todo el trabajo y haber aplicado el tipo de mantenimiento correctivo, se pudo lograr sacar al edificio a flote asegurando el trabajo para todos los que intervienen en el área, esto nos ayuda a saber que aplicando con correcta eficiencia los tipos de mantenimiento se pude conseguir los objetivos esperados.

Riveros (2014) en su tesis: “Propuesta de mejoramiento para la gestión logística de eventos en Delipavo Ltda.” dice, La propuesta de mejora, surge del diagnóstico y análisis de la información de los datos obtenidos en la implementación de

herramientas de observación directa e indirecta como la aplicación de un manual de procedimiento, una orden de servicio y una lista de chequeo y la implementación de un sistema de transporte denominado FoodTruck, con el fin de ofrecer una solución que contribuye al mejoramiento de la gestión logística en el área de eventos de la compañía Delipavo Ltda, y obtener un beneficio económico y operativo a la empresa.

Tiene como objetivo una mejora que permitan ajustar las operaciones de transporte, almacenamiento, seguridad física e inocuidad de los alimentos, de manera que se perciba un incremento en las utilidades, afianzando los índices de competitividad y productividad.

Gallardo (2015) en su tesis “Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera” nos dice que la logística es un concepto importante para el desarrollo de las organizaciones, ya que representa un modelo y un mecanismo de planificación que permite reducir la incertidumbre frente a los posibles escenarios y situaciones a las que se puedan ver enfrentados en el transcurso del tiempo.

El principal objetivo de esta investigación consistió en generar una propuesta de mejoras hacia la logística del departamento de abastecimiento de la empresa MultiexportFoods, utilizando herramientas de análisis con el fin de encontrar las causas que provocan los sectores críticos de dicha área en términos de gestión de procesos.

Molina (2015) en su tesis: “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A” dice, que se estudia la problemática de los modelos logísticos para mejorar la satisfacción de los clientes, por ello se plateó como objetivo general, planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.

En esta investigación se refleja la problemática de la empresa que tiene como raíz la falta de planificación de los procesos de compra, recepción y almacenamiento, lo cual demuestra que si los procesos no son supervisados y debidamente coordinados obtenemos un fracaso en el proceso de gestión logístico.

González (2016) en su tesis “Propuesta de fortalecimiento del Sistema de Distribución de la Cadena de Suministro de los Mini Súper Musmanni en Costa Rica” nos dice que la investigación consiste en elaborar una Propuesta de Fortalecimiento del Sistema de Distribución de la Cadena de Suministro de los Mini Súper Musmanni en Costa Rica, con el fin de identificar las áreas de mejora en los procesos, y con ello lograr un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles, se realizará el diagnóstico de la situación actual del sistema logístico de las tiendas Mini Súper Musmanni para determinar las oportunidades de mejora del sistema de distribución.

El objetivo del proyecto tiene como fin de minimizar los intervalos de tiempo de entrega y de los procesos operativos mediante mecanismos precisos para mejorar eficiencia y eficacia de los procesos de distribución de la tiendas.

Nos da a conocer el proceso fundamental de la correcta utilización de los procesos dentro de la cadena de suministro manejando de manera correcta las ordenes de pedido y la organización del almacén tienen como resultado una mejora productiva en la distribución de los productos dentro del mercado.

Gómez (2017) en su tesis “arquitectura y modelo de gestión de operaciones logísticas para una empresa de transporte terrestre de carga, caso: tg. logística s.a” nos dice Este documento permite mostrar la clasificación de las operaciones logísticas de una empresa transportadora de carga en la ciudad de Pereira, sus particularidades y prácticas logísticas actuales, que permiten reconocer las brechas dentro de los procesos, y de esta manera mejorar la prestación del servicio.

Consecuentemente el diseño de la arquitectura de un modelo de gestión logístico de las operaciones de servicio al cliente busca incrementar el grado de satisfacción del cliente mejorando el proceso actual.

2.1.2. A Nivel Nacional:

Francisco (2014) en su tesis “Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico” de la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima, la investigación tiene como objetivo desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de retail, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes; el conocimiento y aplicación de software permitirá administrar y gestionar; además será el inicio de una serie de acciones a realizar orientadas hacia la mejora continua. Finalmente el sistema de gestión de almacén propuesto permite la fácil coordinación de información y distribución dentro del almacén que supera las expectativas del mercado local en un Operador Logístico generando un impacto positivo en la viabilidad económica tal como: VAN \$ 315,528.06 y TIR 97%, adicionalmente se logró desarrollar actividades logísticas de la empresa como: disminución de mermas en un 27%, los traslados de productos en un 43%.

Tiene como objetivo permitir la aplicación de procedimientos que aseguran una gestión adecuada del almacén.

Palpa(2014) en su tesis: “Propuesta de un modelo integral de gestión logística aplicado a una asociación de MYPES del sector metalmecánico de villa el salvador con la finalidad de lograr la mejora de la productividad de las mismas y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno para el comercio exterior” dice, que el desarrollo de un modelo de gestión logística integral puede ayudar a incrementar la productividad de un consorcio de MYPES peruanas metalmecánicas del Parque Industrial de Villa El Salvador, y aprovechar las oportunidades del entorno globalizado para la exportación exitosa de sus productos.

Tiene como objetivo generar el desarrollo de las MYPES, basándose en una estructura organizativa de cada uno de los procesos del modelo logístico propuesto que busca orientar el funcionamiento del comercio exterior.

Távora (2014) en su tesis: “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa Comercial Piura” de la Universidad Nacional de Piura – Piura, la investigación tiene como objetivo mejorar el sistema de almacén, encontrándose que no existe un equilibrio en la carga de trabajo, no cuentan con una descripción operativa administrativa idónea que contribuya a la efectividad de sus actividades ya que según la información obtenida de sus propietarios y empleados, no poseen ninguna descripción de procesos y estructura administrativa, se observó conocimientos muy limitados del personal, en las técnicas de logística y no existen sistemas de información y hay poco uso de la tecnología de la información, se propone realizar un control de inventarios continuo, se debe tener en cuenta normas y procedimientos que faciliten la salida de los artículos, tarjeta de materiales y utilizar siempre una nota de salida y debe estar firmada por la persona que retira el producto, cualquier salida del almacén sin ningún documento es simplemente un robo, de esta forma ayudara a mejorar el sistema de almacén.

Tiene como objetivo reestructurar el control y el seguimiento de los procesos dentro del almacén, de cómo se debe de gestionar y como debe de ser la supervisión del flujo de trabajo para evitar el descontrol de las actividades internas.

Torres (2017) en su tesis: “Aplicación de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia en la Botica Farma Fe de la ciudad de Trujillo en el 2017” de la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, la investigación tiene como objetivo que el diseño de un modelo de gestión logística basado en la evaluación de proveedores, ciclo de la gestión de compra mejorará la eficiencia de la Botica Farma Fe, la cual fue puesta a prueba derivándose las conclusiones que se describen más adelante. Como técnica de análisis de datos se usó la estadística descriptiva y el análisis documental.

Se concluyó que, en el caso de la Botica Farma Fe, la implementación de un modelo de gestión logística basado en la evaluación de proveedores, ciclo de la gestión de compra basados en un tipo de medicamento permite obtener ahorros en un 29% siendo sumamente significativos debido al costo promedio, así como también permitiendo establecer metas de mejoras en la eficiencia organizacional de Boticas Farma Fe.

Machuca (2017) en su tesis: “Diagnostico del área de logística interna en la comercialización del Supermercado Ranqhana Wuasi - Cusco periodo 2015” de la Universidad Andina del Cusco – Perú, la investigación tiene como objetivo dar un mejor manejo de productos en el área de logística interna y además evitar las pérdidas por las distintas circunstancias que se presentan, para así mejorar la utilidad y rentabilidad para la empresa con respecto a su comercialización.

Se indicó que es necesario implementar de forma inmediata revisiones periódicas o supervisión para que haya menos pérdidas.

Paredes (2015) en su tesis “Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio en la empresa cementos Pacasmayo S.A.A” nos dice que el proyecto de investigación tiene como finalidad determinar si la cadena de suministro tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios que brinda Cementos Pacasmayo S.A.A.

El problema de investigación está referido a la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la cadena de suministro en la calidad de servicio en la empresa Cementos Pacasmayo S.A.A.?, cuyas hipótesis: La cadena de suministro tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios que brinda Cementos Pacasmayo S.A.A., destacando como variables de estudio: Variable Independiente: La cadena de suministro; y la variable Dependiente: Calidad de servicio que brinda cementos Pacasmayo. Se utilizó el diseño de investigación descriptiva transversal, así como métodos inductivo; analítico, estadístico y la técnica de investigación de toma de datos, como la encuesta.

Monzón (2014) en su tesis “Administración de inventarios ABC para mejorar la gestión de almacenes en la empresa ZICSA contratistas generales S.A.C., en Retamas-Parcoy-Pataz, 2014” nos dice El problema de investigación consiste en cómo la Administración de Inventarios ABC mejora la Gestión de Almacenes en la Empresa ZICSA Contratistas Generales.

En cuanto a metodología, se trabajó con dos poblaciones e igual número de muestras, una formada por 10 jefes de guardia del área de producción, y otra por 28 trabajadores del área de Almacén, y como complemento se hizo una entrevista al Jefe del área de almacén.

2.1.3. A Nivel Local:

Calderón (2017) en su tesis: “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones

Naylamp S.R.L. Ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo, la investigación tuvo como objetivo evaluar la gestión logística en el sector comercial de la empresa, siendo influyente en el costo de ventas, la empresa tuvo muchos problemas en el registro de llegada de productos, almacenamiento y distribución, siendo necesario esquematizar el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, a través de un diagrama de proceso.

Los objetivos de los autores es que proponen un mejoramiento de gestión logística, en contratar un colaborador con experiencia en logística, establecer políticas de control, realizar inventario físicos permanentes, acondicionar almacenes y a través de un sistema computarizado de inventario se logrará controlar la salida de materiales del almacén, visualizar el stock y además el trabajador contar con un registro.

Rios (2016) en su tesis: “Propuesta de procedimientos de gestión logística en la empresa Centro Hogar Chiclayo E.I.R.L. para disminuir pérdidas de ventas por roturas de stock” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo– Chiclayo,

la investigación tiene como objetivo disminuir pérdidas de ventas por roturas de stock, realización de pedidos de forma irregular, falta de control de entradas y salidas de los productos en sus almacenes, carencia de stock de seguridad y una carencia de sistema de información en la empresa. Para realizar la propuesta de mejora de procedimientos logísticos es necesario el desarrollo del sistema de información, la contratación de un nuevo personal en la empresa y capacitar a los trabajadores de la empresa con los nuevos procedimientos logísticos y el manejo del sistema de información. Se aplicó el método revisión periódica de stocks (Sistema P) mediante tablas de Excel para gestionar el inventario de la empresa, determinando los niveles óptimos de inventario que se debe manejar para no caer en sobre stock y no generar mayor costo de oportunidad congelado. Para ello se determinó el flujo que la empresa debe seguir para ser eficientes en su trabajo.

El autor busca elaborar un control de los procesos logísticos para poder mantener la operatividad del almacén en su máximo rendimiento, partiendo desde el control y supervisión del stock de manera constante.

Albujar (2014) en su tesis: “Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TaiLoy S.A.C. - Chiclayo 2014” de la Universidad Señor de Sipán – Perú, En la investigación, se utilizó el método de proyección estacional o cíclica, que nos permitió determinar la demanda por temporadas, a la vez se determinó el flujo de proceso que los encargados de ventas podrán utilizar para planificarse y poder enviar los datos a almacén para que genere el lote óptimo de pedido que se representa gráficamente en los procesos de actuales. Así mismo, se utilizó el método de ABC, para determinar nuestros productos con mayor demanda.

Hernández (2016) en su tesis: “Mejora de la gestión logística de la empresa metal Lambayeque E.I.R.L. Para exportar directamente máquinas despulpadoras de café al mercado de Ecuador – Chiclayo, 2015 – 2016”, nos indica que la mejora en la cadena productiva con reducción de costos y aumento de calidad, por lo tanto es fundamental establecer la mejora de la gestión logística pues ésta permitirá que la exportación directa de los productos sea posible, enmarca de una manera clara lo fundamental que es tener una correcta gestión de la logística.

Guarachi (2014) en su tesis: “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud – Chiclayo, Perú” tiene como objetivo elaborar un diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) de Essalud ubicado en la ciudad de Chiclayo, estudiando las tres unidades pertenecientes a la oficina de adquisiciones. Se propuso identificar y describir las deficiencias de la gestión de requerimientos de los usuarios de la oficina de adquisiciones y conocer la percepción del asegurado con respecto a la calidad de servicio del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud, Chiclayo.

Nos refleja de la importancia de cómo se transmite la información para poder gestionar procesos, si la información no se transmite de manera correcta se generará el caos.

Vidarte (2015) en su tesis “Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, corporación

Vidarte S.A.C - 2015” nos dice La evaluación de una gestión logística en los almacenes de las empresas es muy necesaria, ya que sí se cumple de manera adecuada con todos los procesos, ayuda a disminuir los costos, evitando mermas y desmedros. Las empresas constructoras manejan sus insumos en base a avances de obras, llamados también valorizaciones de obras, el cual, en el control de cada material de construcción se vuelve necesaria la existencia de una gestión logística que organice este movimiento, de manera que incluye la compra, almacenamiento, reposición de materiales y salida de los materiales a producción según lo planificado, con el fin de mantener en orden los contratos de obras. Al evaluar todo este proceso desarrollado en esta entidad y, al determinar de qué manera influye en el control de los inventarios; se plantea mejoras de solución, estableciendo un sistema de gestión logística e implantando políticas de control en los almacenes, con el fin de lograr desarrollar un adecuado proceso en la compra, almacenamiento y despacho de los insumos, obteniendo un control sobre sus inventarios, y determinar de manera correcta su valuación. Para ello se plantea flujo gramas de mejora continua con el fin de establecer estándares en los procesos logísticos.

Delgado (2015) en su tesis “Propuesta para la mejora de la gestión del proceso logístico en la empresa Tablenorte S.A.C.” nos dice que tiene como finalidad de asegurar un manejo adecuado del reaprovisionamiento de los inventarios para permitirle a la empresa Tablenorte S.A.C. generar una mejor capacidad de respuesta ante los pedidos de su cliente interno y externo, y a la vez, optimizar el uso de los recursos económicos al disminuir los costos operativos. Inicialmente se realiza un diagnóstico, el cual da a lugar a los problemas identificados y el análisis del proceso logístico ejecutado hasta hoy, se propone un nuevo proceso logístico que considere la planificación en los pedidos, a través del cálculo de una cantidad óptima, número de pedidos, tiempo entre pedidos y punto de reorden, que permita a la empresa el correcto abastecimiento de su inventario y el cumplimiento puntual y completo de los pedidos.

2.2. Estado del Arte:

No se encontró información relevante al respecto

2.3. Bases Teórico Científicas:

De acuerdo al tema de investigación las bases teóricas han sido extraídas de repositorios web y repositorios físicos que han sido encontrados por el autor en temas de logística.

2.3.1. Gestión logística

Rouse (2017) facilita un funcionamiento muy bueno dentro del marco económico, de tal manera esta herramienta es base fundamental de gigantes empresariales los cuales han mejorado su flujo de distribución, almacenamiento y producción, esta gestión es de primordial importancia para los negocios de pequeña y gran envergadura.

2.3.2. Concepto de Gestión:

Perez (2008) tiene como procesos gestionar y administrar. De una ordenada y puntal, una gestión es un proceso, se puede entender como un trámite necesario para obtener algo o solucionar una situación, generalmente son procesos administrativos que conlleva documentación.

2.3.3. Tipos de gestión:

La Gestión Empresarial:

Ucha (2011) como la habilidad que poseen los líderes de organizar, controlar y dirigir a un grupo de personas para lograr el objetivo propuesto por medio de diversas estrategias.

Esta gestión va enlazada con el modelamiento, implementación y control de medidas y estrategias vinculadas con fases o etapas de la administración y producción.

La Gestión Ambiental:

Florencia (2011) tiene como función específica la protección del medio ambiente y la administración responsable de los recursos naturales, esta gestión tiene un modelo extenso de estrategias para cumplir con su función principal que es respetar, cuidar y conservar el entorno donde vivimos.

2.3.4. La gestión de almacenes:

Anaya (2008) es un punto vital para la gestión de los procesos de la logística, partiendo de la correcta distribución de los productos y/o artículos, actualmente la tecnología tanto en la mano de obra para la preparación de pedidos como en el proceso técnico del almacenamiento y de la mano con las tecnologías de la información han creado un entorno fundamental para ubicar al proceso de almacenamiento en uno de los procesos más tecnificados de la cadena de procesos de la gestión logística.

2.3.5. La importancia de la cadena de suministros:

Ballou (2004) el proceso logístico es una serie de procesos interrelacionados mediante actividades que se retroalimentan de manera constante, dentro de esa retroalimentación se encuentran los suministros que son esenciales para la creación

de nuevos productos y artículos para su posterior almacenamiento y distribución y estos deben de estar en el tiempo y en el lugar preciso para que el proceso de la cadena de distribución no se detenga, por lo tanto es parte esencial contar con los suministros exactos y correctos para su transformación y almacenamiento y estar en las condiciones necesarias para su distribución.

2.3.6. La finalidad del Stock:

Ferrín (2007) el objetivo fundamental mantener un equilibrio coherente de nuestra producción almacenada este a su vez hace que la administración de suministros se mantenga equilibrada y de cara a la continuación del proceso de distribución evitar un colapso o desfase de abastecimientos a los clientes, esto se mantiene controlado mediante el correcto almacenamiento, la supervisión periódica y la expedición de contenido en almacén.

2.3.7. Almacenaje dentro de la logística integral:

Brenes (2015) el desarrollo de los procesos de la cadena de suministro se llega al punto de la necesidad de resguardar toda la producción esto se realiza dentro de un área especial y determinada con ciertas características, dicha área es el almacén. Este es un proceso transversal del proceso de la logística en que se incluye el almacenaje de los suministros, componentes, materiales, espacios libres, control de secuencias de distribución, medios tecnológicos y personal de área.

Ferrín (2007) Las técnicas de almacenamiento: las técnicas de almacenamientos parten desde un módulo de almacenaje asignado a la mercancía, es beneficioso disponer de señalizaciones dentro de las instalaciones del almacén, como también de un sistema de codificación por pasillo, una de las maneras más utilizadas la organización por pasillo, posición y altura. De esta manera se es muy factible la ubicación de los productos dentro de un módulo de almacenamiento, independientemente del tamaño de la superficie del almacén.

Anaya (2015) La misión del almacén: Un almacén es un área de terminada que se demarca en m^2 y m^3 para mantener la máxima captación de espacios para los productos y/o artículos que tienen que contener, ocupando la mínima cantidad de espacio necesitado.

Se debe de tener presente que un área determinada que esté ocupada durante mucho tiempo genera costos, ya que el costo de las instalaciones más el costo de las fases de almacenamiento se retribuyen sobre el valor de los productos y/o artículos almacenados, de este punto nace el cálculo del área ocupada para almacenamiento para un stock requerido en el transcurso del año (dimensionamiento del área de almacenaje) esto constituye una labor de preparación y formulación de estrategias de importación para la gestión de logística enfocada en los almacenes.

Tenemos como funciones básicas de un almacén los siguientes puntos:

Supervisión y mantenimiento de los inventarios, preparación de productos en su ingreso como en su egreso del almacén, preparación de las órdenes de pedidos, este proceso es denominado picking abastecimiento de la mercadería para su transporte.

Escudero (2014) Los almacenes según su estructura: el tipo de estructura con la que tiene que contar un área de almacenamiento tiene que cumplir con un requisito indispensable que es el de preservar la integridad de la mercadería, estas instalaciones tienen que proteger a los productos almacenados de agentes atmosféricos tales como son la lluvia, el sol, el frío, etc.

Según el tipo de mercadería las instalaciones de los almacenes se deben de clasificar en dos tipos:

Almacenes destechados: Son las instalaciones que carecen de una estructura adecuada, los espacios están demarcados con cercos o vallas, límites delineados con pintura, pivotes metálicos, etc.

Los tipos de mercancías o productos que pueden ser almacenados en este tipo de instalaciones pueden ser, camiones, automóviles, maquinaria pesada, materiales de construcción no perecibles, madera, entre otros.

Almacenes techados: Son almacenes con una estructura establecida con una serie de características dentro de las instalaciones, estas instalaciones tienen como característica mantener en óptimas condiciones los productos que son almacenados en ellos, cuenta con delimitaciones en pasillos, codificación en estanterías, normativas de seguridad y control en la distribución de los espacios para la ubicación de las mercancías.

Los almacenes según la función logística: estos almacenes se clasifican de manera estratégica según los factores de ubicación, puntos de producción y puntos de ventas y tenemos los siguientes:

Almacén central o plataforma logística: estos almacenes tienen como característica principal su ubicación cercana a la planta de fabricación de esta manera se produce un gran ahorro en el transporte de los productos para ser almacenados, estos almacenes tienen la cualidad de poder almacenar grandes cantidades de la producción en toda su superficie.

Almacén de tránsito o consolidación: La función de estos almacenes es generar un ahorro en el transporte de las mercancías para su posterior distribución, cuando la zona de distribución es geográficamente muy amplia para una jornada de transporte, estos almacenes de tránsito se encuentran posicionados de manera estratégica y cuentan con tecnología adecuada para la carga y descarga rápida de la mercancía, estas mercancías son distribuidas de manera rápida debido a la localización de estos almacenes que se encuentran repartidos en puntos intermedios para su reparto.

Almacén regional o de zona: Estos almacenes se caracterizan por su conexión directa con los clientes mayoristas de una determinada zona o región, su función es abastecer a un mercado concreto y determinado dentro de su geolocalización, quienes abastecen a estos almacenes son los almacenes centrales.

(Pau, Navásques y Gasca, 1998) Diseño de los almacenes: En el proceso del diseño de un almacén se debe de tener en cuenta una serie de pautas básicas, que permiten sintetizar la superficie y volumen que son necesarias, estas pautas son las

siguientes: stocks a generar, listado y clasificación de los productos, tipo de operaciones a realizar, cantidades a gestionar y referencias codificadas.

Estas pautas son las necesarias para enmarcar la dimensión y capacidades actuales y futuras del almacén.

Se debe determinar el sistema de almacenamiento más importante para la funcionalidad del almacenaje y el sistema de manipulamiento a incluir: Manual, Mecanización y Automatización.

La disposición del área disponible, así como la luz verde de edificación, determinaran el tipo de diseño y características de las instalaciones, estos medios podrían ser: Fungish (carretilla hidráulica elevadora), carretilla retráctil y traspaletas eléctricas

Zonificación del almacén: Se debe de tener en cuenta las siguientes consideraciones para las zonas con las que deben de contar los almacenes, por su tipo de almacenaje: Paletización, disponibilidad de cajas, graneles, contenedores apilados, contar con estanterías y gran volumen de almacenamiento

La organización técnica del almacenamiento: para mantener una correcta planificación y organización de la tecno-logística debemos de manejar el entorno de las siguientes áreas: Recepción, transporte interno, almacenamiento, manipulación mecánica, preparación de pedidos, unidades de entrega, carga y descarga

Los medios y recursos dentro las instalaciones de un almacén son los siguientes: Estanterías, pallets, contenedores, carretillas manuales y elevadoras, mecanismos de manutención, transportadores aéreos.

Principios y funciones del almacenaje: Es el proceso logístico que permite establecer un control de los productos a los diferentes mercados, estos procesos se adaptan a los niveles de la demanda y facilita el servicio, los principales procesos del almacenaje son: aprovechamiento del área disponible, escasa manipulación, facilidad de manejo del stock, colocación flexible, facilidades para la variación del stock y facilidades para el control y manejo del stock

(Bastos, 2007) Periodo de maduración de los almacenes: La construcción de un almacén es un proceso complejo, el cual debe de obedecer una serie exigencias emparentadas con la eficacia en el servicio y respetando las normativas y marcos legales establecidos, se debe saber que para generar esto se debe de tener en cuenta una serie de procesos que se concatenan en una serie de actividades relacionadas entre sí.

El control y programación del aprovisionamiento: Las empresas tienen como objetivo dentro de su cadena de suministros una gestión coherente del almacén para poder optimizar costos, superficie productiva y transporte, para lograr este objetivo se deben utilizar métodos y técnicas procedentes de la ingeniería en el campo de la investigación para aplicarlos en estrategias como la geolocalización de almacenes, la

distribución de la superficie útil, la composición y características de la estructura más idónea para el almacenaje, gestiones internas, el aprovechamiento del espacio de carga en toda la diversidad de los medios de transporte con los que se cuente.

De esta manera desde la gestión operativa se tiene un punto importante y fundamental para obtener un correcto aprovisionamiento se basa en el establecimiento y aplicación de un programa esquematizado y señalizado del manejo de las operaciones del proceso logístico, estos procesos se dividen en tres puntos clave: Elección del sistema de aprovisionamiento, confección y procesamiento de las órdenes de pedido y recepción de mercancías

(Soler, 2009) El almacén caótico: Es aquel almacén en el que la ubicación de la producción se desarrolla bajo el denominado método del hueco libre, es decir que no existe una coherencia ni un orden establecido para la clasificación de la mercancía, con lo cual estas existencias son almacenadas de manera desordenada, sin mantener un orden correlativo, ni dentro de una clasificación y bajo sin ningún código identificativo.

El almacén de alta densidad: es aquel almacén que contiene un sobreabastecimiento de mercadería ocupando el 100% de su capacidad tanto de superficie como de altura, este sobreabastecimiento reduce las vías de circulación de las carretillas elevadoras, dificultad para el ordenamiento y clasificación de la mercadería, generando un caos en el proceso de preparación de pedidos.

Almacén de delegación: es un punto de almacenamiento muy básico dentro de las etapas de la cadena de distribución física.

Almacén de servicio: son aquellos almacenes constituidos en el marco industrial, tiene como finalidad almacenar todo tiempo de insumos y materias primas, productos semiacabados, productos terminados, etc.

Almacén en planta: Son almacenes que se encuentran dentro de una planta de trabajo o fabricación, el cual es constantemente abastecido según el consumo de los materiales o productos que tenga almacenados, son almacenes de primera mano para abastecer de manera diaria los requerimientos de la demanda de fabricación.

Almacén general: Almacén que está enfocado a recibir y resguardar productos de terceros por una cantidad económica que se establece en relación al valor neto de la mercancía que se debe de almacenar, el tiempo que esta mercancía tendrá que ser almacenada y el espacio que esta ocupe, para esto el responsable del almacén debe de recibir un ingreso de efectivo para permitir la recepción de la mercancía.

Almacenamiento a granel: Es el almacén donde se destinan mercancías de materias primas o productos que se agrupan en montones sin llegar a conformar unidades de carga.

Almacenamiento con pasillos y carretillas retractiles: Almacén que cuenta con normativas, tecnologías y reglamentos internos para el almacenaje de productos de manera ordenada, clasificada y codificada, poseen un sistema de pasillos con productos clasificados, estanterías homologadas para soportar determinada carga y

cantidad de pallets, manipulación de cargas con la utilización de carretillas retráctiles entre otras características.

Flamanrique (2017) Los tipos de almacenes: Se pueden clasificar en 3 tipos los cuales son los siguientes:

Según el régimen jurídico: Este tipo de almacén está establecido bajo varios tipos de regímenes jurídicos los cuales se enfocan según donde se encuentre establecido, según el tipo de edificación o su distribución interna: De propiedad: La empresa que hace uso de sus instalaciones es la propietaria de la estructura y del terreno donde se encuentra edificada, así como también de la constitución interna de equipamiento. De alquiler: La empresa realiza un pago mensual por el uso de las instalaciones y por la adjudicación del terreno mediante un contrato renovable según el tiempo establecido entre ambas partes (la empresa y la parte propietaria de las instalaciones y terreno).

Renting: La entidad que hace uso de las instalaciones del almacén paga una cantidad mensual a un tercero por la concesión del terreno y de la estructura con un periodo de tiempo acordado, las instalaciones internas del almacén pueden ser incluidas o no en dicho contrato, por norma general el mantenimiento y reformas efectuadas a dicho almacén corren por cuenta de la empresa.

De arrendamiento financiero: La empresa que hace uso de las instalaciones realiza un pago mensual a un tercero por la adjudicación del terreno y de la estructura durante un tiempo determinado en el contrato de arrendamiento, y la propiedad de la infraestructura pasa a ser suya, las instalaciones internas pueden estar dentro del contrato o no, aquí también por norma general las reparaciones, mantenimiento o reformas corren por cuenta de la empresa.

a. Según necesidades de la empresa: Este almacén comprende una gran medida de la naturaleza de los productos que serán almacenados por parte de la empresa que los utiliza, estos almacenes se clasifican en: Materias primas: Estos almacenes cumplen con el tipo de necesidades y características de los productos que se usan para la fabricación de nuevos artículos, es decir almacena materias primas. Productos consumibles: Aquí se almacenan productos alternos del producto acabado o también materiales de uso diario. Productos semi-elaborados: Son almacenes establecidos y acondicionados para almacenar insumos y artículos que no aun no han terminado su proceso de fabricación con lo cual no se consideran productos terminados o acabados. Productos finales o acabados: Almacenes orientados y acondicionados para almacenar productos acabados y listos para su salida al mercado, estos almacenes tienen relación directa con los clientes mayoristas. Archivos: Son enfocados al almacenamiento de documentación procesada, enviada y recibida, los ambientes de este tipo de almacenes están acondicionados para la protección y mantenimiento en el tiempo de los grandes volúmenes de documentaciones.

b. En función de la organización de la empresa: Las necesidades de las organizaciones para su almacenaje son las siguientes: De servicio: Son almacenes destinados a resguardar las cantidades mínimas de productos durante cortos periodos de tiempo, son almacenes que se necesitan en periodos puntuales, suelen hacerse uso de estos almacenes cuando se genera una producción excesiva que genere un volumen elevado de mercancía la cual la parte sobrante debe ser almacenada en este

tipo de almacenes por un periodo corto de tiempo. De depósito: Son utilizados cuando existe una producción excesiva, con lo cual las partes sobrantes de la producción serán almacenadas en este tipo de almacén durante un largo y extenso periodo de tiempo. Logístico: Son almacenes que están preparados y acondicionados para el manejo de grandes cantidades de mercancías, las cuales son mercancías con movimientos continuos de entrada y salida. Reguladores y de distribución: Son almacenes capaces de gestionar elevados movimientos de mercancías en los cuales también se encuentran incluidas las preparaciones de pedidos.

c. En función de la operativa y de la zona de influencia: Los almacenes están definidos acorde a la cantidad de clientes, a la ubicación y a su volumen de almacenamiento. De primer nivel o centrales: Son puntos con potestad tanto en el ámbito nacional e internacional, con un número mínimo establecido de productos, estos cuentan sistemas especializados de transporte de larga distancia, estos pueden ser camiones llenos, contenedores, de transporte de carga aérea, ferroviaria o marítima. De segundo nivel o centro de influencia regional: Son almacenes que trabajan con salidas mínimas de pallets completos, utilizan el sistema de transporte de media o larga distancia. De tercer nivel o de tránsito: Son plataformas de reparto a nivel regional, son almacenes con mucha interacción al cambio de tipo de mercancías, con entradas de pallets completos y con la utilización de transporte local y de media distancia.

2.3.8. El inventario:

Gómez (2013) Hace referencia a los controles y supervisión que se deben de hacer en una organización para optimizar los costos de mantenimiento y abastecimiento, eso es básico porque ayuda a recuperar la inversión y reducir el costo de material y evitar la compra innecesaria.

En el área de almacén, tomamos en cuenta por inventario a la conformación de bienes o productos que se encuentran almacenados cuya finalidad es la venta o también pueden ser bienes o recursos de la misma, un inventario abarca los siguientes puntos a considerar para su elaboración: Materias primas, productos en desarrollo, productos acabados o productos listos para su salida al mercado, productos consumidos durante el proceso de producción, recipientes, envases y embalajes, productos defectuosos, desechos

El inventario tiene como finalidad tres puntos importantes en los cuales se justifican: Escalas económicas, adquisición de lotes, produce costes unitarios de los productos sean más beneficiosos, la demanda es primordial tener un mínimo de mercancía para poder satisfacer las necesidades en ventas concretas, nivel de servicios prioritario tener un nivel de inventario para poder dar atención a nuestros pedidos actuales y futuros enmarcados en el tiempo y en la forma.

2.3.9. Tipos de logística:

Logística de aprovisionamiento:

López (2014) se basa en realizar entregar o pedidos solicitados por las empresas que necesitan productos acabados, materias primas, piezas por diseño, etc., para concluir o continuar con su etapa de producción.

Logística de distribución:

Antún (2005) es una cadena de actividades que busca asegurar las entregas de los pedidos por el comprador final, con mercancías o productos con acabados de excelente calidad – precio, este proceso se basa en políticas y estrategias de la cadena de distribución.

Logística de producción:

Soret (2006) busca asegurar las entregas solicitadas basándose en referencias, cantidades, pesos, dimensiones, tipo, etc., en los diferentes puestos de producción para que esta siga su curso, llegar al producto final.

Logística Inversa:

Cabeza (2012) Es la actividad que se basa en asegurar el retorno de mercancías o pedidos solicitados por clientes que tienen errores de fábrica o manufacturación, para almacenarlos, repararlos o destruirlos, se busca evitar pérdida del valor del producto.

2.3.10. Importancia de la logística:

Su importancia se basa en la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, buscando mejoras para el área de mantenimiento, distribución y transporte rentables, algunas fases que puede derivarse de la gerencia logística en una empresa pueden ser: Incremento en líneas de producción, la eficacia en el proceso de producción, llegar a niveles elevados, la cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.

Implementación de sistemas de información para sostener un control detallado de cada una de las etapas que están involucradas en el proceso logístico. Estas mejoras puntuales en una organización brindaran los siguientes beneficios:

Aumentar el peso en el mercado y mejorar los beneficios económicos de las empresas para hacer frente a una gran globalización, desarrollar la gerencia y gestión de logística a nivel internacional, planificación organizada de todos los factores que intervienen en la decisión de compra: calidad, insumos, precio, embalaje, distribución, servicio, innovar constantemente en los procesos logísticos para mantener un crecimiento constante tanto de manera interna como externa.

Elementos de la cadena logística:

Puntualizando, la logística de distribución está vinculada con la función que facilita el traslado de los productos finales (Estos pueden ser bienes o servicios) y los pone a disposición del cliente. El flujo de distribución es el que se encarga de que el cliente reciba el producto en la fecha, lugar y hora establecidos.

La distribución física y sus funciones:

Para que el flujo de distribución en el mundo real cumpla su objetivo principal (traslado de los productos desde la fábrica hasta el consumidor) tiene que ejecutar una serie de funciones como son:

Almacenamiento:

La administración y control de un almacén es un pilar fundamental en el ciclo de la logística. Desde seleccionar y clasificar la ubicación geográfica de los almacenes, sus instalaciones, infraestructura técnica y claridad en las actividades que se llevarán a cabo pueden significar una fortaleza o una debilidad en el flujo total de suministro. Un almacén puede ser muy básico como un local de 500 m² sin mayor infraestructura o algo tan estructurado como un almacén completamente dotado de grandes detalles y un moderno automatizado.

Estimación de la demanda:

Es una filtración que realizan las empresas a través de diferentes niveles hasta llegar a la cantidad de clientes que consumirán sus productos y usarán esta cantidad para realizar estudios de consumo y venta de sus productos en el mercado.

Procesamiento de pedidos:

Hace referencia a la actividad que se encarga de recolectar la información necesaria sobre un producto o cantidades de productos y se puede llevar a cabo de diversas maneras, como la venta al por mayor y la venta al por menor.

Su gestión es totalmente interna hasta que se inicia el proceso de envío, el cual consta de verificar, seleccionar, preparar y enviar el producto hasta el cliente.

Gestión de almacén:

Su función es de mantener una supervisión, administración y control del almacén, entre sus funciones tenemos: control de transporte y abastecimiento, material necesario para la empresa, control de stock y de los productos finales.

Embalaje:

Es el proceso donde se preparan los productos antes de ser enviados al mercado, su función es mantener la mercadería en un perfecto estado tanto de conservación como de seguridad hasta el momento de su entrega.

Transporte del producto:

Proceso de distribución local, nacional e internacional de los productos según sea el caso, el transporte de mercadería tiene que ir acompañado con la respectiva documentación legal y con el mayor cuidado hasta llegar a su destino.

Gestión de cobros:

Es un conjunto de actividades que se conforman por la previsión, control y conciliación de los cobros y pagos y de la administración de estos, su función básica es prevenir posibles problemas entre la gestión de compra y el cliente.

2.3.11. Eficiencia de Mantenimiento:

Eficiencia:

Quezada (2011) se basa en analizar la interacción entre insumos (que serían los gastos) y los resultados (que vendrían a ser los ingresos), el objetivo de la eficiencia es obtener mayor producción con los mismos gastos, esto es un punto de importante que todas las empresas tratan de conseguir. El mantenimiento tiene como objetivo planificar, supervisar, prevenir y solucionar posibles fallos en todo el conjunto de elementos que forman parte del mobiliario, equipos, dispositivos, maquinaria, infraestructura entre otros, que son parte fundamental para el desarrollo de las actividades de la empresa u organización.

Función del Mantenimiento:

La función de mantenimiento se basa en procesos técnicos y de servicios que conjuntamente se aplican a la reparación o prevención de posibles fallos de los elementos físicos que conforman la empresa u organización, la función del mantenimiento dentro de una empresa se considera un órgano funcional y técnico para las organizaciones o empresas.

Área de mantenimiento:

Esta área se encarga de abastecer de manera eficaz los servicios que son requeridos tanto para el mantenimiento preventivo como también el correctivo a los ambientes de la empresa u organización.

Esta área está dividida en mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo, por una parte el mantenimiento preventivo se encarga de realizar supervisiones periódicas a las instalaciones, maquinarias, dispositivos entre otras para evitar fallos o averías futuras. Por otra parte está el mantenimiento correctivo, el cual se encarga de brindar la solución técnica las averías, buscando la manera más efectiva de reparar y poner nuevamente en marcha el artefacto o instalación averiado.

Elementos para evaluar el mantenimiento:

Costo/Utilidades:

Los costos / utilidades entran a tallar en los análisis de presupuesto para el área de mantenimiento, con cuanto presupuesto contamos para la prevención de fallos y reparaciones de los equipos o infraestructura y si estas reparaciones generaran beneficios o pérdidas para la empresa.

Tiempo:

El tiempo es un indicador que sirve para medir la eficacia del trabajo, la rapidez para atender una incidencia, el tiempo invertido en el transporte o abastecimiento del almacén o empresa, el tiempo está siempre relacionada a todos y cada uno de estos aspectos.

Marca:

Es el punto fundamental de referencia de nuestro taller para con el cliente, con lo cual tenemos proveedores que nos brindan las mejores marcas del mercado unidas conjuntamente con una serie de ofertas.

2.4. Definición De Términos Básicos:

2.4.1. Almacenaje:

Flamarique (2011) hace referencia a la administración de los espacios disponibles dentro de las estanterías para el ingreso de nueva mercadería y su inclusión en el stock, su organización y su clasificación según su referencia. (Juan Miguel López Aparicio).

2.4.2. Aprovisionamiento:

López (2014) el aprovisionamiento tiene como objetivo realizar una selección de proveedores atendiendo a puntos fundamentales como la calidad, el precio y la fecha de entrega, otro objetivo es tener almacenes en condiciones donde se pueda tener de manera clasificada y organizada las mercancías. Administra un sistema orientado a la supervisión de inventarios para llevar a cabo un control del género y determinar los ciclos de pedidos. (Luis Aníbal Mora García)

2.4.3. Canal de distribución:

Lobato (2010) medio que determina la empresa para la distribución de sus productos, este canal se representa por un sistema que interactúa en la vinculación de factores del mismo como son: los fabricantes, intermediarios y los consumidores para completar el ciclo del canal de distribución.

2.4.4. Cadena de Suministro:

Cabeza (2012) cadena de suministro es un proceso en el que llegan las mercancías o productos a su respectivo mercado, esta cadena relaciona a los productores, transportistas y vendedores. (José Escudero Seminario)

2.4.5. Distribución:

Gómez (2013) distribución es la parte de la logística en la que se encarga de referenciar el movimiento externo de las mercancías o productos dirigido hacia el comprador o cliente.

2.4.6. Proveedores:

Anaya (2013) proveedor es una persona que se encarga de brindar una serie de productos o servicios a las empresas, según los requerimientos de estas, el proveedor brinda una serie de productos clasificados por tipos, marcas y precios para el abastecimiento de sus clientes.

2.4.7. Atención al cliente:

Chiavenato (1993) servicio al cliente es un servicio que se brinda antes y después de una compra, contrato, alquiler. Este servicio engloba la solución a dudas, reclamos, inquietudes, quejas y es un servicio constante para facilitar gestiones a sus clientes.

2.4.8. Stock:

Ferrín (2007) es la cantidad disponible de mercancías o productos dentro de un almacén y que están almacenados a la espera de ser vendidos y distribuidos a los diferentes tipos de mercado.

CAPITULO III:

MARCO METODOLÓGICO

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación:

(Cruz del Castillo, 2014), este proyecto es de tipo descriptivo y propositivo pues se va a determinar el estado actual de la gestión logística de la empresa para poder de esta forma concebir bien el problema y las soluciones que se van a dar.

3.2. Diseño de la Investigación:

El diseño de la investigación es No experimental porque se va a describir en su ambiente natural y transversal porque se aplica la encuesta en un determinado momento de acuerdo a la resolución del proyecto.(Seivewright, 2013).



Donde:

M: Muestra de estudio.

O: Información recogida.

P: Propuestas de modelo de gestión logística.

3.3. Población y muestra de estudio:

La población es el universo total de la investigación, que posee características homogéneas y necesarias para la realización del estudio y es quien suministra los datos de manera más exacta a fin de ayudar a conseguir un margen de eficiencia en la investigación.

Para efectos, de esta investigación se consideró como universo a las personas profesionales que laboran en el área de almacén de la empresa Midas-Valencia que consta de 18 personas. Las personas entrevistadas fueron en su total 18 trabajadores que se desempeñan en diferentes funciones dentro del almacén, los cuales brindaron los datos necesarios de la situación actual de la empresa de la Logística.

3.4. Hipótesis:

La aplicación de un modelo de gestión logística mejorará la eficiencia del área de mantenimiento de la Empresa Midas – Valencia 2016.

3.5. Variables Y Operalización:

Variable Independiente: modelo de gestión logística:

Hace referencia de manera independiente a todos y cada uno de los procesos del área de logística (almacén).

Variable Dependiente: eficiencia del área Mantenimiento:

Hace referencia que sus actividades dependen de cada uno de los procesos que realice el área de logística (almacén).

3.6. Operacionalización

Tabla 1
Variable dependiente: Eficiencia en el área de mantenimiento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ENCUESTA	ENTREVISTA	TÉCNICA
DEPENDIENTE: EFICIENCIA DEL ÁREADE MANTENIMIENTO	COSTO/UTILIDADES	Evaluación de ganancias y pérdidas económicas	¿Indique cuál de las siguientes afirmaciones cree usted se podría hacer para mejorar las ordenes de pedido en MIDAS?	¿Tienen implementado políticas, sistemas o protocolos de calidad de sus productos y/o servicios?	Entrevista – cuestionario aplicado a los directivos y empleados de la empresa
		TIEMPO	Balance trimestral de órdenes procesadas	¿Con que frecuencia interactúa con el almacén MIDAS - Valencia?	
	MARCA	Calidad del servicio	¿Qué valoración daría usted al tiempo de respuesta del almacén con respecto a su orden de pedidos?	¿Tienen personal capacitado y comprometido con la calidad de servicio al cliente??	
	Identificación de la marca	¿Tiene ofertas importantes por parte de sus proveedores respecto a las marcas?			
	Evaluación de la marca	¿Qué valoración daría usted a los productos que comercializan los proveedores de MIDAS?	¿Se esta cumpliendo con la misión de la empresa en relación a la percepción del cliente?		
	Evaluación del producto	¿Cómo consideras la manera de trabajar en el almacén cuando se tiene una orden de pedidos?			
	Percepción de la empresa	¿En base a tu experiencia como trabajador del almacén MIDAS consideras que son eficaces en el desarrollo de las órdenes de pedidos?			
	Nivel de diferenciación	¿Estás de acuerdo que la cantidad de productos generan pérdidas económicas a largo plazo?			
		¿Usted considera que el proceso de gestión de su almacén es mejor que el de la competencia?			
		¿Consideras que el desarrollo de los servicios en talleres MIDAS son mejores que la competencia?			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Variable independiente: Modelo de gestión logística

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ENCUESTA	ENTREVISTA	TÉCNICA
INDEPENDIENTE: MODELO DE GESTION LOGISTICA	INVENTARIOS	Nivel de inventario base	¿El almacén realiza inventario constantemente?	¿Crees que las pautas que utilizan actualmente en la empresa para realizar los inventarios son deficientes?	Entrevista – cuestionario aplicado a los directivos y empleados de la empresa
		APROVISIONAMIENTO	Nivel de seguridad en inventario	¿Considera que es necesario un inventario con intervalos de tiempo para el control del almacén?	
	ALMACENAJE	Número de proveedores	¿Considera que se tiene un orden en el control del stock en el almacén?	¿Han considerado incluir nuevos proveedores y/o servicios?	
		Número de pedidos	¿Cuenta con buenos proveedores calidad – precio la empresa MIDAS?	¿Tienen políticas de precios o dependen de la central?	
		Nivel de capacidad útil del almacén	¿Se realizan con exactitud las ordenes de pedidos para solucionar los problemas de stock que tiene el almacén de MIDAS?	¿Han considerado tener una reforma o ampliación del local para mayor almacenaje de productos?	

Fuente: Elaboración propia

3.7. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.7.1. Método:

Se utiliza la técnica para recoger datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas de la empresa. A través de la encuesta se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los trabajadores.

3.7.2. Técnica:

Se aplicó una encuesta tanto a trabajadores como funcionarios, el diseño de investigación es Inductivo- Deductivo, se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. Se utilizó el método inductivo que sirve para conocer la situación actual de la empresa para luego proponer una estructura nueva en el área de mantenimiento.

Con el objeto de recolectar la información pertinente sobre la variable de estudio, se elaboró instrumento para la Población antes indicada. Para la construcción de dicho instrumento se tomaron como punto de partida la Operacionalización de las variables, con sus dimensiones e indicadores. Planteados sobre el escenario del citado estudio, resultando una escala de respuestas múltiples.

La Encuesta: Méndez (2013) es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

Observación: Es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades.

3.7.3. Instrumentos para la Técnica de la Encuesta:

Se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, tanto para trabajadores como los funcionarios de la empresa Midas.

Bernal (2010) manifiesta que el cuestionario es un conjunto de preguntas para recabar información sobre el objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medir con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación.

3.8. Procedimiento para la Recolección de Datos:

Se elaboró un cronograma de visitas a la empresa Midas, para recabar información a través de instrumentos técnicamente diseñados para poder recopilar la información deseada.

Se aplicó el cuestionario al gerente general de la tienda Midas Valencia, al contador de la empresa y a los responsables de compras, ventas y almacén, con esto se obtuvo información acerca de las tareas que se llevan a cabo para el manejo del inventario control de mercancía, la forma y momento cuando deben hacerlo, así como los controles y normas que la regulan.

Se realizó una observación directa al área de mantenimiento para conocer el desempeño que tiene cada trabajador y poder comprobarlo con las entrevistas.

3.9. Plan de Análisis Estadístico de Datos:

Se desarrolló con la ayuda del programa SPSS v 19.0 de la compañía IBM, se ingresaron los datos recopilados para obtener resultados, se analizaron las preguntas a través de tablas de frecuencia, obteniendo resultados para el análisis correspondiente, permitiendo plantear una propuesta de solución.

3.10. Criterios Éticos:

Las encuestas se realizaron bajo el consentimiento de cada uno de los trabajadores de la empresa y de los funcionarios, realizándose la sinceridad y veracidad de toda la información recogida. Respecto a los autores fundamentales en el estudio de la ética, no puede obviarse al Alemán Immanuel Kant, quien reflexionó acerca de cómo organizar las libertades humanas y de los límites morales y de la libertad de poder opinar libremente sin ningún miedo. Otros autores que analizaron los principios éticos fueron Aristóteles, Baruch Spinoza, Jean-Paul Sartre, Michel Foucault, Friedrich Nietzsche y Albert Camus.

55

3.11. Criterios de Rigor Científico:

En la investigación se tomarán en cuenta los siguientes criterios de rigor científico:

Valor veritativo: Es el grado de valor en la interpretación de los resultados.

Aplicabilidad: Es el grado de generalización de los resultados a población con características similares.

Consistencia: Es el grado de confianza que un estudio se pueda repetir y reportar los mismos resultados o similares.

Neutralidad: Es el margen de distancia que debe tener el investigador para no manipular resultados.

El rigor científico es la capacidad para utilizar la información, las normas, los procedimientos y las políticas de la empresa con precisión y eficacia, con objeto de lograr los estándares de calidad, en tiempo y forma) con eficacia y eficiencia, en consonancia con los valores y las líneas estratégicas de la empresa.

El rigor científico es insatisfacción con la incertidumbre, con las respuestas inexactas, con las mediciones poco precisas, con la amplitud del más y del menos.

El rigor también es metódico, apego al procedimiento experimental, exigencia al control de todos los parámetros que pueden incidir en el resultado de nuestros ensayos.

Otras competencias implicadas son la búsqueda de información, la responsabilidad, la gestión de procesos, la franqueza, la credibilidad.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

DE LOS RESULTADOS

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados:

Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores:

Variable Independiente

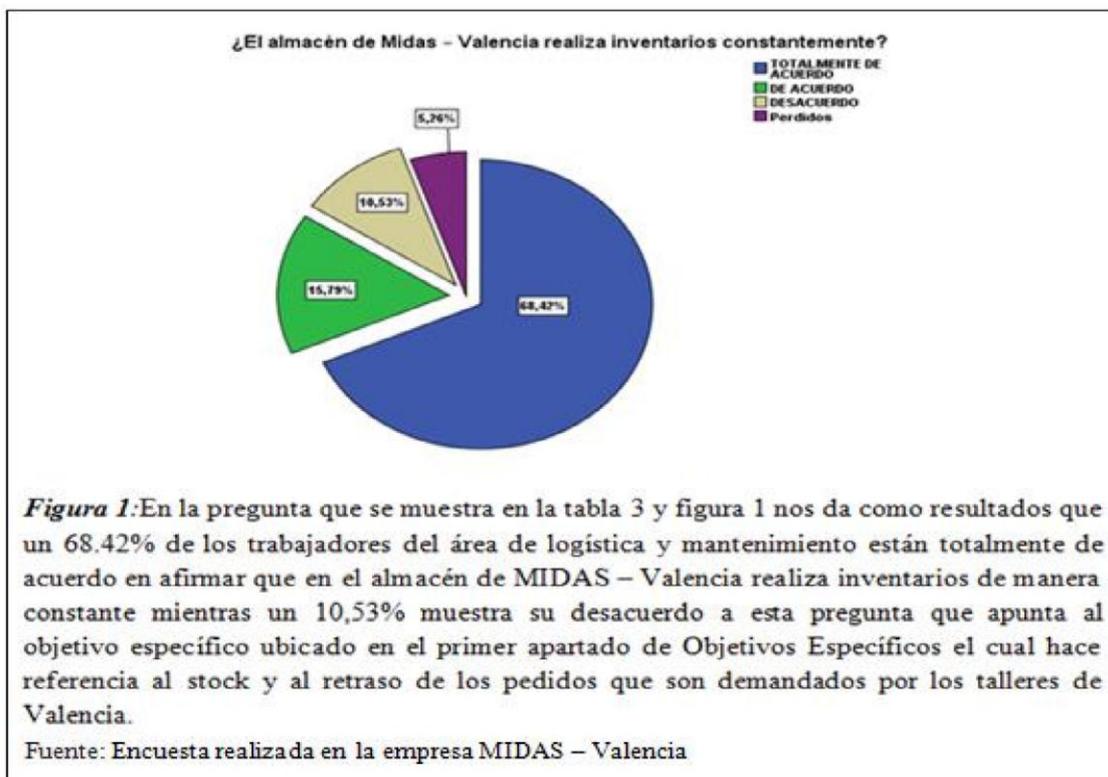
Tabla 3

Inventario en el Almacén de Midas - Valencia

Pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	68,4	72,2	72,2
	DE ACUERDO	3	15,8	16,7	88,9
	DESACUERDO	2	10,5	11,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



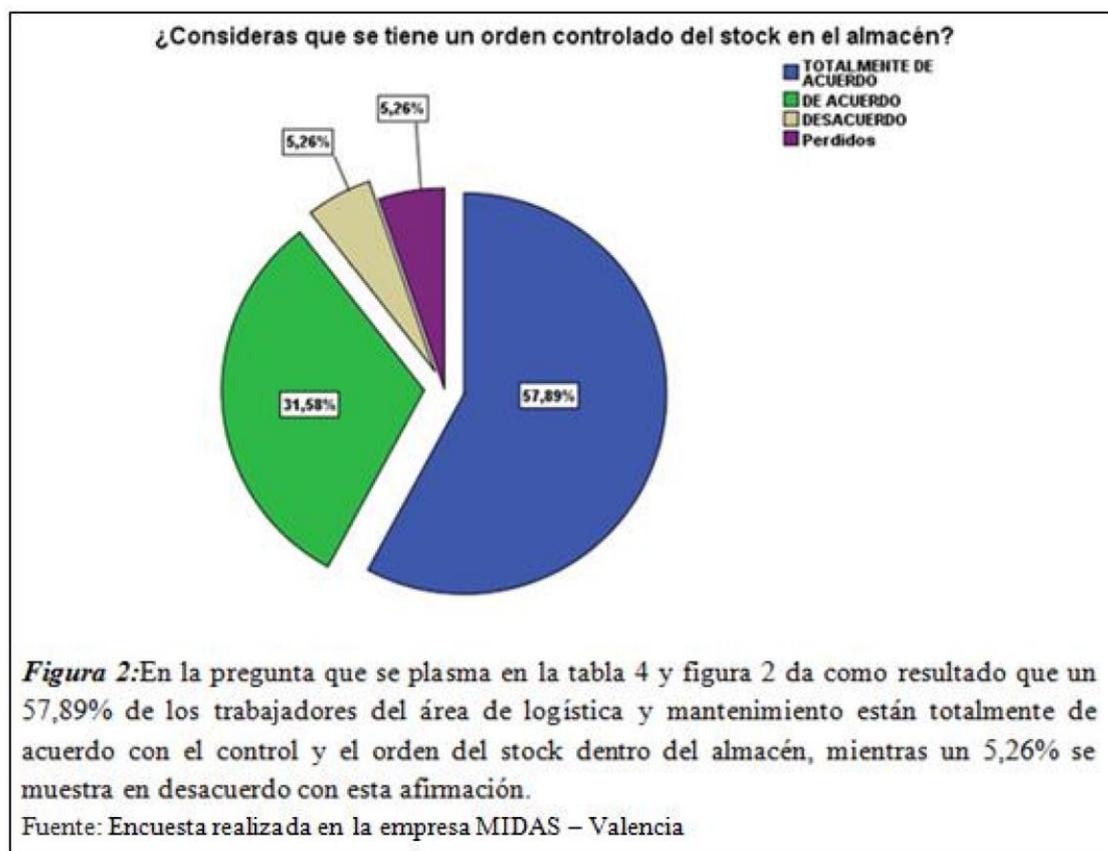
**Tabla
4**

Se tiene un orden controlado del stock en el almacén

Pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	57,9	61,1	61,1
	DE ACUERDO	6	31,6	33,3	94,4
	DESACUERDO	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



5

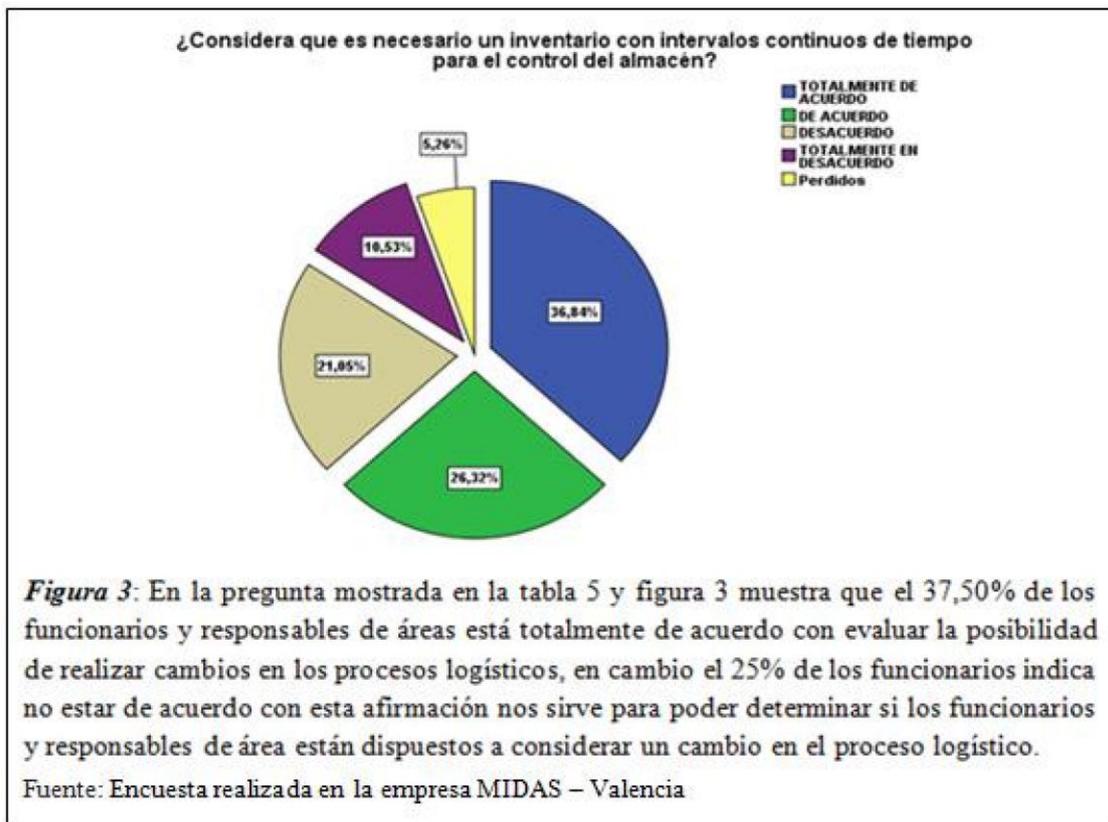
Es necesario un inventario con intervalos continuos de tiempo para el control de almacén

Pregunta 3

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	36,8	38,9	38,9
	DE ACUERDO	5	26,3	27,8	66,7
	DESACUERDO	4	21,1	22,2	88,9
	TOTALMENTE EN	2	10,5	11,1	100,0
Perdidos Total	DESACUERDO	18	94,7	100,0	
	Total	1	5,3		
	Sistema	19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



6

Cuenta con buenos proveedores calidad – precio la empresa MIDAS

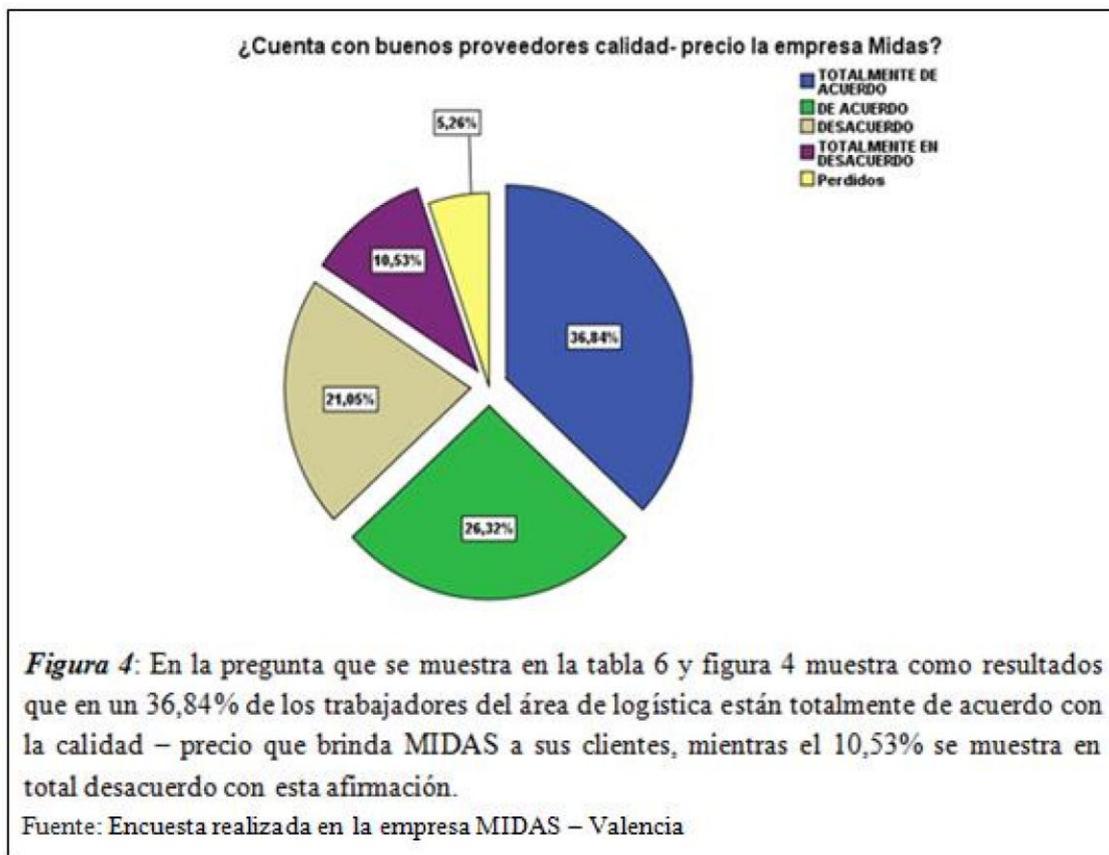
Pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	36,8	38,9	38,9
	DE ACUERDO	5	26,3	27,8	66,7
	DESACUERDO	4	21,1	22,2	88,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	10,5	11,1	100,0
Perdidos	EN DESACUERDO	18	94,7	100,0	
Total	Total	1	5,3		
	Sistema	19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



7

Cómo califica usted los precios de los productos y servicios que ofrecen los proveedores de talleres MIDAS

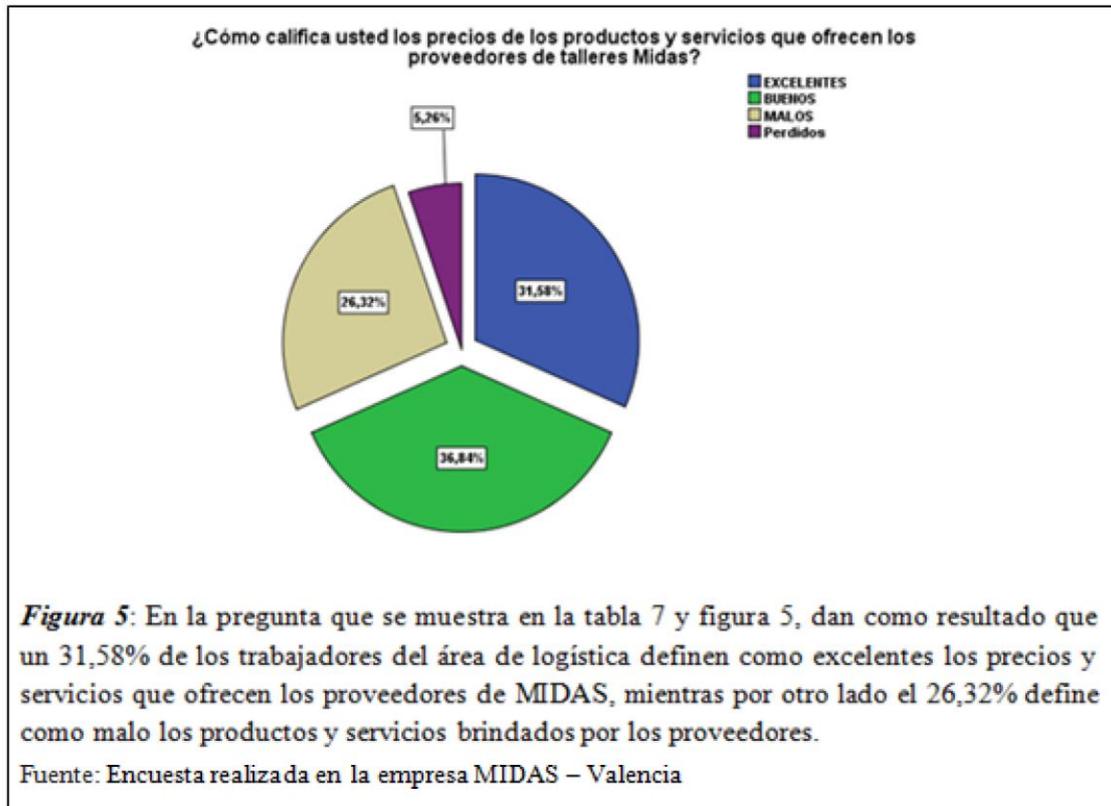
Pregunta 5

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	EXCELENTES	6	31,6	33,3	33,3
	BUENOS	7	36,8	38,9	72,2
	MALOS	5	26,3	27,8	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



8

Se realizan con exactitud las órdenes en cuestión de cantidades de pedidos para solucionar los problemas de stock que tiene el almacén de MIDAS.

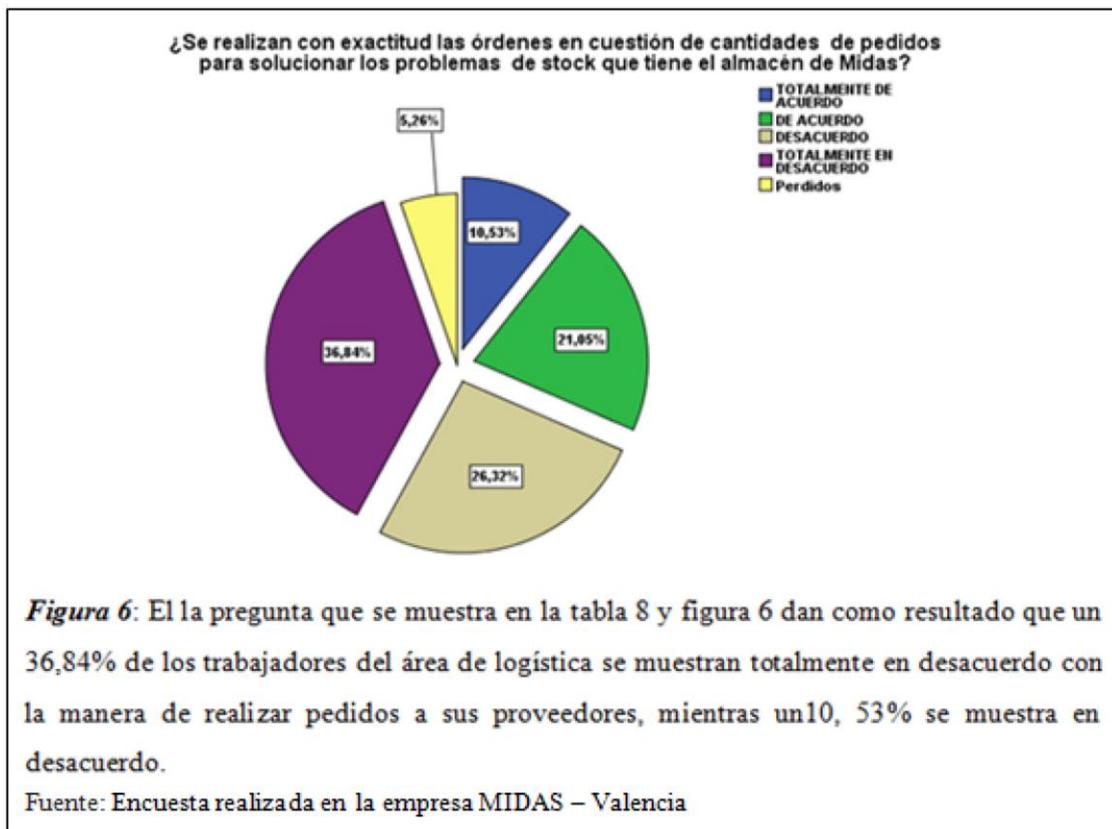
Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	10,5	11,1	11,1
	DE ACUERDO	4	21,1	22,2	33,3
	DESACUERDO	5	26,3	27,8	61,1
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	36,8	38,9	100,0
Perdidos Total	Total	18	94,7	100,0	
	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



9

Indique cual de las siguientes afirmaciones cree usted se podría hacer para las órdenes de pedido en MIDAS?

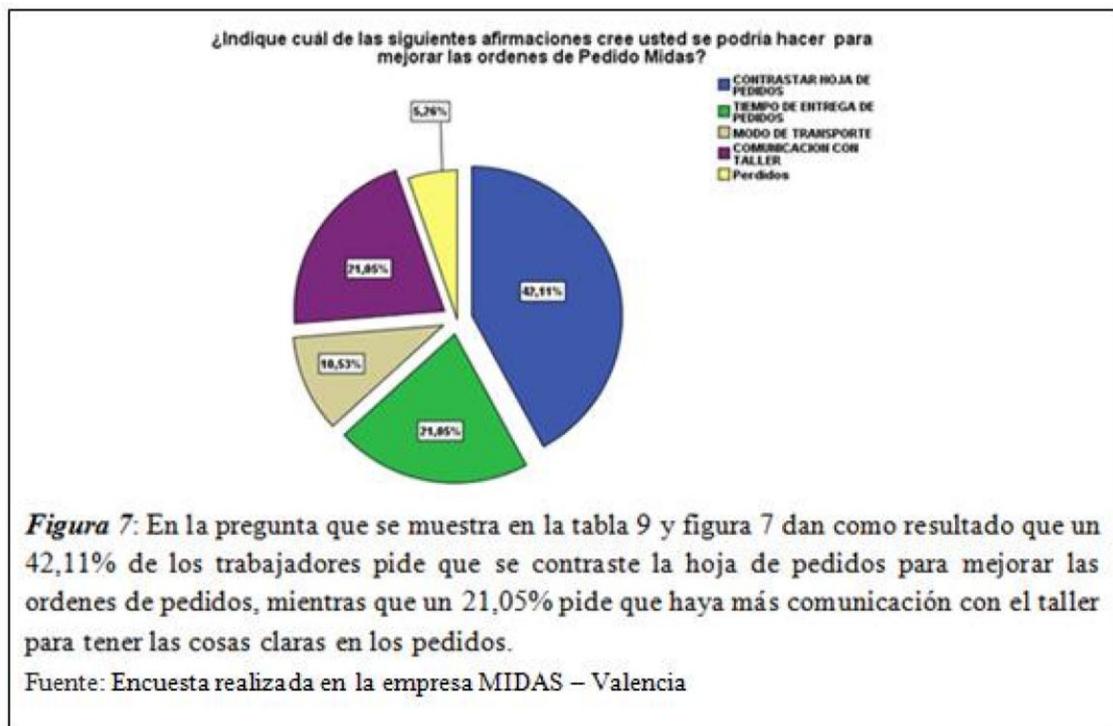
Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	CONTRASTAR HOJA DE PEDIDOS	8	42,1	44,4	44,4
	TIEMPO DE ENTREGA DE PEDIDOS	4	21,1	22,2	66,7
	MODO DE TRANSPORTE	2	10,5	11,1	77,8
	COMUNICACIÓN CON TALLER	4	21,1	22,2	100,0
Perdidos	Total	18	94,7	100,0	
Total	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



10

El proceso de control de stock esta supervisado constantemente

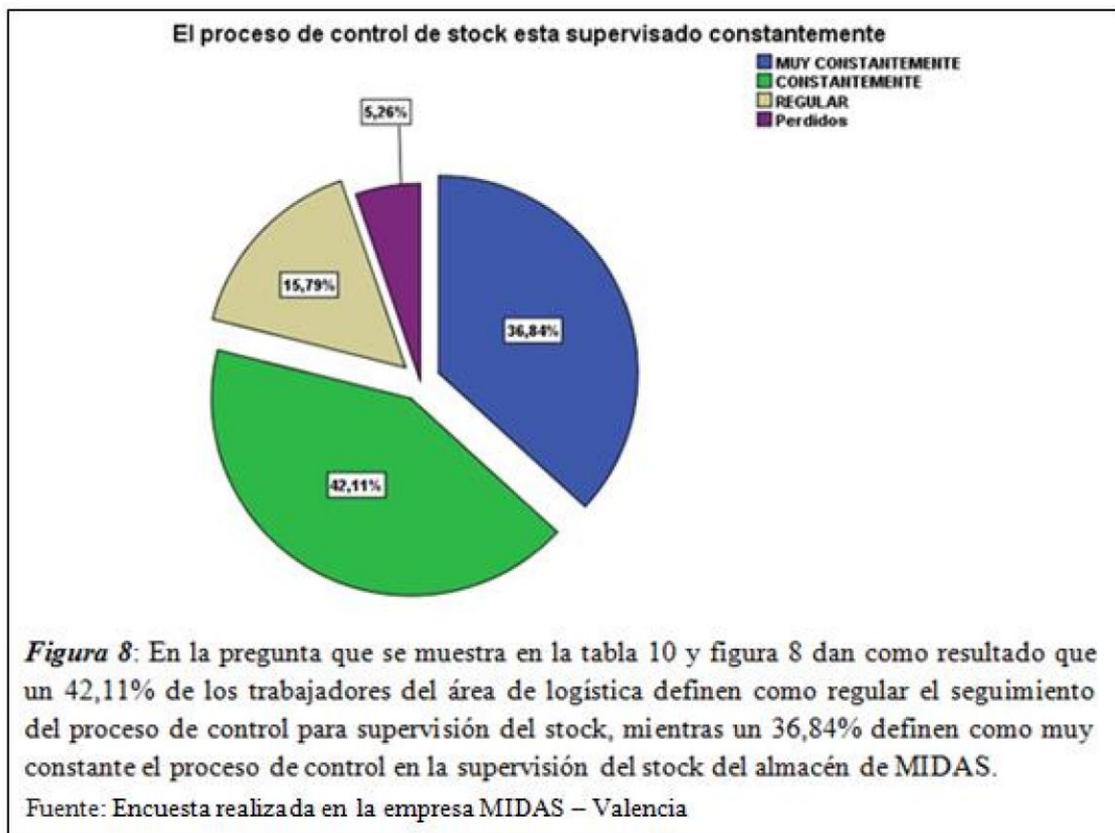
Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	MUY CONSTANTEMENTE	7	36,8	38,9	38,9
	CONSTANTEMENTE	8	42,1	44,4	83,3
	REGULAR	3	15,8	16,7	100,0
Perdidos	Total	18	94,7	100,0	
Total	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



11

Es clara y concisa la comunicación común con los proveedores

Pregunta 9

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	31,6	33,3	33,3
	DE ACUERDO	4	21,1	22,2	55,6
Perdidos	DESACUERDO	5	26,3	27,8	83,3
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,8	16,7	100,0
Total	Total	18	94,7	100,0	
	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



12

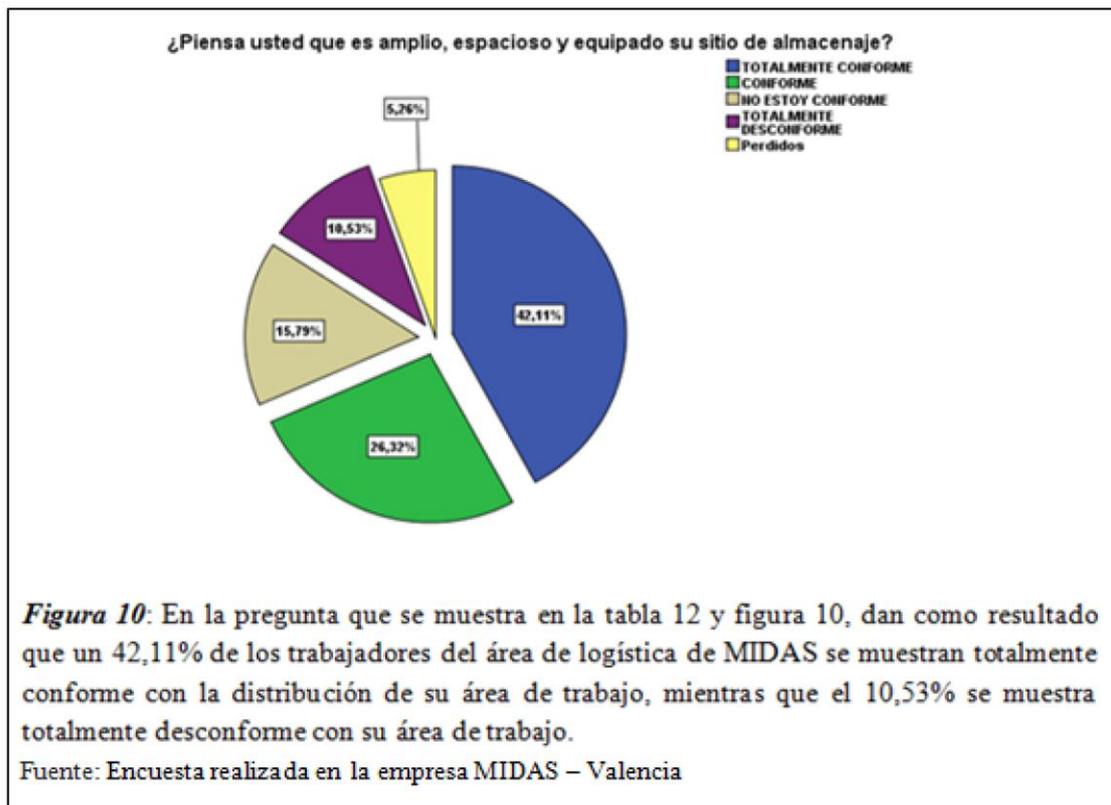
Piensa usted que es amplio, espacioso y equipado su sitio de almacenaje Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	TOTALMENTE CONFORME	8	42,1	44,4	44,4
	CONFORME	5	26,3	27,8	72,2
	NO ESTOY CONFORME	3	15,8	16,7	88,9
	TOTALMENTE DESCONFORME	2	10,5	11,1	100,0
Perdidos	Total	18	94,7	100,0	
Total	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



13

Con que frecuencia interactúa con el área de Mantenimiento MIDAS - Valencia

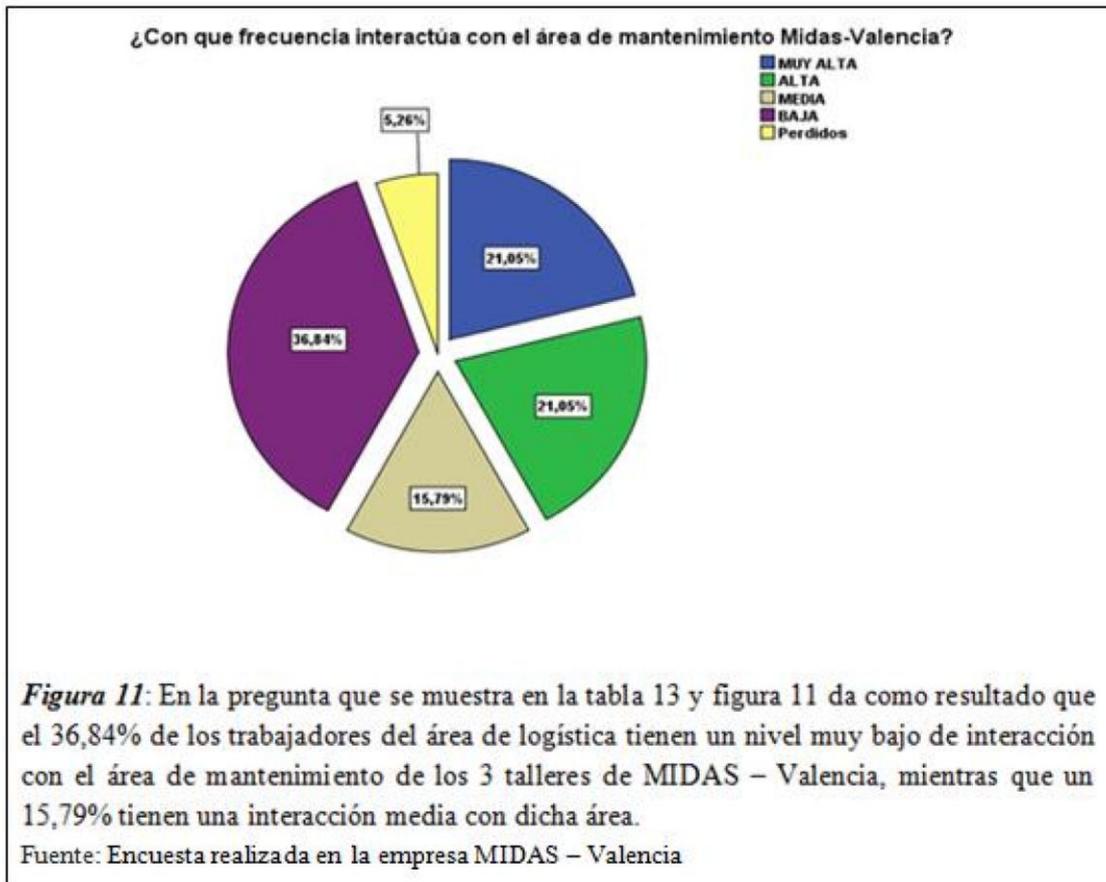
Pregunta 11

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	MUY ALTA	4	21,1	22,2	22,2
	ALTA	4	21,1	22,2	44,4
	MEDIA	3	15,8	16,7	61,1
	BAJA	7	36,8	38,9	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



14

Qué valoración daría usted a los productos que comercializan los proveedores de MIDAS

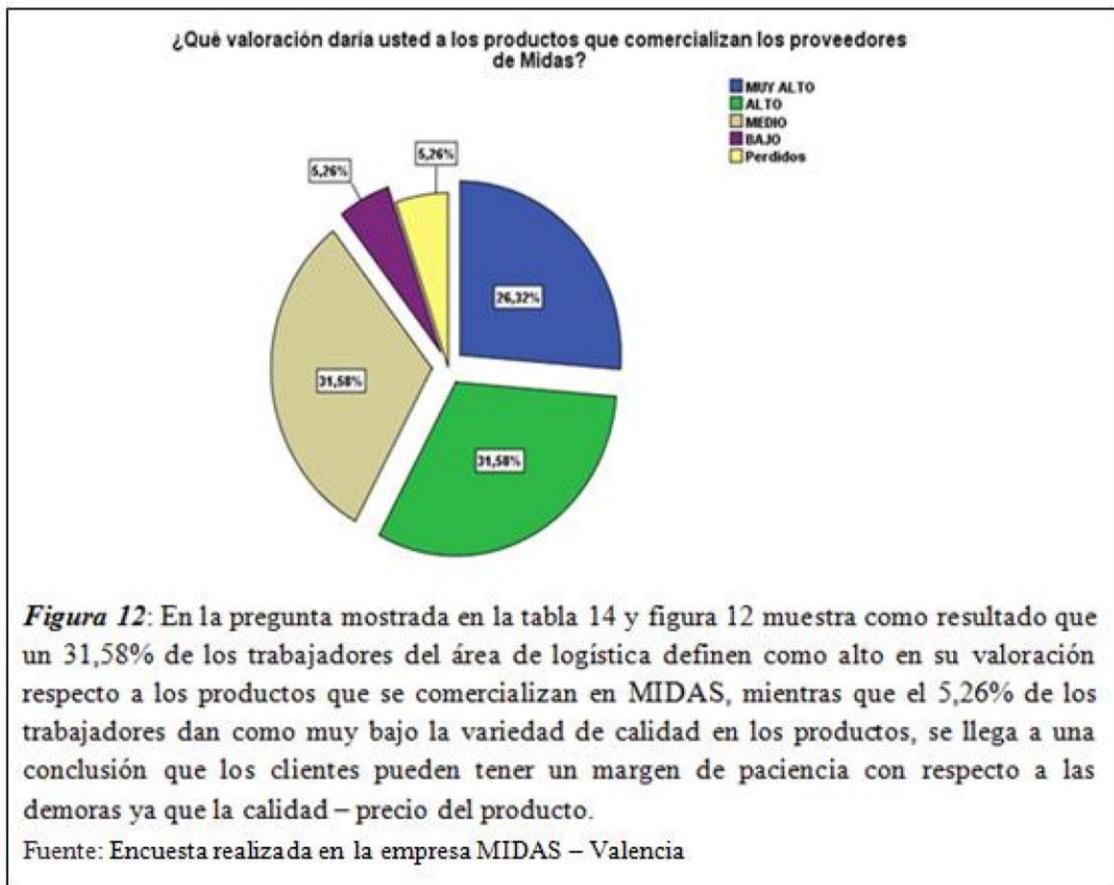
Pregunta 12

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	MUY ALTA	5	26,3	27,8	27,8
	ALTA	6	31,6	33,3	61,1
	MEDIA	6	31,6	33,3	94,4
	BAJA	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



15

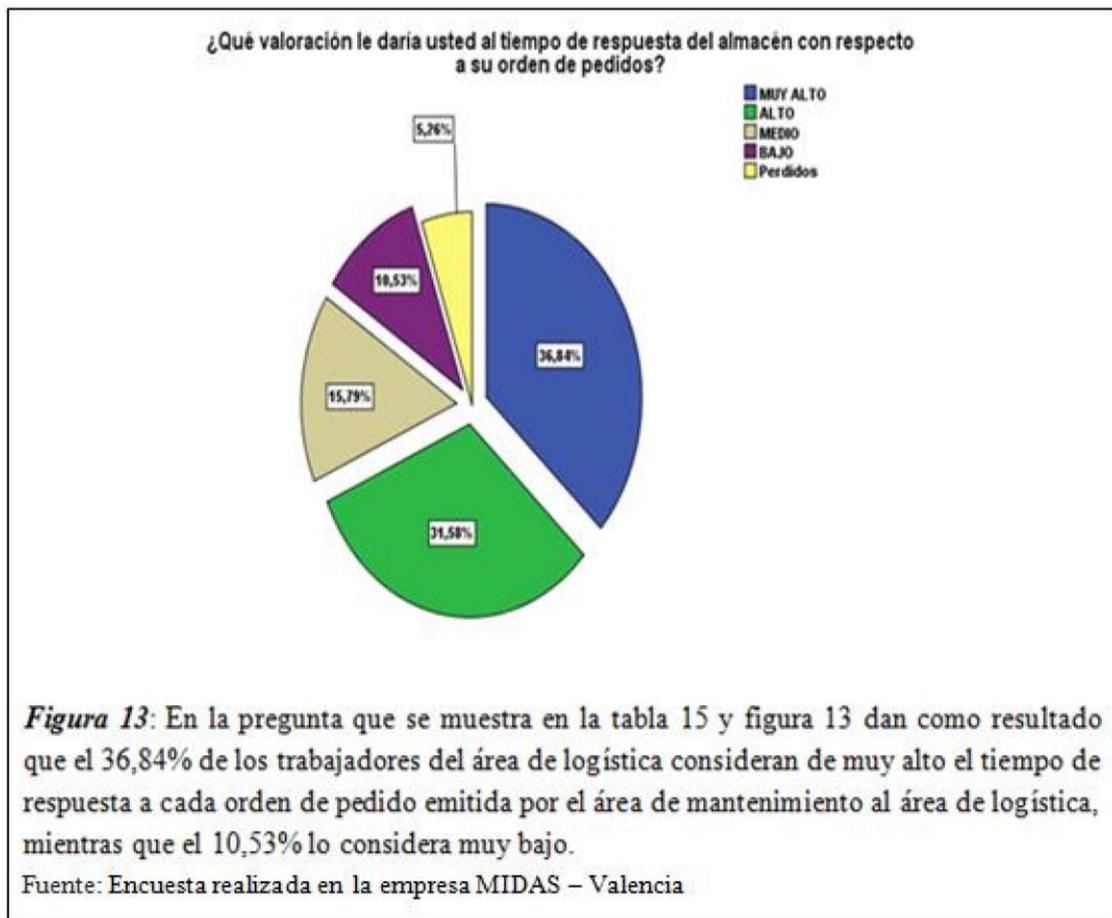
¿Qué valoración le daría usted al tiempo de respuesta del almacén con respecto a su orden de pedidos. Pregunta 13

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	MUY ALTA	7	36,8	38,9	38,9
	ALTA	6	31,6	33,3	72,2
	MEDIA	3	15,8	16,7	88,9
	BAJA	2	10,5	11,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



16

En base a tu experiencia como trabajador del almacén MIDAS consideras que son eficaces en el desarrollo de las órdenes de pedidos

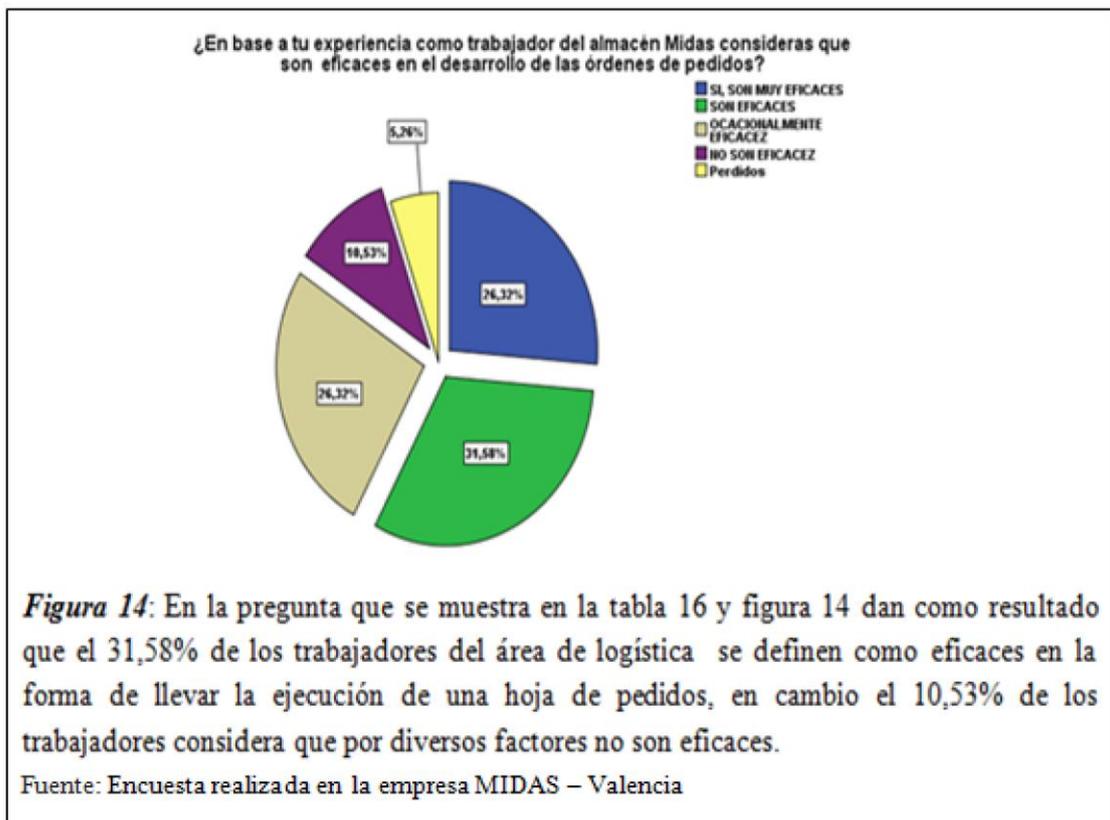
Pregunta 14

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	SI, SON MUY EFICACES	5	26,3	27,8	27,8
	SON EFICACES	6	31,6	33,3	61,1
Perdidos	OCASIONALMENTE EFICACEZ	5	26,3	27,8	88,9
Total	NO SON EFICACEZ	2	10,5	11,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



17

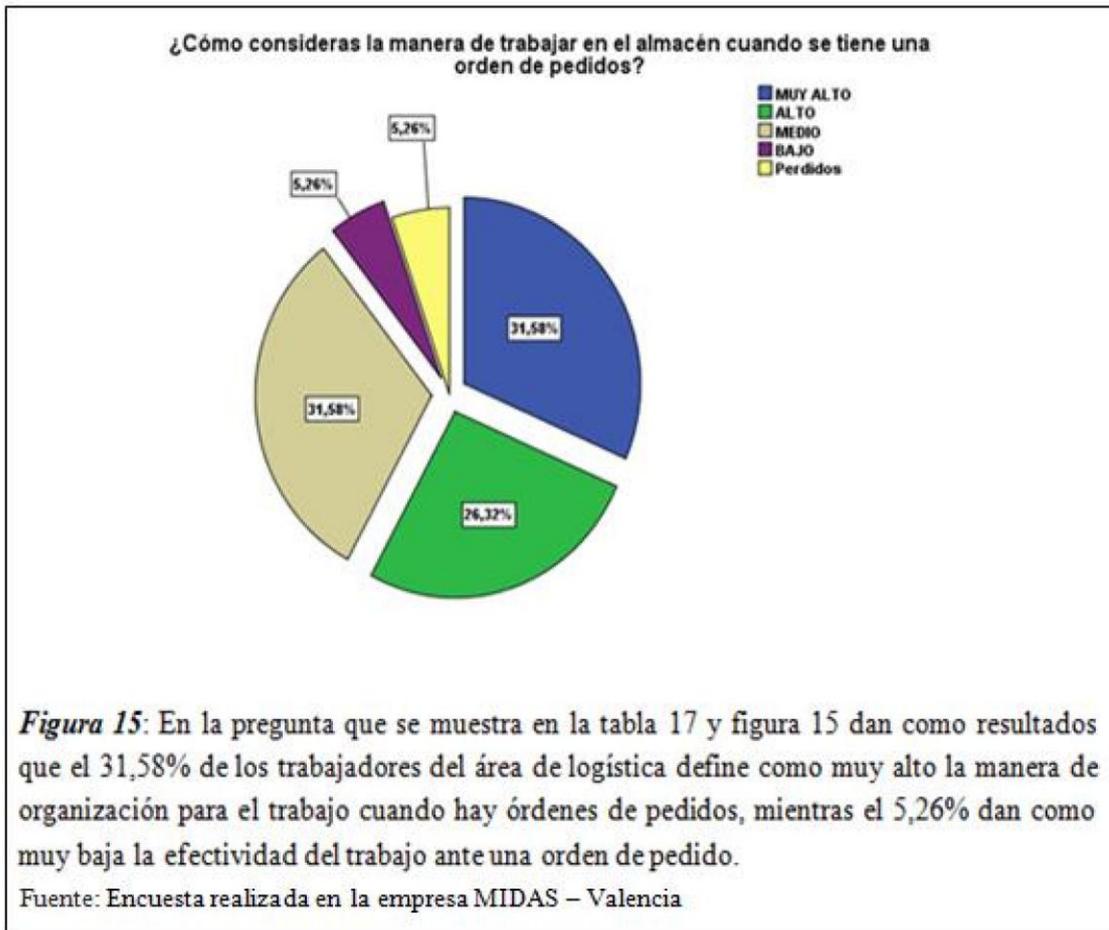
Cómo consideras la manera de trabajar en el almacén cuando se tiene una orden de pedidos Pregunta 15

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	MUY ALTA	6	31,6	33,3	33,3
	ALTA	5	26,3	27,8	61,1
	MEDIA	6	31,6	33,3	94,4
	BAJA	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



18

Está de acuerdo usted que la cantidad de productos en el almacén no generan pérdidas económicas a largo plazo

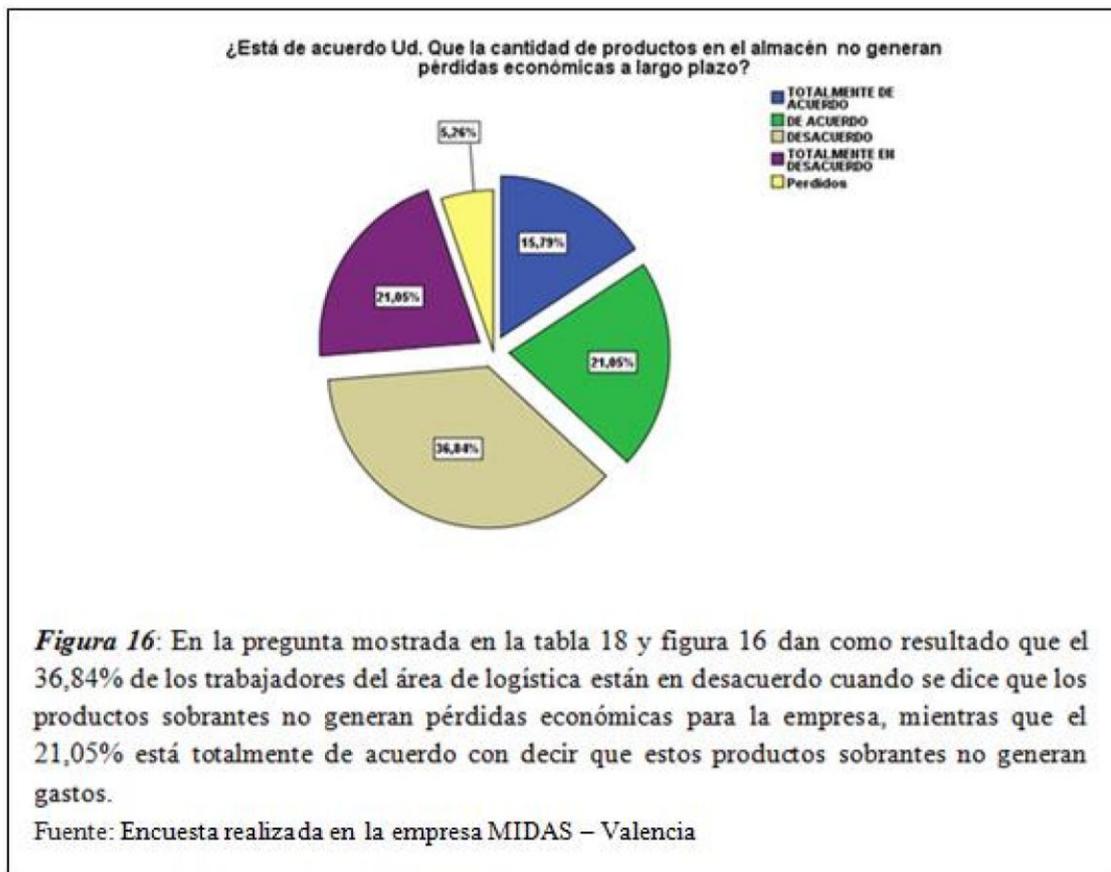
Pregunta 16

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Tabla

Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,8	16,7	16,7
	DE ACUERDO	4	21,1	22,2	38,9
	DESACUERDO	7	36,8	38,9	77,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	21,1	22,2	100,0
Perdidos Total	Total	18	94,7	100,0	
	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



19

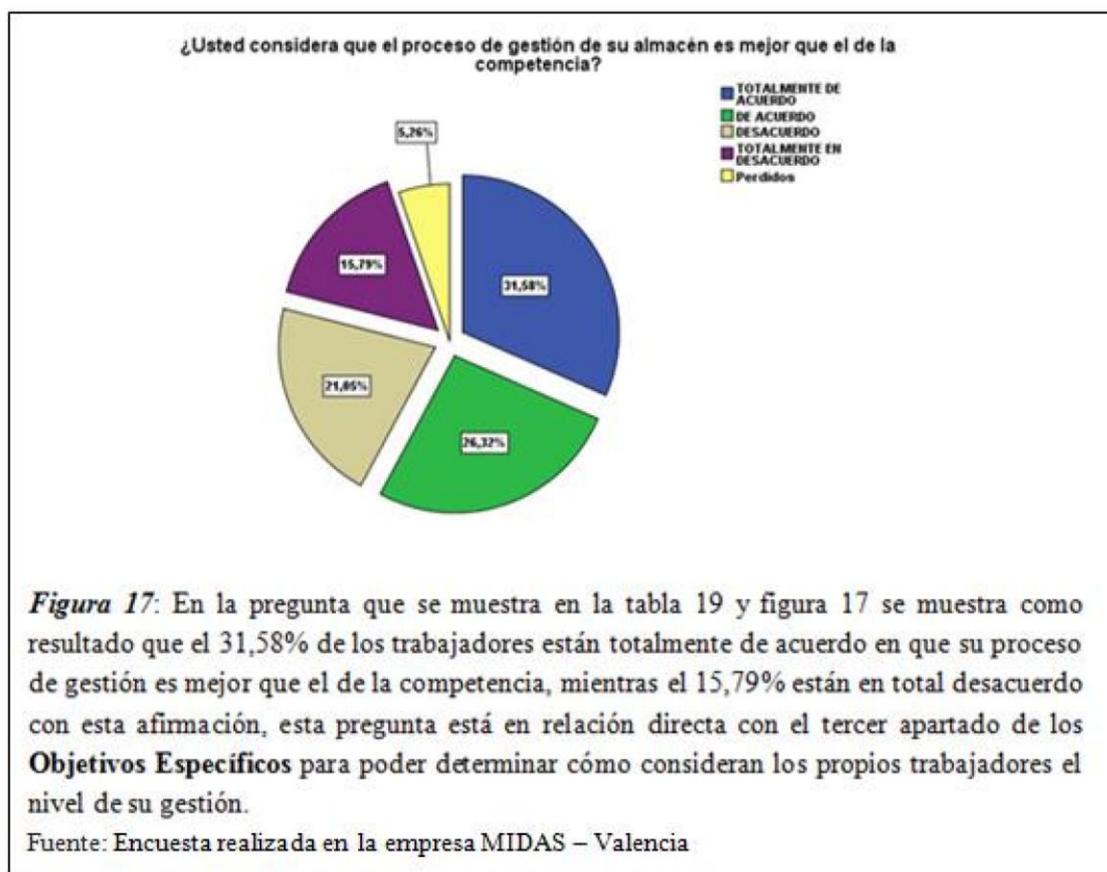
Usted considera que el proceso de gestión de su almacén es mejor que el de la competencia

Pregunta 17

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	31,6	33,3	33,3
	DE ACUERDO	5	26,3	27,8	61,1
	DESACUERDO	4	21,1	22,2	83,3
Perdidos Total	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,8	16,7	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



20

Consideras que el desarrollo de los servicios en talleres MIDAS son mejores que la competencia

Pregunta 18

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	26,3	27,8	27,8
	DE ACUERDO	6	31,6	33,3	61,1
Perdidos	DESACUERDO	5	26,3	27,8	88,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	10,5	11,1	100,0
Total	Total	18	94,7	100,0	
	Sistema	1	5,3		
		19	100,0		

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia

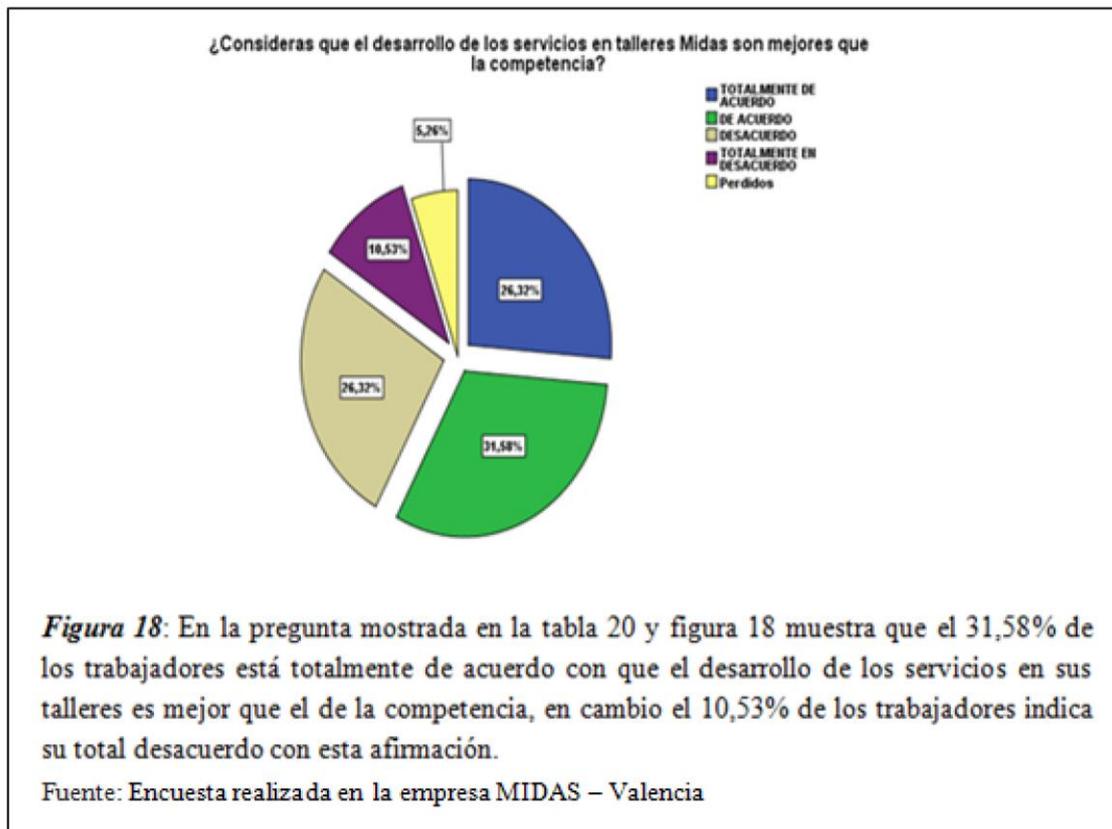


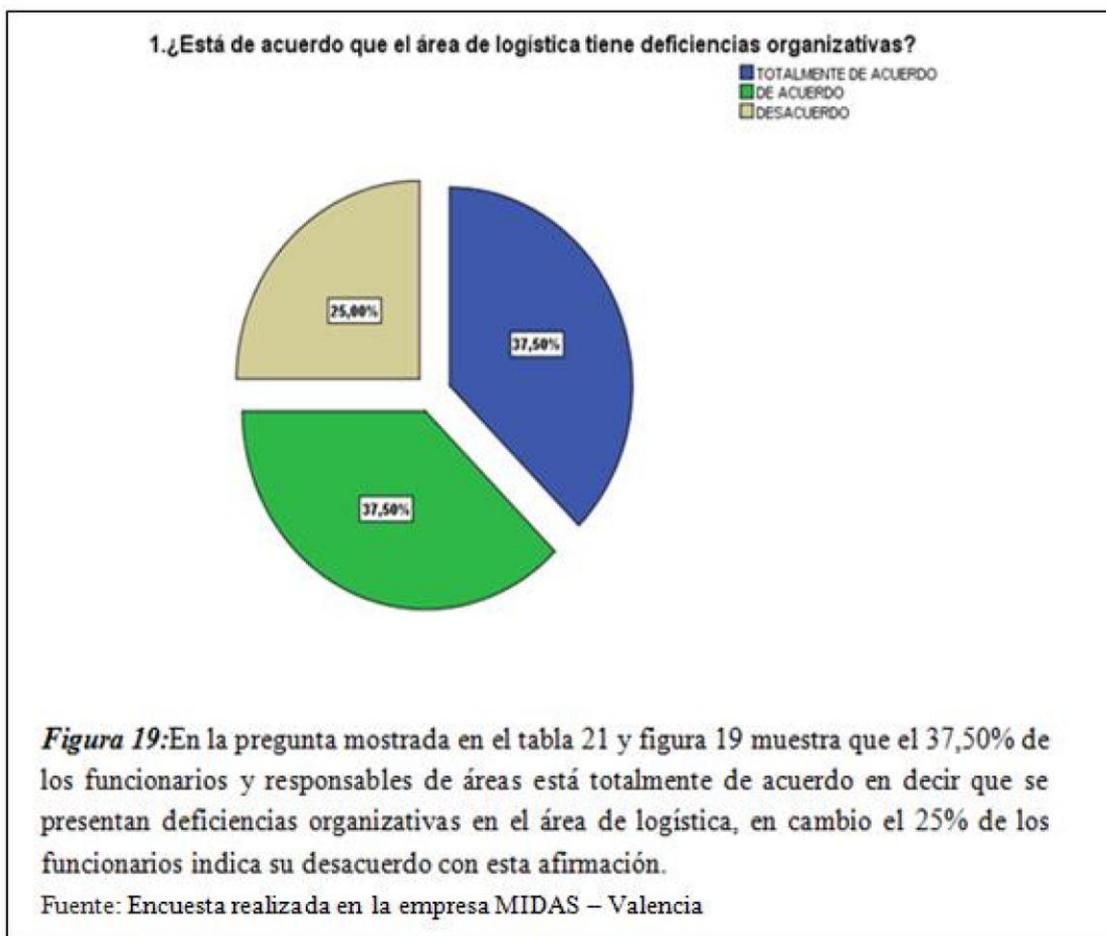
Tabla 21

Está de acuerdo que el área de logística tiene deficiencias organizativas

Pregunta 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	37,5	37,5	37,5
	DE ACUERDO	3	37,5	37,5	75,0
	DESACUERDO	2	25,0	25,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



Tabla

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL EJECUTIVO:

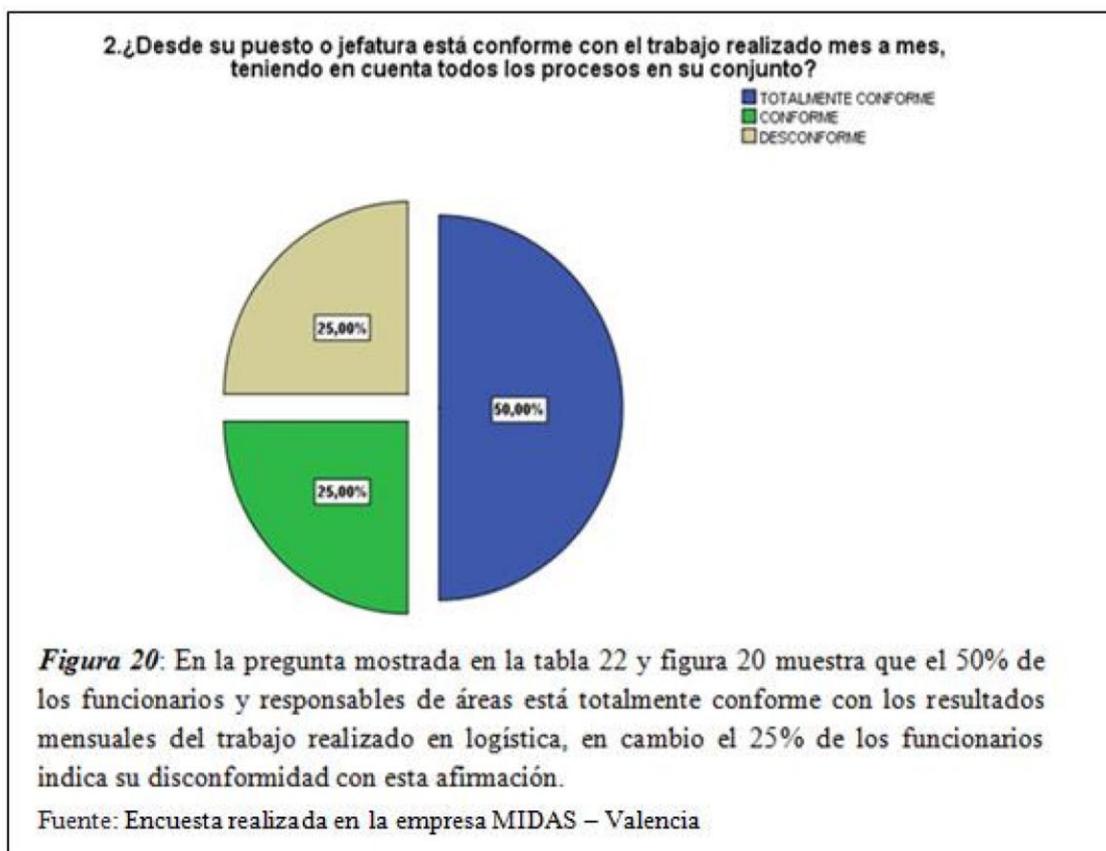
Tabla 22

Desde su puesto o jefatura está conforme con el trabajo realizado mes a mes, teniendo en cuenta todos los procesos en su conjunto

Pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	válido acumulado
Válidos	TOTALMENTE	4	50,0	50,0	50,0
	CONFORME				
	CONFORME	2	25,0	25,0	75,0
	DESCONFORME	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



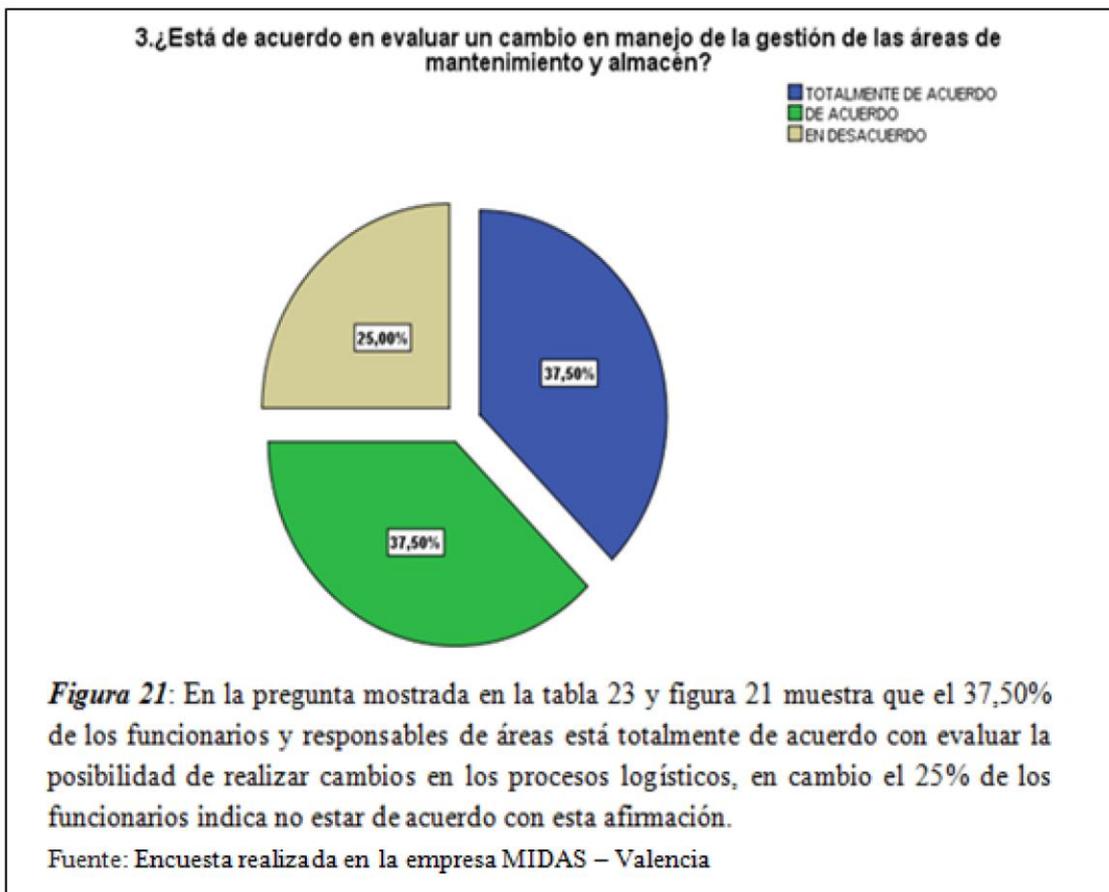
23

Estás de acuerdo en evaluar un cambio en el manejo de la gestión de las áreas de mantenimiento y almacén

Pregunta 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	37,5	37,5	37,5
	DE ACUERDO	3	37,5	37,5	75,0
	DESACUERDO	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



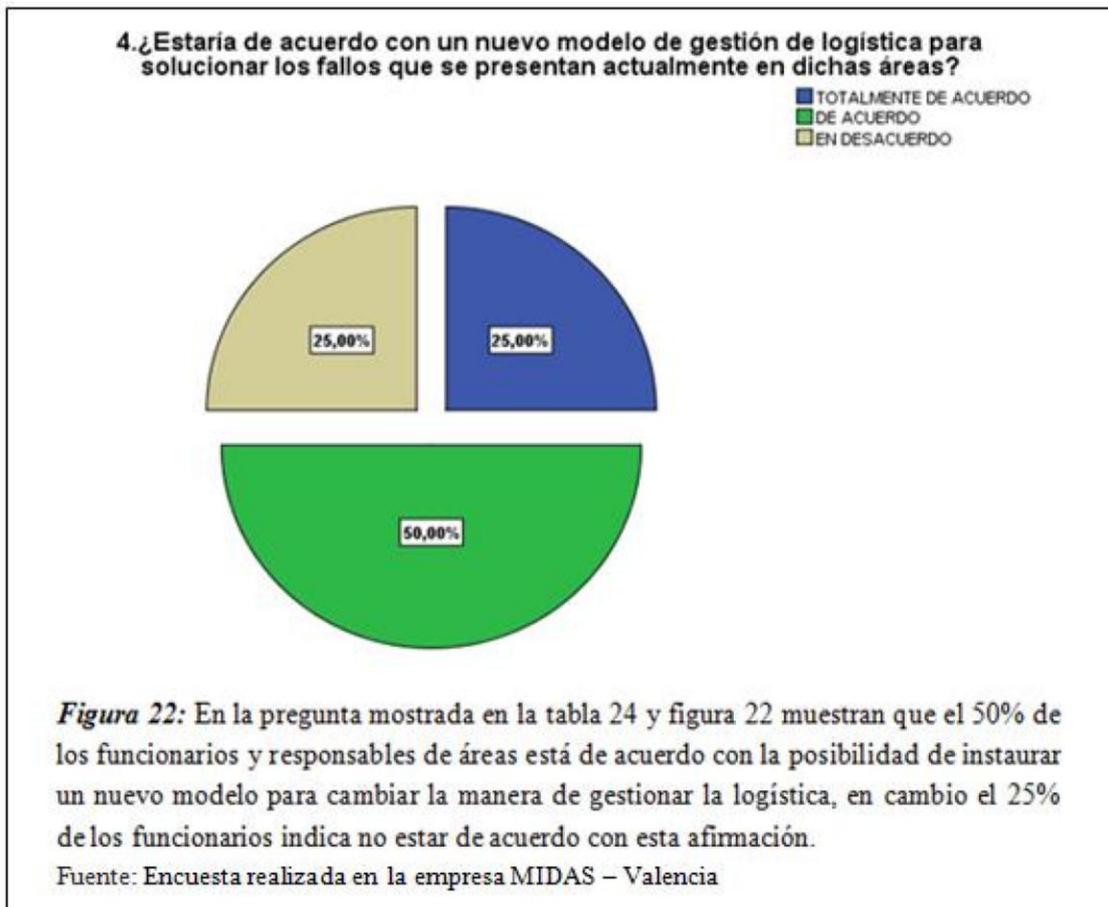
**Tabla
24**

Estaría de acuerdo con un nuevo modelo de gestión de logística para solucionar los fallos que se presentan actualmente en dichas áreas

Pregunta 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	25,0	25,0	25,0
	DE ACUERDO	4	50,0	50,0	75,0
	DESACUERDO	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



Tabla

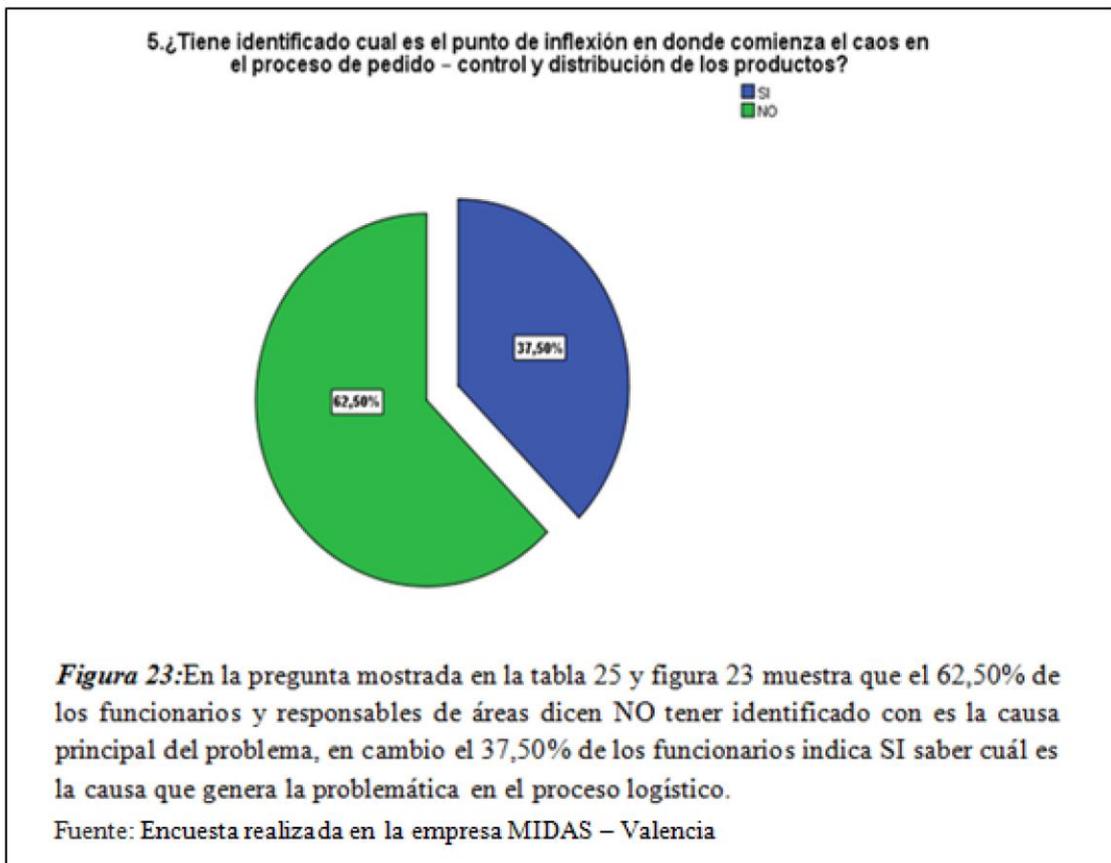
25

Tiene identificado cual es el punto de inflexión en donde comienza el caos en el proceso de pedido – control y distribución de los productos

Pregunta 23

						Frecuencia	Porcentaje
						válido	acumulado
Válidos	SI	3	37,5	37,5	37,5		
	NO	5	62,5	62,5	100,0		
				Total	8	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



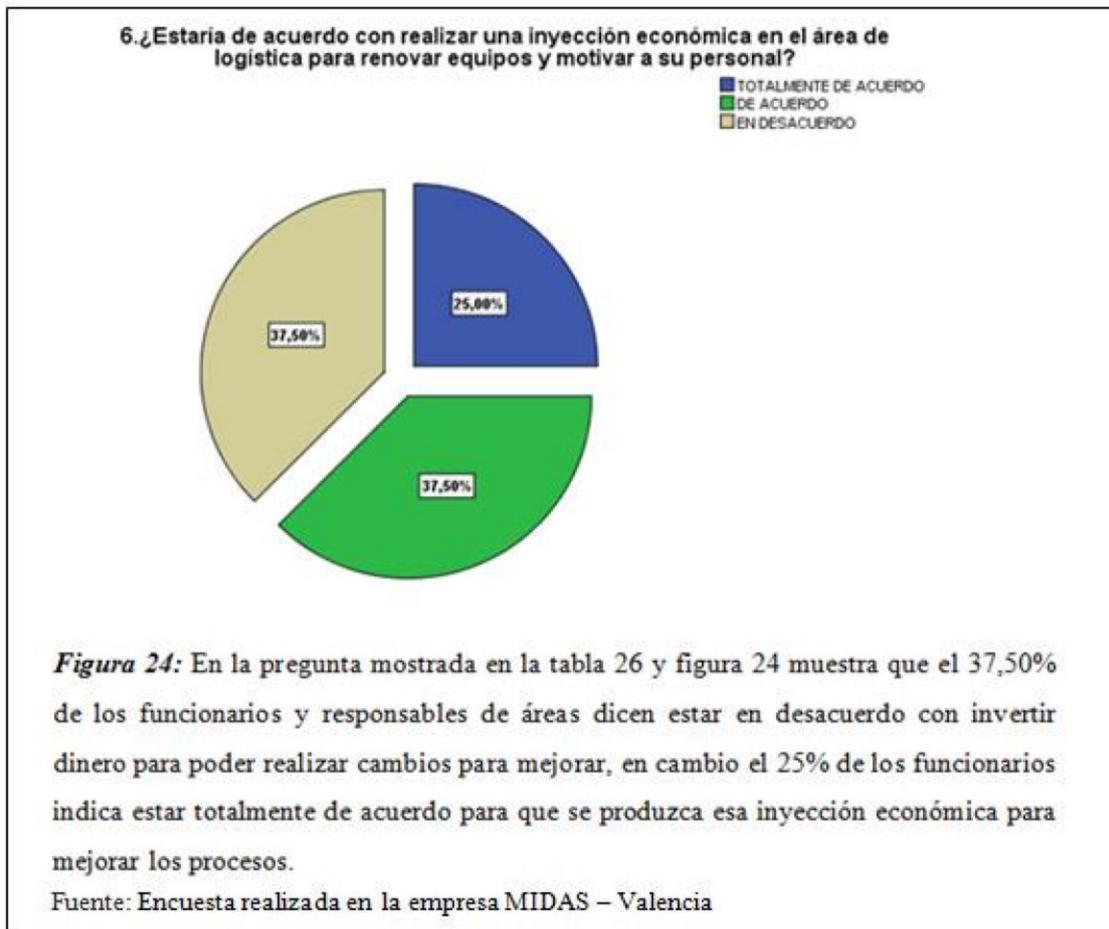
**Tabla
26**

Estaría de acuerdo con realizar una inyección económica en el área de logística para renovar equipos y motivar a su personal

Pregunta 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	25,0	25,0	25,0
	DE ACUERDO	3	37,5	37,5	62,5
	DESACUERDO	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



27

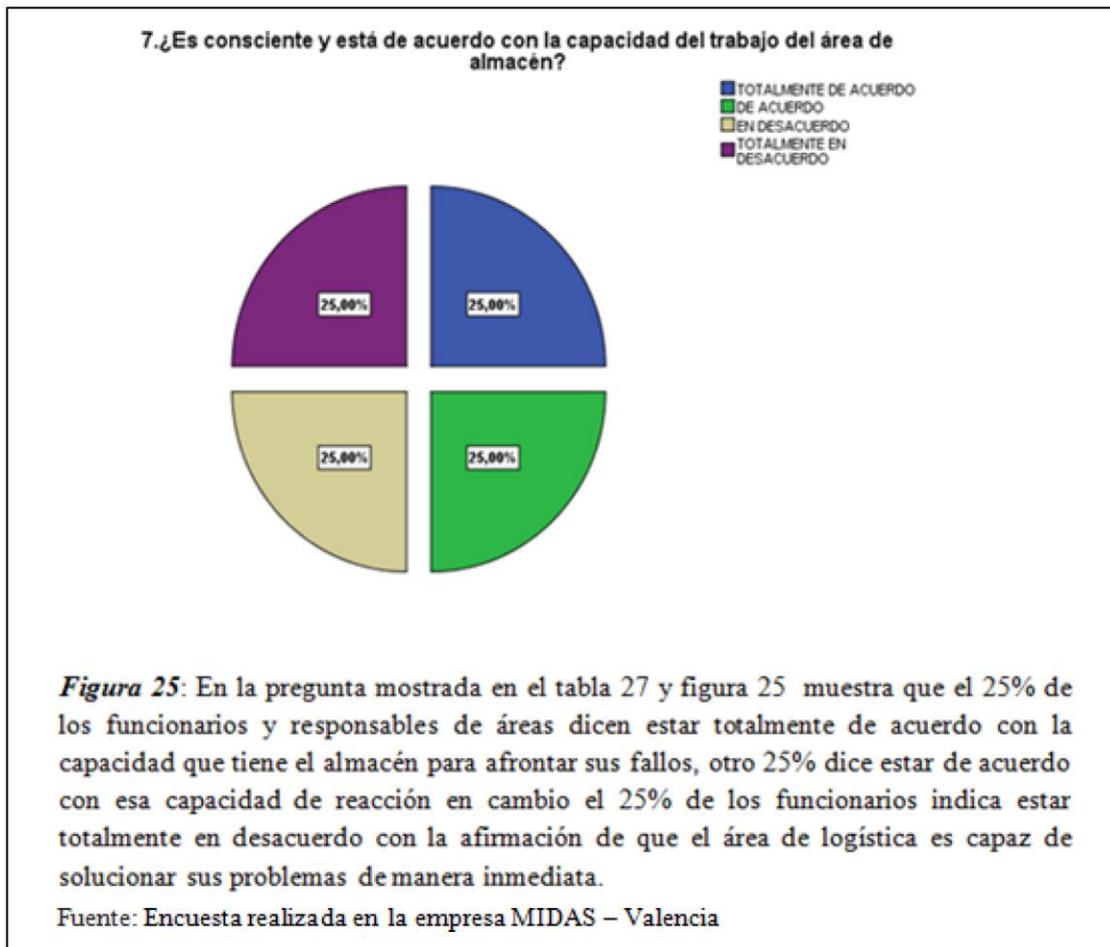
Es consciente y está de acuerdo con la capacidad del trabajo del área de almacén

Pregunta 25

Tabla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	25,0	25,0	25,0
	DE ACUERDO	2	25,0	25,0	50,0
	DESACUERDO	2	25,0	25,0	75,0
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en la empresa MIDAS – Valencia



4.2. Discusión de resultados:

Diagnosticar el estado de ineficiencia del área mantenimiento de la empresa Midas- Valencia.

Se relaciona con lo que manifestó el autor Gabriel Ríos en 2006 en su tesis “Sistema logístico de abastecimiento de Materia Prima para la Empresa Prottsa S.A”.

El área de manteniendo(talleres) experimenta consecutivamente retrasos en el desarrollo de sus actividades laborales por factores externos que provienen del área de almacén, ya que constantemente son informados que los productos que necesitan no se encuentran en stock, no existe el número exacto de productos solicitados, que los pedidos sufrirán un retraso en su entrega, que hubo extravío de la orden de pedidos, etc.

Debido a esto el área de mantenimiento tiene problemas para entregar los vehículos en las fechas pactadas, firmar contratos de mantenimiento vehicular, venta de productos en tienda, conflicto entre trabajadores.

Después de haber realizado y planteado las encuestas nos damos cuenta que haciendo un diagnóstico sobre el estado de ineficiencia .En la pregunta 1 que se plasma en la figura 1 da como resultado que un 68,42% de los trabajadores del área de logística y mantenimiento están totalmente de acuerdo con el control y el orden del stock dentro del almacén, mientras un 10,53% se muestra en desacuerdo con esta afirmación, Lo cual está relacionado con lo piensa el autor Ríos, G 2006 nos dice que en su tesis “*Sistema logístico de abastecimiento de Materia Prima para la Empresa Prottsa S.A*” quien piensa que el orden es vital para esta área.

De igual manera en la pregunta 23 refleja que el 62,50% de los funcionarios y responsables de áreas dicen no tener identificado con la causa principal del problema, lo cual indica que no tiene una referencia clara de donde empieza el caos en el área de mantenimiento esto está relacionado con lo que sustenta Capristo, N

(2004) en su tesis “Función Logística dentro de la Empresa” de la Universidad Nacional del centro de la Provincia de Buenos Aires.

Identificar las principales causas que generan la ineficiencia del área de mantenimiento de la empresa Midas - Valencia

Identificamos como primera causa que existe un mala gestión en el pedido de productos a los proveedores puesto que generaban pérdidas de dinero, reduciendo los márgenes de ganancias para la empresa (Costos/Beneficios) debido a los malos manejos del stock, que depende de intervalos de tiempo para realizar pedidos y de las marcas ya que se determinó que el stock tenía poco movimiento debido a las marcas

denominadas “Blancas” ya que la gente buscaba marcas conocidas y de confianza, al realizar un cambio de proveedores por otros que manejan marcas líderes en los mercados se identificó que los productos de marcas conocidas generaba más movimiento en el stock.

Como segunda causa identificada tenemos el tiempo que se tarda en preparar los productos solicitados en las órdenes de pedido emitidas por los talleres, estos retrasos son identificados por la mala gestión del jefe de área y de la falta de organización del almacén, con lo cual esto repercute en el área del mantenimiento(talleres) ya que estos sufren retrasos en el desarrollo de sus actividades y a su vez genera el malestar de los clientes como también pérdidas de contratación de servicios.

Hemos podido identificar que las causas en el retraso de las entregas. En la pregunta que se muestra en la tabla y figura 6 dan como resultado que un 36,84% de los trabajadores del área de logística se muestran totalmente en desacuerdo con la manera de realizar pedidos a sus proveedores, mientras un 10, 53% se muestra en acuerdo, esta pregunta está enfocada en el segundo objetivo específico del presente proyecto. Esto coincide con Puello, Roy 2013 en su tesis *“Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A” de la Universidad de Cartagena* quien dice que se podría evitar los retrasos con un adecuado control de calidad acertado con la calidad de su producto.

Diseñar un modelo de gestión de logística para solucionar ineficacia del área de mantenimiento de la empresa Midas - Valencia.

Puello, Roy (2013) en su tesis *“Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A.”*

Nos indica que una manera viable para la gestión de logística es la renovación organizacional de la empresa, tomando esto como punto de partida el modelo de gestión de logística a diseñar se basa en una estructura organizada e interrelacionada para mantener un inventario ordenado, claro y que sea totalmente real con las existencias del almacén, la supervisión constante del stock durante intervalos de tiempo definidos, un abastecimiento coordinado entre el área de contratación de servicios y el área de almacén para la toma de contacto con los proveedores, comunicación directa y constante entre el área de mantenimiento (talleres) y el almacén para evitar incidencias en las ordenes de pedido, implementar una nueva distribución y clasificación de los productos dentro del almacén para su mejor ubicación y distribución. De este modo se busca trabajar de manera organizada, manejar buenos productos de marcas reconocidas, trabajar con inventarios saneados, evitar desniveles en los costos y utilidades entre otros.

En la pregunta mostrada en la tabla y figura 22 muestra que el 50% de los funcionarios y responsables de áreas está de acuerdo con la posibilidad de instaurar un nuevo modelo para cambiar la manera de gestionar la logística, en cambio el 25% de los funcionarios indica no estar de acuerdo con esta afirmación, esta pregunta está en relación directa con el tercer apartado de los Objetivos Específicos para poder determinar si los funcionarios y responsables de área están dispuestos a implementar

un nuevo proceso logístico. Esto coincide con Puello, Roy 2013 en su tesis "*Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A*" de la Universidad de Cartagena quien sostiene que los cambios en partes o en totalidad en los modelos de gestión de la logística son fundamentales para los mecanismos de distribución y ganancia.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE

INVESTIGACIÓN

5. MODELO DE GESTION LOGISTICA PARA LA EMPRESA MIDAS- VALENCIA:

5.1. Reseña de histórica de Midas – Valencia:

MIDAS, “MufflerInstallationDealersAssociatedService”, nace en el año 1956 en los Estados Unidos de América.

Nuestro fundador, Nate H. Sherman, un emprendedor nacido en Omaha, se dio cuenta de que en el mercado automovilístico de EEUU, que se encontraba en plena expansión, no existía ninguna gran Red de centros que reparase los tubos de escape.

Su visionaria propuesta fue más allá de ofrecer un prestatario global; Se basó en proponer un tipo de taller especializado donde el eje central era la reparación rápida, sin pedir cita previa y contando con un producto de superior calidad y garantía. Este fue el punto de partida de del éxito de MIDAS.

La empresa franquiciada MIDAS - Valencia, es una empresa que se encuentra ubicada en el rubro de la mecánica automotriz que brinda productos y servicios relacionados directamente con el automóvil.

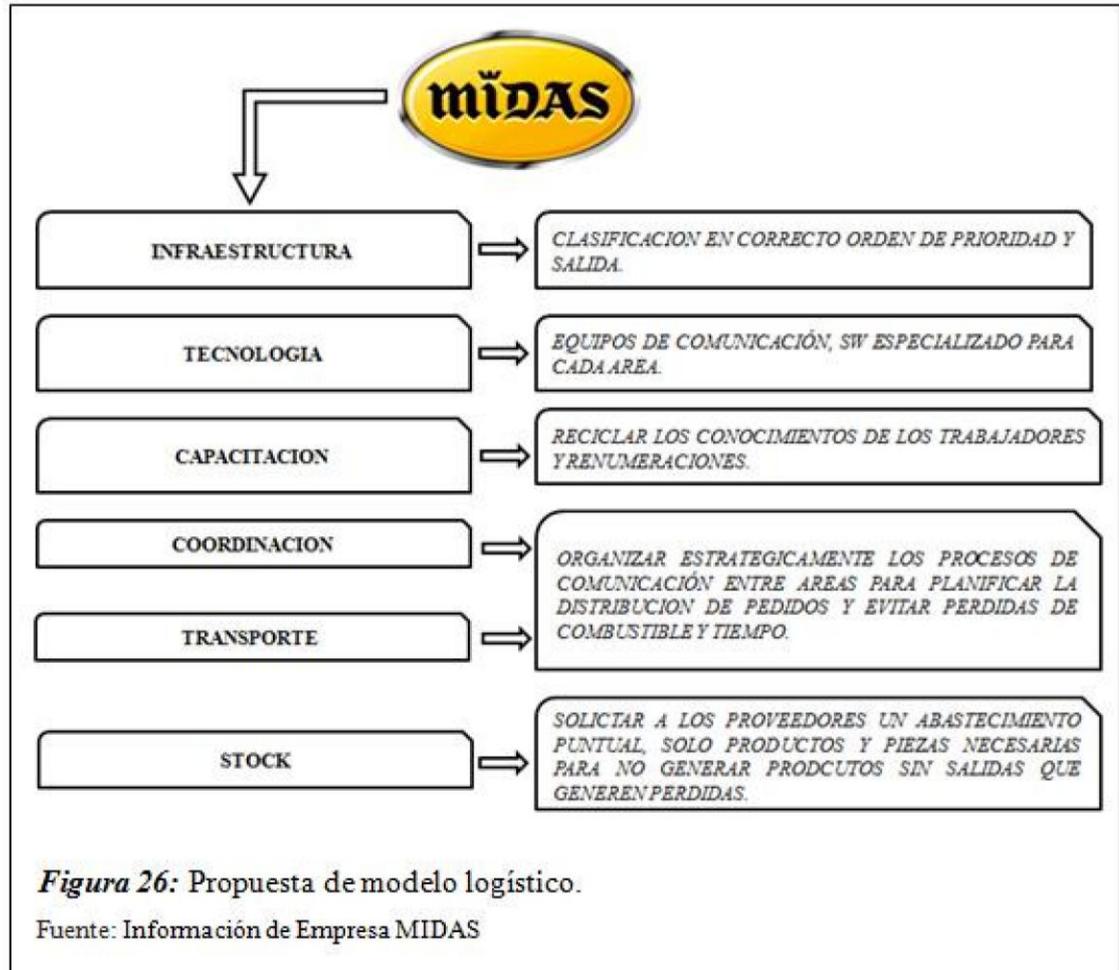
La ciudad de Valencia – Capital cuenta con tres talleres franquiciada de MIDAS, los cuales están ubicados en zonas estratégicas de la capital Valenciana.

La empresa cuenta tres talleres los cuales cuentan con sus respectivas oficinas de atención al cliente, la tienda de venta de productos, y el área de taller y reparaciones, por otra parte las tres franquicias cuentan con almacén el cual distribuye autopartes y accesorios que no están en el stock del taller, la comunicación entre talleres y almacén es realizada con mayor fluidez por parte del área de manteniendo de cada uno de estos talleres.

La problemática que se ha detectado en el intercambio de información por parte del área de manteniendo de cada taller y el almacén central, por lo tanto proponemos los siguientes puntos para subsanar esos errores en el desarrollo de las actividades del área de logística.

5.2. Fundamentación de la propuesta:

El propósito de esta tesis es dotar a la empresa Midas - Valencia de un modelo de gestión logística q se adecue a sus necesidades operativas para lo cual estamos tomando el modelo de gestión logística de PuelloRoy , el cual divide a este modelo en tres áreas muy importantes como son inventarios,almacén,proveedores, para esto hemos obtenido las necesidades de mejora a través de una encuesta aplicada a los trabajadores como a los directivos y como resultado hemos obtenido las necesidades del área de mantenimiento a través de una encuesta, cuyo resultados estamos tratando de corregir a través de esta propuesta.



Infraestructura: se refiere a la distribución de los productos según su demanda de los talleres.

Tecnología: se apoyan de equipos tecnológicos para automatizar procesos empresariales.

Capacitación: realizar constantes capacitaciones a los trabajadores.

88

Coordinación y transporte: Hace referencia a desarrollar la eficacia del proceso de preparación y distribución de los pedidos sin que esto genere pérdidas a la empresa.

Stock: Preparar pedidos a los proveedores de manera coherente para evitar un abastecimientos de productos que son pocos de mandados en el mercado.

5.3. Objetivo General:

5.3.1. Mejorar la eficiencia en el mantenimiento 5.3.1.1.

Desarrollo de la Propuesta

Análisis del Entorno:

Realizamos un análisis del macro y micro entorno que se mueve dentro y fuera de Midas, se realiza una evaluación mediante un FODA para rescatar los objetivos estratégicos.

A continuación se muestra el FODA donde nos basaremos para nuestros objetivos estratégicos:

<p>ANALISIS INTERNO/EXTERNO</p>	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aparición de nuevas tecnologías orientadas al sector automotriz. 2. Libre publicidad en redes sociales. 3. Precios económicos de vehículos hidráulicos eléctricos – elevadores para almacenes. 4. Aparición de nuevas normativas de seguridad en sector automotriz. 5. Gestorías especializadas para el manejo. 6. Ofertas especiales de productos y servicios por parte de potenciales proveedores. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costos elevados de las nuevas tecnologías para el sector automotriz. 2. Aumento progresivo del marketing estratégico de la competencia. 3. Demanda elevada de los vehículos hidráulicos en un periodo corto de tiempo. 4. Multas muy elevadas por una falta en las normativas de seguridad. 5. Impuestos elevados por parte de la hacienda pública para empresas del sector automotriz. 6. Saturación del mercado por parte de la oferta y la demanda de productos y servicios con precios de oferta
<p>FORTALEZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura técnica para la implementación de nuevas tecnologías. 2. Publicidad televisiva, radial y escritura. 3. Elevadores, cargadores frontales, traspaletas con menos de 10 años de uso. 4. Impuestos, tasas, facturas, albaranes, libro contable al día. 5. Variedad de proveedores. 	<p>F1:O1 Adquirir tecnología e implementarla para las nuevas necesidades del almacén y talleres. F2:O2 Explotar de manera estratégica a las redes sociales para publicidad gratuita de la marca Midas. F3:O3 Incrementar la flora de vehículos hidráulicos eléctricos para reducir la propagación de gases en ambientes cerrados dentro del almacén. F4:O4 Capacitación al personal con las nuevas normativas de seguridad. F5:O5 Contratar un gestor para que realice un seguimiento con intervalos de tiempo para mantener el orden contable de la empresa. F6:O6 Mantener acuerdos de ofertas especiales con los proveedores según la mercancía comprada en determinados periodos de años.</p>	<p>F1:A1 Reducción del costo por la adquisición de nuevas tecnologías ya que se cuenta con la infraestructura para su instalación. F2:A2 Crear campañas publicitarias a nivel estratégico para competir contra las empresas que están dentro del mismo rubro. F3:A3 Adquirir vehículos necesarios según nuestras necesidades dentro de la diversidad de vehículos especializados para el almacenaje F4:A4 Mantener una constante supervisión interna que vigile el cumplimiento de las normativas de la seguridad tanto en el almacén como en los talleres. F5:A5 Gestionar adecuadamente la documentación financiera para evitar pérdidas económicas y poder hacer frente al pago de los impuestos. F6:A6 Realizar compras estratégicas para poder hacer frente a la masiva oferta y demanda del mercado del sector.</p>
<p>DEBILIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de actualización de la tecnología en talleres y almacén. 2. Publicidad muy breve debido a su coste. 3. Vehículos hidráulicos con emisiones de gas. 4. Personal que evade ciertas normativas de seguridad. 5. Errores en ordenes de pedidos e inventario. 6. Almacenaje limitado por falta de espacio. 	<p>D1:O1 Realizar los cambios correspondientes en el tema de actualizaciones en todo lo que concierne al ámbito tecnológico tanto en almacén como en talleres. D2:O2 Sacar el máximo provecho a la publicidad gratuita que brindan las redes sociales y manejar debidamente la publicidad de pago. D3:O3 Adquirir vehículos hidráulicos eléctricos para evitar multas por emisiones de gases producidas por los vehículos hidráulicos a gasolina. D4:O4 Sancionar a los trabajadores que hagan caso omiso del uso de las normativas de seguridad tanto en el almacén como en los talleres. D5:O5 Verificar el nivel de la gestión de los pedidos para evitar fallos en ordenes o envíos para no desencadene un mal manejo de las facturaciones. D6:O6 Realizar una mejor organización tanto en infraestructura como en la gestión de los pedidos para mejorar la capacidad del almacenaje.</p>	<p>D1:F1 Aprovechar la infraestructura que se tiene para solamente centrarse en el tema de la adquisición de tecnología y actualizarla. D2:F2 Centrarse en potenciar la publicidad gratuita desde un punto de vista estratégico para competir al nivel de la competencia. D3:F3 Realizar mantenimientos para el control de emisiones de gases y modificarlos de manera progresiva a la propulsión por gas mientras se hace uso de los vehículos eléctricos. D4:F4 Capacitar al personal pero a la vez hacerle de su conocimiento de que por un número determinado de faltas a la seguridad será motivo de despido. D5:F5 Mantener un constante trato con los gestores de la empresa para controlar fallos en facturación y evitar multas del ministerio de hacienda. D6:F6 Mejorar infraestructura para el mejor almacenamiento.</p>

Fuente: Elaboración propia

Análisis Interno:

Tabla 28

Análisis del proceso de almacenaje

INDICADOR	ALMACENAJE	OBJETIVOS
META	Optimizar pasillos, estanterías, herramientas y vehículos de almacenaje.	Adquirir tecnología e implementarla para las nuevas necesidades del almacén y los talleres
ACTIVIDAD	Actualizar maquinaria, reformar ambientes y redistribuir espacios nulos	
RESPONSABLE	Jefe de almacén	
TIEMPO	Cuatro meses	
PRESUPUESTO	15000€	

*Fuente:*Elaboración propia

Tabla 29

Análisis del proceso de aprovisionamiento

INDICADOR	<u>APROVISIONAMIENTO</u>	OBJETIVOS
META	Tener definidos los tiempos para solicitar el aprovisionamiento de productos específicos a nuestros proveedores	Mantener acuerdos de ofertas especiales con los proveedores según la mercancía comprada en determinados periodos del año
ACTIVIDAD	Controlar la capacidad del stock de manera constante para saber en qué momento ponernos en contacto con nuestros proveedores para que nos envíen los productos requeridos según nuestro estado del stock	

RESPONSABLE	Jefe de equipo de despachos – jefe de almacén	Realizar compras estratégicas para poder hacer frente a la masiva oferta y demanda del mercado del sector
TIEMPO	4 semanas	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30

Análisis de la estrategia costo - utilidades

	INDICADOR	APROVISIONAMIENTO	OBJETIVOS
META	Generar mayor venta en productos y servicios sin perder márgenes de ganancias.		Mantener un constante trato con los gestores de la empresa para controlar los fallos en facturación y evitar multas del ministerio de hacienda.
ACTIVIDAD	Controlar la gestión de las órdenes de pedidos para evitar fallos y gastos en los procesos de transporte y entrega, mantener controlado la cantidad de stock para no realizar pedidos innecesarios.		
RESPONSABLE	Jefe de almacén y ventas.		
TIEMPO	8 semanas		
PRESUPUESTO	8000€		

*Fuente:*Elaboración propia

Tabla 31

Análisis de la estrategia de inventario

	INDICADOR	INVENTARIOS	OBJETIVOS
META	Mantener bajo control las existencias dentro del almacén.		Realizar una mejor organización tanto en infraestructura como en

		la gestión de los pedidos para
ACTIVIDAD	Programar inventarios trimestrales para estabilizar el desorden de disponibilidad de productos	mejorar la capacidad de almacenaje
RESPONSABLE	Jefe de equipo de despachos	Realizar una ampliación de estanterías y pasillos para poder tener mejor organizado el almacén y tener una mejor capacidad para almacenar los productos
TIEMPO	4 semanas	
PRESUPUESTO	3500€	

*Fuente:*Elaboración propia

Tabla 32

Análisis de la gestión de la marca

INDICADOR	MARCA	OBJETIVOS
META	Ser la marca más reconocida en Valencia	Crear campañas publicitarias a nivel estratégico para competir
ACTIVIDAD	Realizar campañas estratégicas de publicidad vía redes sociales, radio y televisión.	contra empresas que están dentro del mismo rubro.
RESPONSABLE	Jefe de Marketing	
TIEMPO	8 semanas	
PRESUPUESTO	5000€	

*Fuente:*Elaboración propia

Tabla 33

Organización del tiempo en su

pervisiones

INDICADOR	TIEMPO	OBJETIVOS
META	Reducir tiempo de atención a órdenes de pedidos para su inmediato despacho	Establecer intervalos para la realización de inventarios y control de stock, para mantener un control sobre el
ACTIVIDAD	Equipar nuevos equipos de comunicación para el personal y contrastar cada orden antes de su envío a taller	abastecimiento.
RESPONSABLE	Jefe de equipo de despachos	
TIEMPO	4 meses	
PRESUPUESTO	10700€	

*Fuente:*Elaboración propia **Análisis costo – beneficio**

5.4. Análisis económico:

El objetivo general del presente estudio es obtener la información de las cantidades económicas que nos costaría corregir ciertos puntos en los procesos y servicios de la gestión de logística de la empresa Midas – Valencia.

5.5. Beneficios:

Los beneficios se encuentran en reducir el tiempo de la utilización de mano de obra para la gestión de procesamiento de pedidos, a la vez el material de oficina, combustible para la distribución y abastecimiento de los talleres esto a su vez generara el incremento de la demanda de servicios, esto debido a la satisfacción de sus clientes de cara al servicio recibido.

5.6. Costos:

Costo que posee la empresa con respecto a los gastos tienen relación con la parte logística esto se debe a que no se hace uso de las nuevas tecnologías de manera adecuada, la comunicación entre áreas es inestable, lo cual genera una disminución de pedidos completados a causa del mal abastecimiento de materiales, desorganización en la clasificación de los productos y artículos especializados que la empresa brinda a sus clientes, lo cual genera un decrecimiento en la demanda del mantenimiento vehicular en los talleres Midas-Valencia.

5.7. Flujo de caja:

INGRESO DE EFECTIVO	Abril	Mayo	Junio	Julio
---------------------	-------	------	-------	-------

<i>VENTAS POR MES</i>	40000,00	50000,00	81000,00	98000,00
<i>DESCUENTOS DE PROVEEDORES</i>	9500,00	12500,00	15000,00	15500,00
<i>CUENTAS POR COBRAR DE ASEGURADORAS</i>	14000,00	12800,00	11658,00	14000,00
TOTAL DE INGRESO EN EFECTIVO	63500,00	75300,00	107658,00	127500,00
EGRESO EN EFECTIVO				
<i>NOMINAS TRABAJADORES</i>	12500,00	12500,00	12500,00	12500,00
<i>ALQUILER LOCALES</i>	9900,00	9900,00	9900,00	9900,00
<i>HORAS EXTRAS</i>	837,00	640,00	960,00	1100,00
<i>GASTOS ADMINISTRATIVOS</i>	1800,00	2000,00	1930,00	2100,00
<i>PAGO IRPF 30%</i>	3750,00	3750,00	3750,00	3750,00
<i>INVERSION</i>	42200,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL DE EGRESO EN EFECTIVO	70987,00	28790,00	29040,00	29350,00
FLUJO NETO ECONOMICO	-7487,00	46510,00	78618,00	98150,00
<i>SERVICIO DE SEGUROS CONTRA SINIESTROS</i>	3600,00	3600,00	3600,00	3600,00
FLUJO NETO FINANCIERO	-11087,00	42910,00	75018,00	94549,00

Fuente: Elaboración propia

Cálculo del VAN:

Se basa en el hecho de que el valor del dinero cambia con el paso del tiempo

Abril	-11087,00
Mayo	42910,00
Junio	75018
Julio	94549
VAN	€ 176523.74

La Tasa de Ahorro en Bancos de España es de 0,04% mensual **Cálculo del TIR:**

Este indicador se relaciona con el VAN, ya que utilizando una fórmula similar, determina cuál es la tasa de descuento que hace que el VAN de un proyecto sea igual a cero. Es decir, que se expresa como un porcentaje (TIR=12%, por ejemplo). En términos conceptuales, puede entenderse como la tasa de interés máxima a la que es posible endeudarse para financiar el proyecto, sin que genere pérdidas.

TIR:

Se interpreta que el TIR 4,41% es mayor a la Tasa de Ahorro 0,04%, entonces el proyecto es viable.

Según los datos mostrados en el flujo de caja hace referencia a montos de los meses de abril, mayo, junio y julio tanto de ingresos como egresos de la empresa, para conocer estos montos fueron proporcionadas por el departamento contable de la misma, analizando las ventas, orden de pedidos aprobadas y canceladas; se determina que las órdenes de pedidos son canceladas por la demora de entrega de productos, confusión en el proceso de la orden de

pedidos o falta de abastecimientos; se trabajó con cifras para la puesta en marcha de nuestra propuesta con una inversión de 42200€ (inversión de tecnologías, inversión de capacitación, inversión de infraestructura y de transporte). La inversión en soles sería de S/. 161204.00 con un tipo de cambio de S/. 3.82, este tipo de cambio es de acuerdo a los bancos, se agrega esta información de valor en soles, solo para tener una referencia.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones:

Se realizó la recopilación de los datos de la situación actual a través de una encuesta a las personas de la empresa, para así conocer las problemáticas en el área de Mantenimiento de la Empresa MIDAS, se diagnosticó problemas para entregar los vehículos en las fechas pactadas, firmar contratos de mantenimiento vehicular, la venta de productos en tienda y conflicto entre trabajadores.

Se identificó una mala gestión en el pedido de productos a los proveedores puesto que generaban pérdidas de dinero, reduciendo los márgenes de ganancias para la empresa (Costos/Beneficios) debido a los malos manejos del stock

Para el modelo de gestión logística se da lo siguiente, los ambientes del almacén mejoran al estar más organizados, con mejoras en las distancias de los pasillos para el mejor paso de los vehículos elevadores de carga, esto mejora significativamente el tiempo de respuesta a las órdenes ya que el tiempo de despacho se reduce significativamente, mejora en el equipamiento para mejorar la comunicación entre almacén y los talleres, esto permite un mejor manejo de la información de los pedidos lo cual reduce fallos y tiempo de entrega, controlar la gestión de órdenes de pedidos para evitar fallos y gastos en los procesos de transporte y entrega, mantener controlado la cantidad de stock para no realizar pedidos innecesarios, programar inventarios trimestrales para estabilizar el desorden de disponibilidad de productos.

Se coordina de una manera más estructurada las órdenes de abastecimiento para los proveedores y se tiene un control de seguimiento más constante del stock para evitar pedidos innecesarios que generen gastos considerables.

6.2. Recomendaciones:

Se debe de tener siempre una prioridad a los equipos, herramientas y vehículos de almacenamiento para tenerlos siempre actualizados, puestos a punto y con sus respectivos mantenimientos, ya que esto es parte importante del trabajador para que pueda desarrollar la atención a las órdenes de pedidos por parte de los talleres.

Se debe mantener de manera organizada los ambientes del almacén debidamente clasificados y rotulado de manera clara para la mejor ubicación de los

98

productos, con lo cual siempre sería recomendable mantener los carteles limpios y con una ubicación para que puedan ser vistos, revisión de los puntos de unión de las estanterías como son las tuercas e hilos de acero para evitar un posible colapso de la estructura y las vías para los vehículos de carga deben de estar correctamente señalizadas y vistas por lo cual se recomienda un mantenimiento anual de dichas vías y señalizaciones.

Se recomienda también mantener un cuadro de seguimiento para poder realizar el estado del stock y saber el momento de solicitar abastecimiento, este debe ser ordenado claro.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Anaya, J. (2013). *El control del flujo de almacen*. Madrid: Navarra.BBCC, M. (2014).
Obtenido de
http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/09/150925_economia_autos_diesel_lf:
- Antun, J. P. (2005). *Logística de Distribucion Fisica a Minoristas*. Universidad Nacional
Autonoma México.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (3ra. Edición)*. Colombia: Pearson
(p.107-250).
- Bosch, M. (20 de enero de 2016). Logística en el Retail. Obtenido de
<http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=963>
- Cabeza, D. (2012). *Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro*. marge
books
- Capristo, N. o. (2010). *Funcion Logistica dentro de la Empresa*. Barcelona. Castellano
- Ramirez, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Bogota.
- CHIAVENATO, I. (1993). *Teoria General de Administración (Vol. 1)*. Brasil: McGraw-
Hill.
- Corcega, P. (2014). *Midas en Barcelona*. Barcelona.
- Cruz del Castillo, C. (2014). *Metodologia de la Investigación*. Madrid: Larousse - Grupo
Editorial Patria.
- De Roosevelt, F. (1999). *Frases Celebres*. E.E.U.U: Mi m.
- Diaz, L. (2014). La eficiencia y la eficacia en la Logística. Obtenido de
<http://www.ugm.cl/perfiles/la-eficiencia-y-eficacia-en-la-logistica/>
- Duran, M., C, N., & Acosta Palmer, H. (2010). *Propuesta de mejoras para la gestión de
mantenimiento del taller de la empresa constructora de servicios industriales C.A.
(COSICA)*. Cuba: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.
CUJAE.
- Echegaray, J. (2014). *Midas en Madrid*. Madrid.
- Fernandez Paez, M. (s.f.). Costes de Almacenamiento y Mantenimiento.Obtenido en
<http://miguelfernandezp.blogspot.com.es/2007/10/costes-de-almacenamiento.html>
- Flamarique, S. (2017). *Operaciones de almacenaje*.Marge Books.
- Freire Rubio, M. T. (2015). *Formación para el emprendimiento en la enseñanza de
economía y escuelas de negocios*. Madrid: Solvasa.
- Fuentes, R. (2008). *Tesis*. Cartagena de Indias.
- Gambino, A. A. (2014). *"La Logística Hoy"*.

- Garberis, A. (26 de Enero de 2015). Impacto digital en Logística. Obtenido en <http://blog.pranalog.com/logistica-preparan-retailers/>
- Garcia Garrido, S. (2004). *Organización y gestión integral de mantenimiento*. Mexico D.F.: Ediciones Díaz de Santos.
- Garcia Garrido, S. (Julio de 2014). *Tipos y Modelos de Mantenimeinto*. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/mantenimiento-herramientafundamental-empresa/>
- Gomez Aparicio, J. M. (2013). *Gestion Logistica y Comercial*. Madrid: McGraw-Hill España.
- Gonzales Mantero, Dolores. (2014). *Mantenimiento básico de instalaciones*. Madrid: IC Editorial.
- Gonzales Quijano, J. (2012). *Desarrollo de una Metodologia de gestion de mantenimiento basado en el riesgo*. valencia.
- Gonzales, J. M. (2015). *La Reestructura Organizacional Como Ventaja Competitiva Para Una Empresa*. Barcelona: Eureca.
- Guerra Martin, L. A. (2014). *La dirección estratégica de la Empresa*. Suiza: Provenc.(s.f). Obtenido en <http://deconceptos.com/general/basico>
- Jamart, S. (2015). *Problemas con la Logistica de la Empresa*. Sevilla: Pluton.
- Lambert, R. (1998). *Cadena de Suministro*. San Francisco: Hela.
- Lobato, F., & Villagra, F. (2010). *Gestion Logistica y comercial*. España.
- Lopez A, Ernesto Andres;. (2009). *El Mantemiento Productivo y Total y la Importancia del recurso humano para su exitosa implementacion*.
- Lopez, C. (20 de Julio de 2014). Obtenido en <http://www.gestiopolis.com/gestionlogistica-competitividad-empresarial/>
- Lopez, A. (2001). *Gerente de Midas*. Madrid: Navarrete.
- Lopez, R. (2014). *Logística de Aprovisionamiento*. Parainfo.
- Martin, C. (1994). *Logistica y Aprovisionamiento*. Paris: Nubeo.
- Mendez, C. (2013). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales (4ta. Edición)*. México: Editorial Limusa S.A. (238-252).
- Morante Mejia, L. (2015). *La Logistica a nivel Internacional*. Edimburgo: Solan.
- Navarro E, Luis. (2009). *Gestion Integral de Mantenimiento*. España: Marcombo.
- Navarro Elola, L. (2009). *Gestion Integral de Mantenimiento*. España: Marcombo.

- Navarro N, M. (2012). *Diccionario de la Real Academia Administración*. MADrid: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Pesantes, H. A. (2014). *Elaboracion de un Plan de Mantenimiento* . Ecuador.
- Perez, J. (1 de Diciembre de 2012). *Concepto de Gestión*. Obtenido de <https://definicion.de/gestion/>
- Puello Fuentes, R. A. (2012). *Diseño de un Modelo de Gestion Logistica para mejorar la Eficiencia organizacional de la empresa C*. Cartagena de Indias.
- Puello, R. (2012). *Diseño de un Modelo de Gestion Logistica para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa carolinas & pisos s.a*. Cartagena de indias.
- Quezada, V. M. (2011). *Análisis de eficiencia en logística portuaria mediante DEA*:. EAE.
- Rodriguez, P. (2015). *La Logistica en el Mundo Actual*. Barcelona: Navarra.
- Sefair, E. (2 de Febrero de 2011). Obtenido de <https://es.slideshare.net/dacktari/gestion-logistica-45199874>
- Seivewright, , S. (2013). *Diseño e Investigación (2a. edu.)*. Madrid: Editorial Gustavo Gili.
- Ucha, M. (4 de Mayo de 2011). *Gestión Empresarial*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Velasco sanchez, J. (2013). *Gestión de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros*. Barcelona: Larouse.
- Viguer, D. M. (2012). *Diseño y optimización del Plan de Mantenimiento de un Edificio al uso Administrativo*. Valencia.

ANEXOS
Encuesta 1:

**ENCUESTA INTERNA SOBRE LAS FUNCIONES DEL AREA DE LOGISTICA –
MIDAS – VALENCIA**

Estimado trabajador, estamos interesados en conocer su opinión acerca del funcionamiento del área de almacén y logística, sus respuestas son totalmente confidenciales, agradecemos tu participación.

- 1. ¿Se realiza inventario en el Almacén de Midas - Valencia?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 2. ¿Considera que es necesario un inventario con intervalos de tiempo para el control del almacén?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 3. ¿Tienen controlado las existencia de los productos?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 4. ¿Cuenta con buenos proveedores calidad – precio la empresa MIDAS?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 5. ¿Cómo califica usted los precios de los productos y servicios que ofrecen los proveedores de talleres MIDAS?**
 - a. Excelentes
 - b. Buenos
 - c. Malos
- 6. ¿Se realizan con exactitud las órdenes en cuestión de cantidades de pedidos para solucionar los problemas de stock que tiene el almacén de MIDAS?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿Indique cual de las siguientes afirmaciones cree usted se podría hacer para las órdenes de pedido en MIDAS?**
 - a. Contrastar hoja de pedidos

- b. Tiempo de entrega de pedidos
 - c. Modo de transporte
 - d. Comunicación con taller
- 8. ¿El proceso de control de stock esta supervisado constantemente?**
- a. Muy constantemente
 - b. Constantemente
 - c. Regular
- 9. ¿Es clara y concisa la comunicación común con los proveedores?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 10. ¿Piensa usted que es amplio, espacioso y equipado su sitio de almacenaje?**
- a. Totalmente conforme
 - b. Conforme
 - c. No estoy conforme
 - d. Totalmente desconforme
- 11. ¿Con que frecuencia interactúa con el área de Mantenimiento MIDAS - Valencia?**
- a. Muy alta
 - b. Alta
 - c. Media
 - d. Baja
- 12. ¿Qué valoración daría usted a los productos que comercializan los proveedores de MIDAS?**
- a. Muy alta
 - b. Alta
 - c. Media
 - d. Baja
- 13. ¿Qué valoración le daría usted al tiempo de respuesta del almacén con respecto a su orden de pedidos?**
- a. Muy alta
 - b. Alta
 - c. Media
 - d. Baja
- 14. ¿En base a tu experiencia como trabajador del almacén MIDAS consideras que son eficaces en el desarrollo de las órdenes de pedidos?**
- a. Si, son muy eficaces
 - b. Son eficaces
 - c. Ocasionalmente eficaces
 - d. No son eficaces
- 15. ¿Cómo consideras la manera de trabajar en el almacén cuando se tiene una orden de pedidos?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo

- c. Desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 16. ¿Está de acuerdo usted que la cantidad de productos en el almacén no generan pérdidas económicas a largo plazo?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 17. ¿Usted considera que el proceso de gestión de su almacén es mejor que el de la competencia?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 18. ¿Consideras que el desarrollo de los servicios en talleres MIDAS son mejores que la competencia?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 19. ¿Está de acuerdo que el área de logística tiene deficiencias organizativas?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo

Encuesta 2, para ejecutivos de la empresa MIDAS - Valencia

- 20. ¿Desde su puesto o jefatura está conforme con el trabajo realizado mes a mes, teniendo en cuenta todos los procesos en su conjunto?**
- a. Totalmente conforme
 - b. Conforme
 - c. Desconforme
- 21. ¿Estás de acuerdo en evaluar un cambio en el manejo de la gestión de las áreas de mantenimiento y almacén?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
- 22. ¿Estaría de acuerdo con un nuevo modelo de gestión de logística para solucionar los fallos que se presentan actualmente en dichas áreas?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Desacuerdo
- 23. ¿Tiene identificado cual es el punto de inflexión en donde comienza el caos en el proceso de pedido – control y distribución de los productos?**
- a. Si

b. No

24. ¿Estaría de acuerdo con realizar una inyección económica en el área de logística para renovar equipos y motivar a su personal?

a. Totalmente de acuerdo

b. De acuerdo

c. Desacuerdo

25. ¿Es consciente y está de acuerdo con la capacidad del trabajo del área de almacén?

a. Totalmente de acuerdo

b. De acuerdo

c. Desacuerdo

d. Totalmente en desacuerdo

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Morales Guerrero Kathya Evelyn

Apellidos y nombres

41023164

2131819821

Virtual

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:

Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de la empresa Midas – Valencia, 2016".

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Morales Guerrero Kathya Evelyn

DNI N° 41023164



**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 30 de Enero del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

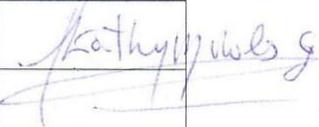
MORALES GUERRERO KATHYA EVELYN.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA MIDAS – VALENCIA, 2016”, presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
Morales Guerrero Kathya Evelyn	41023164	

Observación situación actual

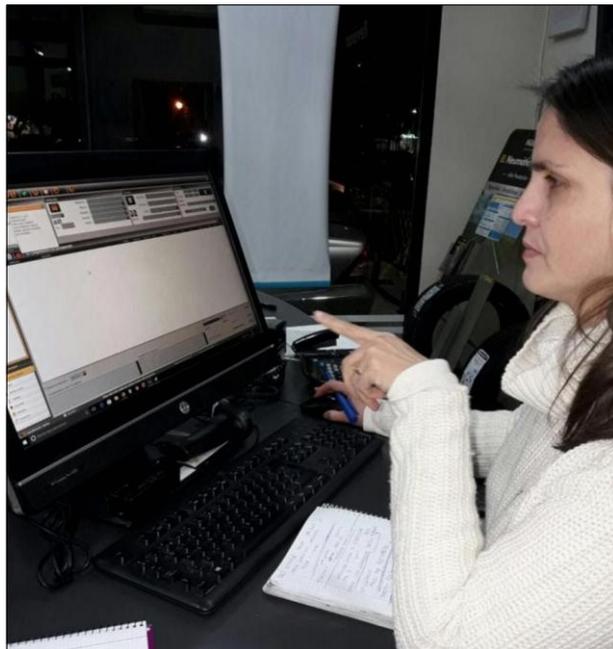


Figura 27: Visualizar procesos de Almacén MIDAS

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Observación situación actual



Figura 28: Conocer proceso almacén MIDAS

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Observación situación actual



Figura 29: Documentos de almacén MIDAS

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Observación situación actual



Figura 30: Almacén MIDAS – Valencia

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Productos Almacén MIDAS



Figura 31: Se visualizan los productos del Almacén MIDAS

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Producto Almacén MIDAS



Figura 32: Se visualizan la ubicación de los productos.

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Almacén MIDAS - Valencia

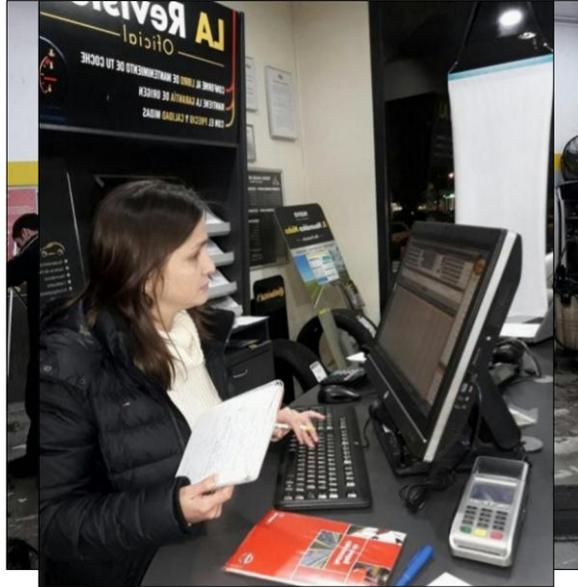


Figura 33: MIDAS, Valencia
Figura 35: Almacén MIDAS – Valencia

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.
Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Almacén MIDAS - Valencia



Figura 36: Almacén MIDAS – Valencia

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

Almacén MIDAS - Valencia

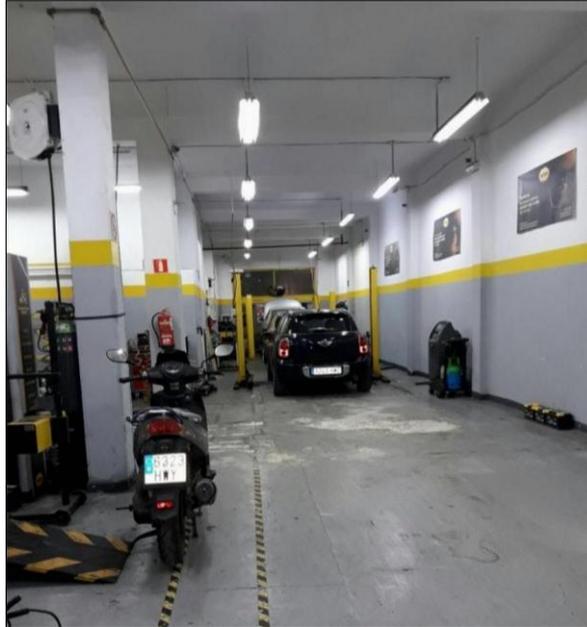


Figura 37: Almacén MIDAS – Valencia

Fuente: Visita a local de Empresa MIDAS.

FICHA Y CUADRO COMPARATIVO 1

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	GUILLERMO VELAZCO FARELL
PROFESION	ADMINISTRATIVO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	CIBERT -CAFE
CARGO	GERENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
"PLANTEAMIENTO DE MODIFICACION DE LA LINEA DE PROCESOS DEL AREA DE LOGISTICA DE LA FRANQUISIA DE MIDAS EN VALENCIA."

NOMBRE DEL TESISISTA	Kathya Morales Guerrero
INSTRUMENTO EVALUADO	CUADROS ESTADISTICOS
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	BRINDAR Y DETALLAR LA VISION DEL PROBLEMA

INSTRUCTIVO PARA ELEXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada item y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			A MI CRITERIO ES ACEPTABLE
2.				
3.				
4.				
.				
.				
n				

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Calidad de redacción de los Items	x			
Pertinencia de las variables		x		

con los indicadores				
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación Cualitativa (ESCRIBE A MANO TODO Y LO ESCANEAS DESPUES LO ENVIAS)

EL DESARROLLO DE SU INFORME MUESTRA QUE HA REALIZADO UNA OBSERVACION Y PRE ENTREVISTAS CON PERSONAL, CON LO CUAL CONSIDERO QUE SE HA ENFOCADO CORRECTAMENTE EN EL ENTORNO, EN EL MATERIAL HUMANO Y LA NATURALEZA DE COMO ESTE MATERIAL SE DESENVUELVE EN EL ENTORNO, CON LO CUAL ES MAS QUE ACCEPTABLE SU NIVEL DE ANALISIS CUALITATIVO.

Observaciones:

BRINDO EL APOYO A LA ESTUDIANTE EN COSAS BASICAS Y PUNTUALES, YA QUE MI TRABAJO SIEMPRE HA SIDO REMUNERADO POR MIS SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, ESPERO QUE HAYA SERVIDO DE ALGO MI PEQUEÑA CONTRIBUCION.



 Firma/Sello de experto
 N.I.E. X9333592P
 c/ Arquitecto Segura de Lago, 40
 46014 Valencia

CUADRO COMPARATIVO 1

OBJETIVO GENERAL: MEJORAR EL PROCESOS DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE LOGISTICA DE MIDAS - VALENCIA				
VARIABLE	CONCEPTO DE VARIABLE	CONCEPTO DE ACCION	DIMENSION	INDICADOR
PROCESOS LOGISTICOS	CADENA DE PROCESOS Y SERVICIOS QUE INTERVIENEN EN LA GAMA DE LOGISTICA	PLAN DE ACCION ANTE UN DETERMINADO PROBLEMA EN PROCESOS LOGISTICOS	OBESERVACION DE IMPREVISTOS Y DE NECESIDADES EN GAMA LOGISTICA ENMARCAR UN PLAN DE ACCION.	TIEMPO SERVICIO PUNTAJE CREATIVIDAD CONTROL
NIVEL DE CALIDAD	EFFECTIVIDAD Y PROFESIONALIDAD EN EN LA CADENA DE TRABAJO DE LA GAMA LOGISTICA	AREA DE TRABAJO ADECUADA, RESPONSABILIDAD, CONOCIMIENTOS ENTRE OTROS PARA LOGRAR UNA CALIDAD EN EL TRABAJO DE MANERA OPTIMA.	CAPACITACIONES, CHARLAS, ESPECIALIZACIONES, REUNIONES DE CONFRATERNIDAD, ETC.	MOTIVACION DIALOGO COMUNICACIÓN COOPERACION DESARROLLO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores			X	
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación Cualitativa

LA OBSERVACION ES CORRECTA, ESTA ORIENTADA Y BIEN DEFINIDA A LO QUE SE CONSIDERA EL PROBLEMA CENTRAL.

Observaciones:

HE DADO MIS PUNTOS DE VISTA A LA ESTUDIANTE, SE DEBERIA SER MAS CONCISO, MENOS DEBATE.


KIOSKO EVA
 Eva Bafello Vidal
 N.I.F.: 79.189.401-Y
 C/ Gampús Crespo, 100
 Teléfono 676 23 27 84

.....
Firma/Sello del experto

CUADRO COMPARATIVO 2:

O.G: IMPLEMENTACION DE MEJORAS EN PROCESOS LOGISTICOS DE MIDAS - VALENCIA			
VARIABLES	DEFINICION DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
CADENA DE LOGISTICA	INICIO, DESARROLLO Y CULMINACION DEL TRABAJO REALIZADO EN LA CADENA DE LOGISTICA MIDAS - VALENCIA	NIVEL EFECTIVIDAD COMPETITIVIDAD NIVEL DE EQUIPO ENTENDIMIENTO	META TIEMPO OBJETIVOS PROFESIONALIDAD
TRABAJO - EFICACIA	DESARROLLO EFICAZ, CONTROL Y ORDEN DE TODOS Y CADA UNO DE LOS ENGRANAJES DEL PROCESO DE RECEPCION ALMACENAJE Y DISTRIBUCION DEL GENERO ALMACENADO EN MIDAS	TRABAJO EN EQUIPO SIN FRICCIONES, CONTROL Y RESPETO AL TIEMPO POR CADA UNO DE LOS PASOS EN LA CADENA DE DISTRIBUCION, MOTIVACION ECONOMICA CON PLUS, ORDEN Y CONTROL, OTROS	INTERCAMBIO DE IDEAS. RESPALDO TECNICO. RESPETO AL TIEMPO.

FICHA Y CUADRO COMPARATIVO 3:

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	SANDRA DAVALOS
PROFESION	GERENTE COMERCIAL
TITULO Y GRADO ACADEMICO	GERENCIA
ESPECIALIDAD	GERENCIA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	PLANK ACABADOS
CARGO	GERENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
PROPUESTA DE CAMBIO EN EL AREA DE LOGISTICA DE MIDAS – VALENCIA PARA MEJORA DE SUS PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS(A MANO)

NOMBRE DEL TESISTA	Kathya Morales Guerrero
INSTRUMENTO EVALUADO	DOCUMENTACION Y ARGUMENTOS
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	DAR INFORMACION DEL TEMA EN CUESTION

INSTRUCTIVO PARA ELEXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			TODO LIGERAMENTE CORRECTO
2.				
3.				
4.				
.				
.				
n				

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento			X	
Calidad de redacción de los		X		

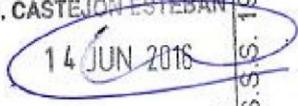
Items				
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

HA PLASMADO CON DETALLES COMO SON LAS FUNCIONES Y LA MANERA DE TRABAJAR EN EL AMBIENTE QUE HA PERSIVIDO DENTRO DE LA EMPRESA, EL NIVEL CUALITATIVO ESTA BIEN ORIENTADO.

Observaciones:

DEBIDO A MIS OBLIGACIONES NO HE PRESTADO MUCHO TIEMPO PARA ORIENTAR A VUESTRA ALUMNA.

FARMACIA
J. I. CASTEJÓN ESTEBAN

José Andreu Albaris, 48.....
 46014 - VALENCIA

Firma/Sello del experto

CUADRO COMPARATIVO 3:

OBJETIVO GENERAL				
PLANTEAR UN CAMBIO EN EL PROCESO DE LOGISTICA Y ALMACEN DE LA EMPRESA MIDAS PARA MEJOR SUS ACTIVIDADES				
VARIABLE	DIMENSION	SUB-DIMENSION	INDICADOR	ITEM
PROCESO LOGISTICO	TRABAJO Y ORGANIZACIÓN DE LOS OFICIALES (PERSONAL CUALIFICADO), MOZOS (PERSONAL ENCARGADO DEL MANEJO Y TRANSPORTE DE LOS PRODUCTOS Y ENCARGADOS (JEFES DE AREA Y SECCIÓN)	PLANIFICACION, ORDEN, TRABAJO EN EQUIPO, EFICACAZ, COMUNICACIÓN, VARIOS.	PLANES ESTRATEGICOS.	1.
			NUEVAS OPERACIONES.	2.
			DESTREZAS, HABILIDADES.	3.
			COMPORTAMIENTO, APRENDIZAJE.	4.
			VALORES, REPONSABILIDAD.	5.
				6.
				7.
				8.
				9.
				10.
PROCESO LABORAL	TIEMPO DE RECEPCION Y ADMINISTRACION DE PEDIDOS, ORGANIZACIÓN DE ALMACEN, COMUNICACIÓN FLUIDA INTERNA Y EXTERNA, EQUIPOS Y MAQUINARIA EN OPTIMAS CONDICIONES Y HOMOLOGADAS	RECURSOS, TECNOLOGIA, EQUIPOS, PERSONAL CUALIFICADO, LEGALIDAD.	DISPONIBILIDAD.	1.
			MATERIAL.	2.
			TIEMPO.	3.
			ESTRUCTURA DE EQUIPOS.	4.
			LOGROS.	5.
			HORAS.	6.
				7.

Formato N° T1 – CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, Perú

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

____Kathya Evelyn Morales Guerrero_____ con
DNI ____41023164_____

_____ con DNI _____

_____ con DNI _____

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:
____Licenciada en Administración_____

_____ ,

presentado y aprobado en el año _____ como requisito para optar el título de

_____, de la

Facultad de Ciencias Empresariales,

Escuela Académico Profesional de Administración _____

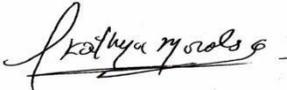
_____, por medio del presente

escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de

Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
Morales Guerrero Kathya Evelyn	41023164	

Autorización de la Empresa MIDAS



Valencia 8 de Marzo 2016

Asunto: Carta de aceptación de la empresa MIDAS Valencia S.A para la realización del proyecto de investigación en nuestras instalaciones

Por la presente:

Es de nuestro agrado informaros por medio de este documento la aceptación por parte de la empresa MIDAS Valencia S.A a la alumna de vuestra universidad, Kathya Evelyn Morales Guerrero identificada con número de DNI 41023164 para que pueda realizar el desarrollo de sus actividades de investigación de su proyecto de tesis, por nuestra parte gustosos de poder servirle y brindarle los medios e información que se le sea necesaria, un cordial saludo.

Atentamente:

Julio Domínguez

(Jefe Responsable - Midas)

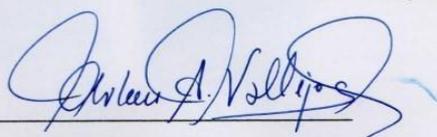
MULTISERVICIOS REDES S.L.
N.I.F. B98672835
C/ Arquitecto Segura de Lago, nº 42
46014 VALENCIA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0811-FACEM-USS-2016, presentada por la egresada **MORALES GUERRERO KATHYA EVELYN**, autora de la investigación titulada: **MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA MIDAS – VALENCIA, 2016** puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 1 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 02 de marzo de 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Urkund Analysis Result

Analysed Document: MORALES GUERRERO KATHY.docx (D36037386)
Submitted: 3/1/2018 5:52:00 PM
Submitted By: awilliam@crece.uss.edu.pe
Significance: 1 %

Sources included in the report:

Memoria final PDF.pdf (D21775763)
Operadores Logísticos Nutraceuticos revisada.doc (D21450652)

Instances where selected sources appear:

2