

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Gestión de proceso y evaluación de almacén en el Programa Juntos  
Satipo Junín - 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autores : Bach. Vicente Meneses Elsa Edita

: Estrada Flores Ana Reynalda

Asesor : Mg. Vargas Ariste Yuliana

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 14.12.2021 – 13.12.2022

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**GESTIÓN DE PROCESO Y EVALUACIÓN DE ALMACÉN EN EL  
PROGRAMA JUNTOS SATIPO JUNIN - 2021**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Vicente meneses Elsa Eedita  
Bach. Estrada Flores Ana Reynalda

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Licenciada en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**  
**APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

DECANO

: \_\_\_\_\_  
DR. JARA RODRIGUEZ EUTIMIO CATALINO

PRIMER  
MIEMBRO

: \_\_\_\_\_  
MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

SEGUNDO  
MIEMBRO

: \_\_\_\_\_  
MTRO. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR

TERCER  
MIEMBRO

: \_\_\_\_\_  
MTRO. SORIANO QUISPE YESEER

Huancayo 20 de abril del 2023

**GESTIÓN DE PROCESO Y EVALUACIÓN DE ALMACÉN EN  
EL PROGRAMA JUNTOS SATIPO JUNIN - 2021**

**ASESOR:**

**MG. VARGAS ARISTE YULIANA**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

**Ana Reynalda y Esa Edita**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes y los docentes por compartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión. A nuestro asesor, quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como Docente. Y al Programa Juntos por su valioso aporte a nuestra investigación.

**Ana Reynalda Y Elsa Edita**

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

GESTIÓN DE PROCESO Y EVALUACIÓN DE ALMACÉN EN EL PROGRAMA JUNTOS SATIPO JUNÍN -2021

Cuyo autor(es) : VICENTE MENESES ELSA EDITA

ESTRADA FLORES ANA REYNALDA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. YULIANA VARGAS ARISTE

Que fue presentado con fecha 27.12.2022 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 01.02.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 17%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02. de Intento.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 01 de febrero del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## Contenido

Caratula.....	i
Hoja de aprobacion de jurados.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Asesor .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de Tablas .....	xi
Contenido de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción .....	xv
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	17
1.2 Delimitación del Problema .....	19
1.3 Formulación del Problema.....	20
1.3.1 Problema General .....	20
1.3.2 Problemas Específicos.....	20
1.4.1 Social .....	20
1.4.2 Teórica.....	21



1.4.3 Metodológica.....	21
1.5 Objetivos.....	21
1.5.1 Objetivo General.....	21
1.5.2 Objetivos Específicos .....	21
<b>CAPITULO II</b> .....	23
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	23
2.1 Antecedentes del Estudio.....	23
2.2 Bases Teóricas ò Científicas.....	31
2.3 Marco Conceptual.....	36
<b>CAPITULO III</b> .....	38
<b>HIPÓTESIS</b> .....	38
3.1. Hipótesis General .....	38
3.2 Hipótesis Especifica .....	38
3.3 Variables .....	38
<b>CAPITULO IV</b> .....	33
<b>METODOLOGÍA</b> .....	33
4.1 Método de Investigación .....	33
4.2 Tipo de Investigación .....	34
4.3 Nivel de Investigación.....	34
4.4 Diseño de la Investigación.....	34
4.5 Población y Muestra .....	35

4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	36
4.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	37
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación .....	37
	<b>CAPITULO V.....</b>	<b>38</b>
	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
5.1	Descripción de resultados .....	38
5.2	Contraste de Hipótesis .....	45
	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>57</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
	Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	60
	Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables .....	61
	Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	63
	Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación.....	64
	Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento .....	65
	Anexo 06: La data de procesamiento de datos.....	69
	Anexo 07: Consentimiento informado.....	70
	Anexo 08: Fotos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

**Contenido de Tablas**

Tabla 1: <i>Gestión de procesos</i> .....	38
Tabla 2: <i>Identificación</i> .....	39
Tabla 3: <i>Selección</i> .....	40
Tabla 4: <i>Mejora continua</i> .....	41
Tabla 5: <i>Evaluación de almacén</i> .....	42
Tabla 6: <i>Recepción</i> .....	43
Tabla 7: <i>Almacenamiento</i> .....	44
Tabla 8: <i>Movimientos</i> .....	45
Tabla N° 9 <i>Correlación de hipótesis general</i> .....	46
Tabla N° 10 <i>Hipótesis específica N° 1</i> .....	47
Tabla N° 11 <i>Correlación hipótesis específica N° 2</i> .....	48
Tabla N° 12 <i>Correlación hipótesis específica N° 3</i> .....	50

**Contenido de figuras**

Figura 1: <i>Gestión de procesos</i> .....	38
Figura 2: <i>Identificación</i> .....	39
Figura 3: <i>Selección</i> .....	40
Figura 4: <i>Mejora continua</i> .....	41
Figura 5: <i>Evaluación de almacén</i> .....	42
Figura 6: <i>Recepción</i> .....	43
Figura 7: <i>Almacenamiento</i> .....	44
Figura 8: <i>Movimientos</i> .....	45

## Resumen

La presente investigación titulada **Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021**, planteo como problema general ¿Cuál es la relación entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?, el objetivo de la investigación fue Establecer la relación que existe entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021; la hipótesis de la investigación fue Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021. La metodología utilizada fue el método científico, el método específico fue el análisis – síntesis, el método estadístico, método deductivo hipotético; el tipo de investigación fue aplicada, de nivel de investigación descriptiva, diseño de investigación descriptiva –correlacional, la muestra fue de 50 colaboradores. Se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.598 el cual indica que existe una correlación positiva media; por ello se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021. Se sugiere mejorar las actividades del almacén (recepción, almacenamiento y distribución), capacitando al personal para desarrollar sus labores encomendadas, implementando un sistema para el control de las entradas y salidas de los productos, que permita el orden y el control de los bienes en custodia a fin de que su ubicación sea inmediata, así como la disminución de riesgos por deterioro o pérdida.

Palabras clave: Gestión de Procesos, identificación, selección, mejora continua, evaluación de almacén, recepción, almacenamiento, movimiento.

### **Abstract**

The present investigation entitled Process Management and Warehouse Evaluation in the Juntos Satipo Junín -2021 Program, raised as a general problem what is the relationship between Process Management and Warehouse Evaluation in the Juntos Satipo Junín -2021 Program? The research was to establish the relationship between Process Management and Warehouse Evaluation in the Juntos Satipo Junín -2021 Program; The research hypothesis was There is a significant and positive relationship between Process Management and Warehouse Evaluation in the Juntos Satipo Junín -2021 Program. The methodology used was the scientific method, the specific method was the analysis - synthesis, the statistical method, the hypothetical deductive method; The type of research was applied, descriptive research level, descriptive-correlational research design, the sample was 50 collaborators. It was concluded that Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.598, which indicates that there is a mean positive correlation; Therefore, the general hypothesis is accepted: There is a significant and positive relationship between Process Management and Warehouse Evaluation in the Juntos Satipo Junín -2021 Program. It is suggested to improve the activities of the warehouse (reception, storage and distribution), training the staff to carry out their assigned tasks, implementing a system to control the inputs and outputs of the products, which allows the order and control of the goods in custody so that its location is immediate, as well as the reduction of risks due to deterioration or loss.

Keywords: Process Management, identification, selection, continuous improvement, warehouse evaluation, reception, storage, movement.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación “Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021”, tiene como objetivo, Establecer la relación que existe entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

La metodología de la investigación utiliza el Método Científico, el tipo de investigación es Aplicada, nivel de investigación es Correlacional, y el diseño de investigación es Descriptivo-correlacional.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

### **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

Es el campo más importante, porque se describe la realidad problemática, sus delimitaciones, se formula el problema general y los problemas específicos, también la justificación, y se determina objetivos tanto general como específicos.

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.**

Se da a conocer los antecedentes previos de investigación, se fundamentan las bases teóricas y se define el marco conceptual.

### **CAPÍTULO III HIPÓTESIS**

Se fundamenta planteando la hipótesis general de la investigación y las hipótesis específicas, se realiza la operacionalización de las variables.

### **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.**

Se menciona el método científico a utilizar, el tipo, nivel y diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de dato, la técnica de procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos de la Investigación.

### **CAPÍTULO V RESULTADO**

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Si bien es cierto la gestión por procesos representa una herramienta de la administración de moderna que permite manejar la gestión organizacional desde el enfoque de los procesos y sus actividades. En ese sentido, es utilizada por varias empresas que buscan sustentar la administración de una manera ordenada, basada en las principales acciones que debe realizar para generar su valor y satisfacer las necesidades de sus clientes. El actual proyecto constituye un esfuerzo por evaluar el estado actual de la gestión del Programa Juntos Satipo Junin-2021 y sustentar el diseño de un sistema de gestión basado en procesos para la mejora la evaluación de almacén. Para lo cual se realizó un análisis profundo de la situación actual de la empresa en todas sus áreas, especialmente en las diferentes actividades y procesos de trabajo, de los recursos disponibles y documentación existente, se evaluaron los resultados y la posible solución. La actividad de la empresa se ve afectada, en reducir el coste de los productos que adquiere y a su vez conseguir mayor coordinación con el área de compras para que tenga más ingresos y mayor productividad. Asimismo, el control del inventario perpetuo con la finalidad de registrar las operaciones de mercancías de tal manera que se pueda conocer en cualquier momento el valor del inventario final, el costo de lo vendido y la utilidad. Y por último contar con auditoría interna con la finalidad de lograr todos sus objetivos de garantizar el cumplimiento absoluto de sus normas y estatus basado en la ética empresarial, proteger sus activos, minimizar riesgos, aumentar la productividad de los procesos operativos y optimizar tiempo. 14 La gestión de procesos es una visión completa que involucra a la empresa y su realidad, su

importancia radica en el crecimiento de su contribución desde el ámbito productivo hacia otras áreas de la organización, por tal motivo es importante que la mejorar la gestión de procesos dentro de dicha institución, la falta de información oportuna de las mercaderías en almacén y descontrol en el cumplimiento de los procesos genera una mala práctica dentro de la organización es por este motivo que se tiene muchas deficiencias, esto llega a perjudicar a los procesos existentes en la empresa y de forma directa al área de almacén, incluyendo los operarios, asistentes y jefes, dado que cada vez que se genera una orden de compra, surgen demoras, retrasando el proceso de despacho y a la vez produce cierto grado de incomodidad en las otras áreas. Por tal motivo el objetivo principal de la tesis es reducir el tiempo de despacho, desarrollando una nueva gestión de almacenaje que mejora la distribución y organización presente en almacén, además de pautas de orden y limpieza para el área. Las etapas presentadas en el trabajo se inician con visitas a la empresa, reuniones y entrevistas con el personal para conocer desde su punto de vista la situación actual de la empresa, para la determinación de la problemática se aplicaron dos herramientas de calidad, la técnica de los ¿Por qué?, para hallar el origen de problemas, y complementando se usó el diagrama de Ishikawa. Esto permitirá conocer la inadecuada gestión de almacén. Así mismo se elaboró un mapa de procesos general de la empresa con el fin de identificar los procesos clave dentro del área de almacén y a partir de ello, establecer los problemas del presente trabajo. Por medio de hojas de comprobación se midió el grado de adherencia al orden (clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina), además se realizará la medición de tiempos para comparar los tiempos invertidos para el traslado del operario, la ubicación de productos y el tiempo de picking de la gestión de almacenaje inicial con los nuevos tiempos invertido en cada uno de los

procesos en la nueva gestión de almacenaje. En síntesis, a través de la nueva gestión de almacenaje se generará una adecuada organización y distribución dentro de los estantes de almacén.

## **1.2 Delimitación del Problema**

### **Delimitación Temporal**

Estará delimitada temporalmente en el año 2021 porque será el año de estudio.

### **Delimitación Espacial**

Estará delimita espacialmente en la oficina del Programa Juntos, Satipo, Junín porque será el lugar de estudio del proyecto.

### **Delimitación Conceptual**

La definición conceptual está definida por un lado con:

Según Montenegro B. (2020) que sostiene que:

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

Y por otro lado Torres. V. (2019) refiere que la Evaluación de almacén

Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?
2. ¿Cuál es la relación entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?
3. ¿Cuál es la relación entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Social**

Esta investigación se elaborará por la necesidad de actualizar la gestión de los procesos del área clave del Programa Juntos Satipo Junín que es la de almacén, debido a que se presentaron diversos problemas que estaba perjudicando a la empresa que es la eficiencia de la atención de los despachos. Asimismo, se realizará este trabajo porque se busca mejorar los procesos, ante un incremento de la demanda de sus del servicio, que no solo satisfaga al cliente sino también a los colaboradores del área de almacén y despacho permitiéndoles mejorar la eficiencia del área. Además, se buscará reducir los diversos problemas propios del área como el desorden y la falta de control; y también disminuir los problemas que genera el área de almacén a las demás áreas de la empresa tales como el área de facturación, ventas, cobranza y contabilidad.

### **1.4.2 Teórica**

Se aplicará la gestión de procesos como herramienta para mejorar la productividad en el área de almacén del Programa Juntos Satipo Junín ya que nos facilitará obtener resultados rápidos y fáciles de aplicar y un amplio conocimiento acerca de las técnicas empleadas en este caso. Los resultados logrados con la implementación de la gestión de procesos mejoran la productividad en el área de almacén; lo cual supondrá adoptar un sistema de trabajo, que generará una mejor distribución de los productos terminados, como la entrega a tiempo, el cumplimiento de los pedidos, un ambiente más ordenado y actualizado de los productos existentes; además de tener una mejor clasificación en dicha área, logrando satisfacer al cliente interno y externo de la empresa.

### **1.4.3 Metodológica**

Con el desarrollo de la presente investigación se podrá mejorar la productividad en cuanto a la entrega de productos, de esta manera se podrá satisfacer a los clientes y mantener la preferencia en la empresa siendo beneficioso ya que genera ingresos. Por ello, se recomienda al Programa Juntos Satipo Junín tener una gestión de procesos para poder llevar una mejor estrategia para los servicios y evitar demoras en los pedidos, de esta manera lograr obtener nuevos clientes.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Establecer la relación entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021
2. Determinar la relación entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021
3. Determinar la relación entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### **Internacional**

Según Solís M. (2017) en su tesis titulada Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el Centro de Distribución Colfrigos S.A.S. Tesis de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de Bogotá, del país de Colombia para optar el título de especialista en Administración de producción y logística,

Tiene el objetivo de diseñar una propuesta que optimice la operación logística de los procesos de alistamiento y despacho del almacén de una empresa distribuidora. La metodología describe un diagnóstico de carácter cuantitativo y nivel explicativo a fin de caracterizar el proceso logístico sobre todo en lo que respecta a recibo y alistamiento de existencias, para luego comparar dichos resultados con las reportadas por empresas del mismo rubro a fin de oportunidades de mejora a plasmar en la propuesta. Los resultados mostraron que el nivel de productividad del Centro de Distribución Colfrigos S.A.S., es bajo (41%), lo cual se debe principalmente a la carga de trabajo (exceso de horas de trabajo) debido a un inadecuado ordenamiento de la capacidad humana disponible. El modelo de la propuesta planteó maximizar la capacidad disponible, racionalizando y ordenando la mano de obra, lo cual devino en mejora de la productividad (81%). Según este estudio se llegó a concluir que para que la productividad de una empresa mejore, es indispensable llevar a cabo la medición de la misma en términos del desempeño

de los trabajadores de la compañía de tal manera que se garantice el incremento de la producción, con el fin de que las compañías sean exitosas. En este estudio el autor propone que para mejorar la productividad e debe enumerar los objetivos a corto y largo plazo en la organización y un plazo razonable para cumplir esos objetivos. Seleccionar una metodología cualitativa y cuantitativa para medir el progreso. Realizar un autoexamen del personal involucrado en estas actividades y asignar comités internos para determinar qué recursos están disponibles actualmente y qué se necesita para lograr objetivos específicos.

Como refiere Rivera Ricardo (2017) en su tesis Titulada Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de Empresa Andina de Herramientas de la Universidad Autónoma de Occidente de Santiago de Cali, para optar el título de Administrador de Empresas del país de Colombia, Presenta como objetivo:

Analizar los diferentes procesos que se ejecutan en el área de almacén e identificar deficiencias que ocasionan que la gestión de los inventarios se torne deficientes. La metodología fue de naturaleza cuantitativa y nivel explicativo de tipo aplicada. Para el cumplimiento del objetivo se siguió un procedimiento de seis etapas: diagnóstico, análisis de la demanda e implementación del sistema de control de inventarios, Clasificación ABC del inventario, análisis de procedimiento de almacén, implementación de código de barras, organización del almacén utilizando el método 5S's. Los resultados indicaron que con la propuesta elaborada se logró mejorar en 50% la cotización de ítems, en 50% el tiempo para la firma de aprobación de las órdenes y en 75% el tiempo de envío de la orden de compra. Las acciones implementadas con la propuesta son la implementación de



código de barras, control visual del ingreso al almacén del personal, reorganización de los procesos. En general, se redujo en 16% el costo de inventario lo que a su vez redundó en la mejora de la productividad. Según este estudio para que la productividad mejore es necesaria poner en práctica primero el mejoramiento de diversas estrategias y procedimientos relacionados con cada uno de los elementos constitutivos de la empresa de tal modo que al hacerlo la productividad se incrementará automáticamente. El autor, enfatiza que; dentro de la gestión de inventario es primordial el seguimiento preciso ya que, permite a las marcas cumplir con los pedidos a tiempo y con precisión. Y a medida que las marcas crecen desde un pequeño espacio de almacén hacia instalaciones más grandes, también lo hace la necesidad de administrar el inventario de manera eficiente.

Según Acuña J. (2017) en sus tesis titulada Redistribución de almacén de la empresa Hidromack C.A. Tesis para optar el título de Administrador Logístico de la ciudad de Venezuela, de la Universidad Rafael Urdaneta de 31 Maracaibo, Presenta como objetivo:

Elaborar una propuesta que permita redistribuir el almacén. La investigación es cuantitativa de nivel descriptivo, con diseño no experimental y método de campo para recoger los datos siendo la técnica la observación y el registro documental. Los resultados describen que en la empresa Hidromack C.A., no existen espacios adecuados para manipular con seguridad las existencias y se producen congestión en el área de embalaje y despacho de los productos. La propuesta de redistribución contempla entre sus criterios de mejora la optimización de 25% a un 38% del espacio físico, el movimiento de los materiales,

facilidades de acceso y confort y satisfacción laboral. Concluyendo la mejora de las condiciones, el ambiente laboral obteniendo un incremento de la eficiencia de los trabajadores durante la ejecución de las operaciones asignadas, así mismo se obtuvo una mejora en la productividad. De acuerdo con este estudio, se entiende que, para el incremento de la productividad en una empresa, es necesario que ésta cuente con un espacio de almacenamiento adecuado ya que ello facilitará el embalaje y despacho oportuno de los productos de tal modo que se cumpla con los plazos fijados para la respectiva distribución. En este estudio se puede observar que, el almacenamiento permite una entrega oportuna y una distribución optimizada, lo que lleva a una mayor productividad laboral y una mayor satisfacción del cliente. También ayuda a reducir errores y daños en el proceso de cumplimiento de pedidos. Además, evita que sus productos se pierdan o sean robados durante el manejo.

Según Hernández Jesica (2017) en sus tesis titulada Implementación de la herramienta de mejora continua 5s en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación en Bogotá D.C. para optar el título en gerencia de calidad del país Colombia de la Universidad Militar Nueva Granada de Bogotá, Tiene como objetivo:

Elaborar una propuesta para asegurar calidad en la gestión de almacenes de los talleres de reparación aeronáutica a través de la metodología 5's. El estudio fue cuantitativo de tipo aplicada realizado en el Taller Aeronáutico de Reparación de la ciudad de Bogotá. El diseño siguió una secuencia de cinco pasos: diagnóstico, revisión bibliográfica, diseño de la propuesta, ejecución y evaluación. Los resultados evidenciaron mejoras luego de la implementación con una eficiencia

de 34% y una eficacia de 52% de la propuesta de mejora continua sobre todo porque se dio prioridad a las capacidades del personal para identificar y ejecutar procesos con calidad y el afianzamiento de sus niveles de compromiso para con la institución, ya que se constituyeron en factores importantes para disminuir las pérdidas de tiempo y mejorar la calidad en el producto con una productividad de 63%. En este caso, la conclusión a la que se llegó estuvo centrada en el compromiso que debe tener el personal que labora en la empresa, pues la productividad de la misma depende mucho de que los trabajadores optimicen su labor evitando principalmente perder tiempo en actividades distractoras o delatorias como el descanso excesivo y el nivel de compromiso de los mismos con la empresa. Para el autor, las 5s, es una herramienta de mejora para organizar y mantener un lugar de trabajo disciplinado y productivo. Ayuda a crear un mejor ambiente de trabajo, reduce el desperdicio de tiempo que mejora la eficiencia, la seguridad y la calidad.

Según Páez T. (2018) en su tesis titulada Aplicación de un plan de mejora para el almacén de materia prima de la Empresa Stanhome Panamericana con la finalidad de aumentar la confiabilidad de la información de inventario para optar el título de Administrador Industrial de la Universidad José Antonio Páez de Carabobo.

El presente trabajo tiene como objetivo de evaluar los diferentes procesos que se ejecutan en el almacén de la empresa StanHome Panamericana con el propósito de identificar deficiencias y oportunidades de mejora. La investigación fue mixta dado que fue de tipo descriptiva y documental. Se consideraron la disposición de las existencias según tipos, planes de ordenamiento y tiempo de embalado como

algunos criterios de análisis. Los resultados señalan que el almacén no cuenta con suficiente espacio, provocando una eficiencia de 38% ya que; los procedimientos utilizados en los diferentes procesos resultan poco prácticos sobre todo en la revisión de la existencia y descarga de las notas de remisión no existe la figura de analista de inventario por lo que el ajuste de inventario siempre es postergado ocasionando acumulación de órdenes. La propuesta para mejorar la gestión del almacén debe considerar acciones como revisión e inspección de flujo de documentación, descargar notas oportunamente, supervisar recepción y remisión de materiales, incrementando la eficiencia, eficacia y productividad. En este estudio se consideró que los elementos constitutivos de la empresa en relación a la productividad fueron revisados y medidos adecuada y oportunamente por lo que los resultados fueron eficientes y efectivos, logrando así una mayor productividad para la empresa. para el autor, es necesario que se considere un mejor uso del espacio vertical. Agregar unidades de almacenamiento más altas y el equipo adecuado para recoger y almacenar material puede ayudarlo a mantener más en el mismo espacio cuadrado, en lugar de agregar costos de expansión. Además, piense en el tipo y la variedad de estanterías utilizadas. Almacenar artículos pequeños en estanterías para paletas desperdicia espacio y facilita el extravío de artículos. En lugar de usar los mismos bastidores en todo su almacén, es mejor varios tipos de estanterías para diferentes materiales.

## **Nacional**

Según Carmargo J. (2017) en su tesis titulada Aplicación de la gestión de inventarios de almacén para mejorar la productividad en la empresa VEND S.A.C., Bellavista, 2017.

Para optar el título de Administrador de Empresas de la Universidad César Vallejo:

El objetivo principal es de mejorar la productividad del almacén mediante la utilización de la metodología Gestión de inventarios. La metodología una investigación de enfoque cuantitativo y diseño experimental. La muestra de estudio lo conformaron 12 ítems de inventario de la máquina de snack y bebidas heladas que se hallan en custodia del almacén de empresa VEND S.A.C. El estudio concluye que la gestión de inventarios mejora la productividad en 7.34% ya que la eficiencia se eleva de 91.93% a 96,52% y la eficacia de 94.68 a 97.68%. en este estudio se determinó que el hecho de existir una buena gestión de los almacenes garantiza el nivel óptimo de productividad, por ello se recomienda tener en cuenta que los inventarios de almacén incrementan la productividad.

Según Basilio M. (2016) en su tesis titulada Gestión de inventarios para mejorar la productividad del área de almacén de la Empresa Tambos Perú SAC, Lima-2015, para optar el título de Administrador de Empresas de la ciudad de Lima de la Universidad César Vallejo:

El presente trabajo tuvo el propósito de demostrar que la gestión de inventario mejoró la productividad del almacén. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicado y diseño cuasi experimental, la muestra fue de carácter temporal considerándose doce semanas de observación. Los resultados obtenidos de esta investigación mediante la prueba t de student, demuestra que la gestión de inventarios como herramienta, mejora la productividad con un 56% del área de

almacén de la empresa Tambos Perú SAC. En este sentido el autor, enfatiza la importancia de la gestión de los inventarios, pues se ha demostrado que la mencionada gestión contribuye en el incremento de la productividad.

Según Távora C. (2017) en sus tesis titulada Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura. Para optar el título de Administrador de Empresas de la ciudad de Piura, de la Universidad Nacional de Piura:

Presenta como objetivo principal de ofrecer una propuesta de mejora para alcanzar mayor nivel de productividad del sistema de almacén. El estudio es de enfoque cuantitativo y de tipo aplicado en vista que propone una metodología para transformar una realidad concreta. La metodología de trabajo involucra un proceso de diagnóstico a fin de identificar oportunidades de mejora considerando una propuesta de 34 niveles jerárquicos para optimizar los procesos. Los resultados señalan que la propuesta elabora resultó optima dado que ejecuta acciones para mejorar la estructura operativa administrativa del almacén, ya que la eficiencia se eleva de un 74.5% a un 79.2% y una eficacia de 68.4% a 72.8%, así mismo una productividad de 85% el conocimiento del personal sobre gestión logística. Por otro lado, se identifica como punto crítico del idóneo funcionamiento del sistema de almacén, la presencia del usuario solicitante para la conformidad de los productos, cuya existencia debe ser previamente verificado en el sistema. En este caso, se hizo hincapié en que la productividad depende mucho del cuidado que se tenga en la gestión administrativa del almacén, pues en tanto se tomen las acciones correspondientes de manera oportuna, entonces se garantizará el incremento de la productividad.

Según De La Cruz C. de la tesis titulada Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la Empresa Molinera Tropical para optar el grado de Maestría de la Universidad del Pacífico de Lima

Teniendo como el objetivo de proponer una metodología de calidad para mejorar la cadena de abastecimiento considerando almacén e inventario. La metodología fue de enfoque cualitativo, siendo el diagnóstico realizado mediante entrevistas a profundidad a cinco directivos siendo el propósito identificar las principales dificultades de la gestión de almacén e inventarios, siendo el paso inicial el ordenamiento de estos aspectos. Los resultados evidencian que las propuestas de solución en el área de almacén se deben basar en la determinación de dos factores claves: productividad y nivel de servicio para luego acortar las brechas existentes entre situación real y situación deseada. Para ello, según los autores, se debe contar con sistemas de información y personal calificado o capacitado, puesto que son elementos indispensables para lograr la optimización de los resultados.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **Gestión de Procesos**

Según Montenegro B. (2020) que sostiene que:

la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

Lo primero que vamos a decir sobre qué es la gestión de procesos es que se trata de una disciplina cuyo propósito es mejorar el desempeño de los procesos de una organización, en términos de eficiencia, eficacia y flexibilidad.

Si bien las dos primeras características (eficiencia, eficacia) han y siguen siendo clave, la tercera —la flexibilidad— ha tomado un impulso relevante en los últimos años (y de manera especial en estos tiempos de pandemia), ya que los cambios acelerados del entorno han obligado a las organizaciones a revisar y modificar la forma en que hacen las cosas (con el riesgo serio de desaparecer si no lo hacen).

Lo segundo es que la gestión de procesos responde a la necesidad de abordar los requerimientos de los clientes. Estos “viven” en carne propia los procesos de una organización cuando interactúan con ella.

### **Etapas de la gestión de procesos**

La gestión de los procesos considera cuatro grandes pasos, que veremos a continuación:

1. Identificación y determinación de la secuencia de los procesos
2. Descripción de cada uno de los procesos
3. Definición, seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de los procesos
4. Mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado

#### **1. Identificación y determinación de la secuencia de los procesos (mapa de procesos)**

El primer paso se refiere a la identificación de los macroprocesos del negocio y las relaciones que hay entre ellos. El resultado de este trabajo se plasma en el llamado **mapa de procesos**. En términos generales el mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de los macroprocesos de la organización. En este esquema juega un rol preponderante el cliente, ya que se consideran sus necesidades como entrada y su satisfacción como salida. Usualmente se clasifican los procesos en tres grandes categorías: estratégicos, principales y de apoyo o soporte.



## 2. Descripción de cada uno de los procesos

El segundo paso consiste en investigar dentro de cada uno de los macroprocesos e identificar los procesos específicos que los componen. Ello es semejante a poner una “lupa” y descubrir los procesos específicos con sus interrelaciones.

El trabajo de investigar los procesos específicos se conoce usualmente como **levantar el proceso**. En esta denominación la palabra “levantar” se utiliza bajo las acepciones de “elevar”, es decir poner en un nivel superior algo para que sea visible. Y también la de “establecer” u ordenar e instituir la forma de hacer las cosas.

El resultado de levantar un proceso se refleja normalmente en procedimientos y diagramas de flujo. Estos últimos son una representación gráfica de los flujos de trabajos (actividades, decisiones, eventos, etc.) que se ejecutan para lograr el objetivo.

Usualmente, el diagrama de flujo se acompaña de una **ficha del proceso**, la cual puede considerarse como un soporte de información donde se registran todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama y la gestión de este. Por ejemplo, objetivos del proceso, propietario o dueño, límites, alcance, indicadores, variables de control, inspecciones, documentos y registros, recursos, etc.

## 3. Definición, seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de los procesos

En la tercera etapa se definen y aplican los mecanismos por los cuales se llevará a cabo el seguimiento y medición de los procesos, con la finalidad de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos cubren los objetivos previstos. No podemos decir que “estamos gestionando los procesos” con solo efectuar su levantamiento y no preocuparse por cómo están operando.

La medición de los procesos se realiza mediante el establecimiento de indicadores, los que se definen como una variable o combinación de variables específicas, observables y medibles que se utiliza para mostrar los cambios y avances o progresos de un proceso, dirigidos al cumplimiento de sus objetivos. Los indicadores nos permitirán saber qué tan eficiente y eficaz es el proceso. Ejemplos típicos de indicadores de procesos son: tiempos de ciclo, cantidad de productos/servicios realizados, N° de detenciones por fallas, etc.

Esta etapa de seguimiento y medición de los procesos entrega la información relevante que alimentará el siguiente paso, la mejora de los procesos. De esta manera se cumple una máxima de la calidad que dice “para mejorar es recomendable medir o evaluar”.

#### **4. Mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado**

Justamente en la cuarta etapa y como producto del seguimiento y medición de los procesos, se planifican las mejoras al proceso de tal forma de asegurar que estos cumplan con los objetivos previstos y con el uso apropiado de los recursos.

#### **Evaluación de Almacén**

Torres. V. (2019) refiere que la Evaluación de almacén

Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados.

#### **La planificación y organización en la gestión de almacén.**

Este tipo de actividades son de carácter estratégico y táctico, las cuales tienen que ver con:

- Diseño de la red de distribución y almacenamiento.
- Ubicación y tamaño de los almacenes.

- Modelos de organización física de los almacenes.
- Diseño y layout de los almacenes.

**2. La dirección en la gestión de almacén. Esta etapa se encarga de:**

- La recepción de los materiales.
- El almacenamiento de los materiales.
- El movimiento de los materiales.

**3. El control en la gestión de almacén (información). Su ámbito se extiende a todos los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento que se dan en la gestión de almacenes.**

**Beneficios de la evaluación de almacenes**

¿Por qué es importante contar con un adecuado manejo de almacenes? La respuesta es simple considerando los grandes beneficios que tendrá para su empresa, los cuáles van más allá de la parte logística:

- Reducción de tareas administrativas.
- Agilidad en el desarrollo del resto de los procesos logísticos.
- Optimización de la gestión del nivel de inversión del activo circulante.
- Mejora de la calidad del producto.
- Reducción de tiempos de proceso.
- Optimización de costos.
- Aumento de satisfacción del cliente.

Ahora que conoce los grandes beneficios que conlleva tener una óptima gestión de almacenes, pero no cuenta con el personal, espacio físico suficiente o tiene dudas, le recomendamos contactar a un especialista en almacenaje y distribución.

Recuerde que lo que antes solo se consideraba como un espacio dentro de la organización para guardar cajas, hoy en día el almacén es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado a su empresa.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Gestión de Procesos**

Según Montenegro B.

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

### **Evaluación de almacén**

Torres. V. (2019) refiere que la Evaluación de almacén

Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados.

### **Recepción**

Según Tineo C.(2019) La recepción de mercancías es el proceso en el cual los productos adquiridos a un proveedor llegan al almacén para ser clasificados, controlados y, posteriormente, ubicados en este.

Algunas de las principales fases de este proceso son la comprobación de las mercancías, el pesado y etiquetado de estas, el control de calidad, el almacenamiento y la comunicación con el departamento de compras.”

Este es uno de los procesos clave de la gestión de almacenes, ya que de no efectuarse correctamente, existe el riesgo de pérdidas o accidentes los cuales repercutirán en la capacidad de cumplir con la demanda de los clientes.

Para que la recepción de mercancías sea un proceso ágil y eficaz, este debe de ser ejecutado por personal capacitado en esta actividad, así como mediante un sistema de gestión de almacenes fiable y automatizado.

### **Almacenamiento**

Como sostiene Quijada M. (2019) El almacenamiento abarca una serie de actividades que componen el proceso de almacenamiento, una serie de procesos apartados de los demás procesos de la empresa. El almacenamiento consiste en la acumulación provisional de reservas. Dentro de este proceso, se distinguen actividades como colocación, mantenimiento, control, completado, evidencia y entrega de reservas.

### **Movimiento**

Como refiere (Erick, 2017) Un Movimiento de Almacén nos permite identificar las transacciones u operaciones que se pueden hacer con los productos en el inventario.

Si desconoce como operar las pantallas del sistema, consulte el Funcionamiento General de Pantallas ManagementPro.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021

#### 3.2 Hipótesis Especifica

1. Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021
2. Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021
3. Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021

#### 3.3 Variables

##### **Gestión de Procesos**

Según Montenegro B. (2020) que sostiene que:

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

##### **Evaluación de Almacén**

Y por otro lado Torres. V. (2019) refiere que la Evaluación de almacén

Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas,

productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados.

## Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Procesos	Según Montenegro B. (2020) que sostiene que: la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, y mejora continua de los procesos.	Identificación	Proceso de compra	¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?	Escala de Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre Siempre	cuestionario
				¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?		
				¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?		
				¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?		
				¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?		
		Selección	Proceso inventario	¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?	Escala de Likert  5. Nunca 6. Casi nunca 7. A veces 8. Casi siempre Siempre	
				¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?		
				¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?		
				¿Realizan reposición de mercadería al almacén?		
		Mejora continua	Proceso de	¿Cuenta con el manual de calidad	Siempre	
				¿Emite informe de mercadería defectuosa?		
				¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?		



Evaluación de Almacén	Y por otro lado Torres. V. (2019) refiere que la Evaluación de almacén Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados	Recepción	Volumen de compra	sabe con exactitud el volumen de las compras dentro del almacén		
			Costo unidad almacenada	Se sabe el costo de unidad de cada producto que se encuentra en almacén		
		almacenamiento	Rotación de mercadería	Se sabe con exactitud la rotación de la mercadería dentro del almacén		
			Unidades separadas o despachadas	Se sabe cuantas unidades despachadas se tiene al momento		
		Movimiento	Pedidos entregados completos	la entrega de pedidos es entregada de manera completa		
			Entregas a tiempo	Las entregas se realizan en el tiempo establecido		
			Documentación sin problemas	La documentación esta actualizada		

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de Investigación

##### a. Método General

Como método general de investigación es el científico. Tal como refiere (Muñoz, 2017) en su libro “Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis”; cuando expresa: “... es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llegar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos por la comunidad científica”.

Al realizar trabajos de investigación bajo este método, nos dará confiabilidad a los resultados que se alcanzarán, de esta manera será posible “...comprobar, modificar o rechazar teorías, conceptos, postulados y conocimientos” (pág. 357)

##### b. Método Especifico

**Método de análisis:** El método analítico se utilizará porque se realizó una desintegración de un todo en partes con el fin de observar las relaciones; similitudes, diferencias, causas, naturaleza y efectos para comprender mejor el problema y alcanzar el objetivo.

**Método sintético:** El método sintético se utilizará como un proceso de razonamiento que tiene a reformar un todo a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata; en consecuencia, de hacer una exposición metódica y breve; en resumen.

**Método Descriptivo:** Permite describir los hechos tal como son, apoyándose en los instrumentos y técnicas que recogieron la información y datos de la empresa

#### **4.2 Tipo de Investigación**

Según (Gonzales, Abel ; Oseda & Ramírez, Felisícimo; Gave, 2016) al publicar su obra “¿Cómo aprender y enseñar investigación científica?”, nos refiere sobre la Aplicada o Tecnológica.

Por consiguiente, el presente trabajo es concordante con el indicado por los autores cuando dicen: “A diferencia de la pura, ésta persigue fines de aplicación directos e inmediatos.

En conclusión, el tipo de investigación fue la aplicada porque busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar.

#### **4.3 Nivel de Investigación**

De acuerdo al diseño de la investigación en general, el problema planteado, los objetivos establecidos, el presente trabajo se ajusta al nivel correlacional.

De acuerdo como siguen describiendo (Gonzales, Abel ; Oseda & Ramírez, Felisícimo; Gave, 2011), refieren que “Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.”

En conclusión, el nivel de investigación fue el correlacional.

#### **4.4 Diseño de la Investigación**

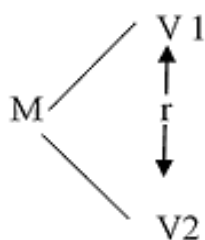
La presente investigación es de diseño no experimental, descriptivo y correlacional causal.

La investigación es no experimental, según (Bautista & Huiza, 2019) cita a Hernández, S. “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no se varia intencionalmente las variables independientes”.

Es descriptivo por según (Bautista & Huiza, 2019) quien cita a Hernández, S. “porque pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

Es correlacional y causal porque, “porque se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” y el causal “porque a través de la comprobación de hipótesis no solamente se afirma la o las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un “sentido de entendimiento” de las relaciones”. (Bautista & Huiza, 2019) cita a Hernández, S.

El esquema del diseño de investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: correlación de variables.

## 4.5 Población y Muestra

### Población

Según Tamayo (2017) “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que

participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollara la investigación”

La población estará conformada por 50 colaboradores del Programa Juntos Satipo Junín

### **Muestra**

Según Perez (2017) “La muestra es una parte un sub conjunto de una población de estudio. La muestra está constituida de elementos”

“Es la parte de una población seleccionada mediante alguna técnica. La muestra es un subconjunto representativo, adecuado y valido de la población”

El tamaño de la muestra estará conformado por 50 colaboradores del Programa Juntos Satipo Junín, se realizó de forma censal debido a que la población no es significativa de tal modo que se realizara a todo el personal.

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica de la investigación de acuerdo al objetivo de estudio es la encuesta y el análisis documental.

la encuesta. El cual según (Carrasco, 2016) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. (Castillo, 2017)

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento de la investigación es el cuestionario y la guía de análisis documental.

### **4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

El procesamiento y análisis de la información al se recurrirá es la estadística descriptiva por la naturaleza de la Investigación, utilizando el programa de SPSS versión 25 donde se cruzará variables para formar tablas de contingencia y así determinar los perfiles, por otro lado usando el mismo software, se realizó el análisis de la prueba de Pearson para determinar la relación entre las variables y Microsoft Excel 2016 para analizar la información en base a las distribuciones, la misma que será presentada en tablas y figuras.

### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en consideración el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes en la cual se detalla que no debe existir plagio, auto plagio ni tomar definiciones de autores sin considerar su procedencia, es así que la presente investigación tomo en consideración estos aspectos con el fin de presentar un trabajo de investigación original según el reglamento de grados y títulos bajo resolución N°1118-2019-CU-VRAC y el reglamento de uso de software de prevención de plagio - UPLA.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

Como resultado de la encuesta aplica, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Auditoría de desempeño y la gestión

##### 5.1.1 Análisis descriptivo de la variable Gestión de proceso

La recolección de la información sobre la variable gestión de proceso, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con las dimensiones: identificación, selección, mejora continua.

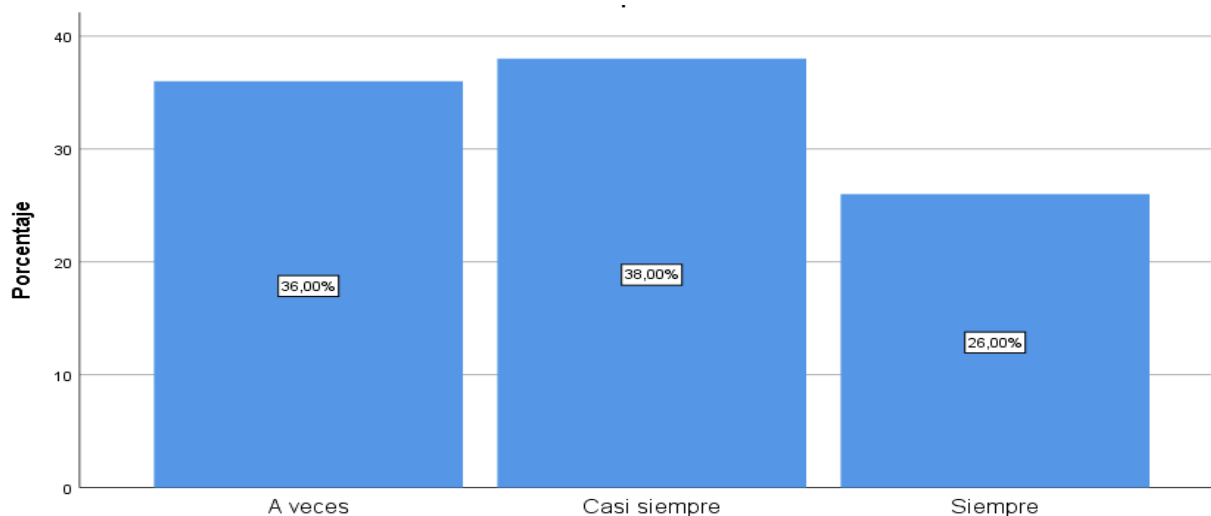
**Tabla 1:**

*Gestión de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	36,0	36,0	36,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 1:**

*Gestión de procesos*

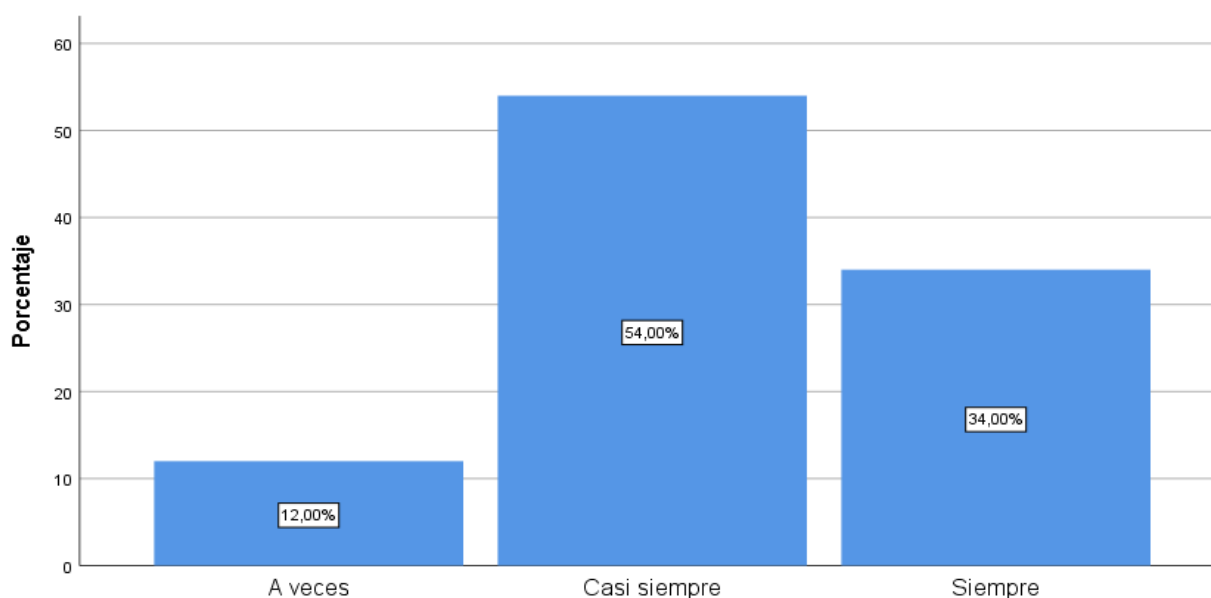


**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 38% que indicaron que casi siempre la gestión de procesos se realiza adecuadamente. Cuyo resultado indica que la gestión de procesos en el programa juntos es levemente favorable.

**Tabla 2:***Identificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	12,0	12,0	12,0
	Casi siempre	27	54,0	54,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

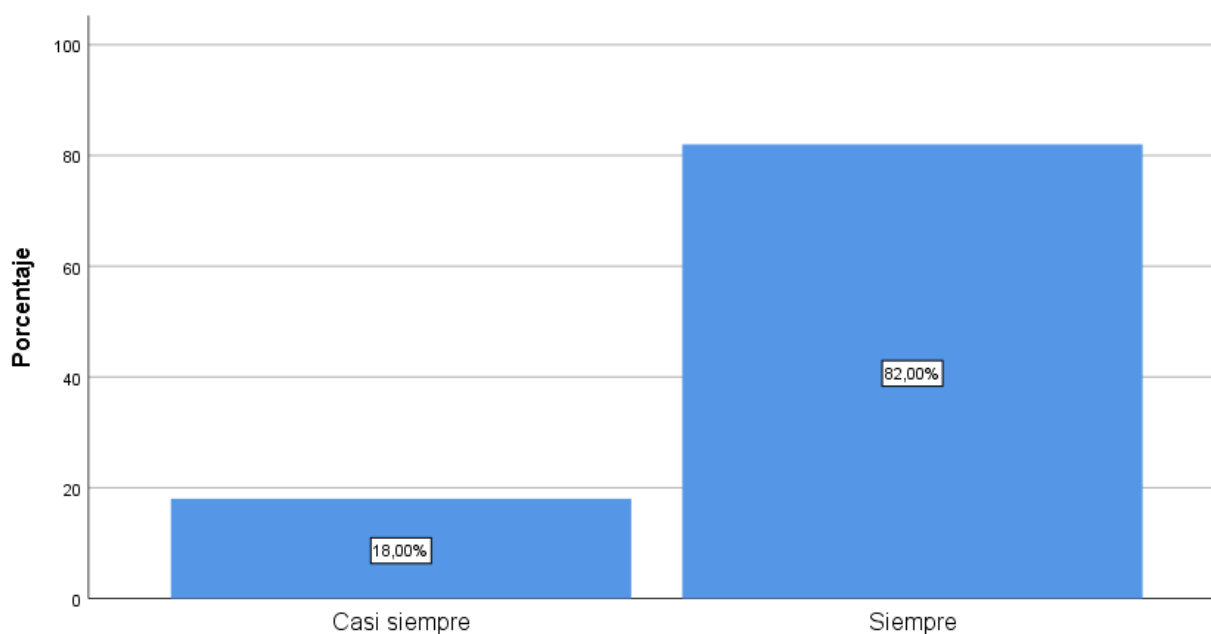
**Figura 2:***Identificación***Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 54% que indicaron que casi siempre la identificación se realiza adecuadamente. Cuyo resultado indica que la identificación del programa juntos es levemente favorable.



**Tabla 3:***Selección*

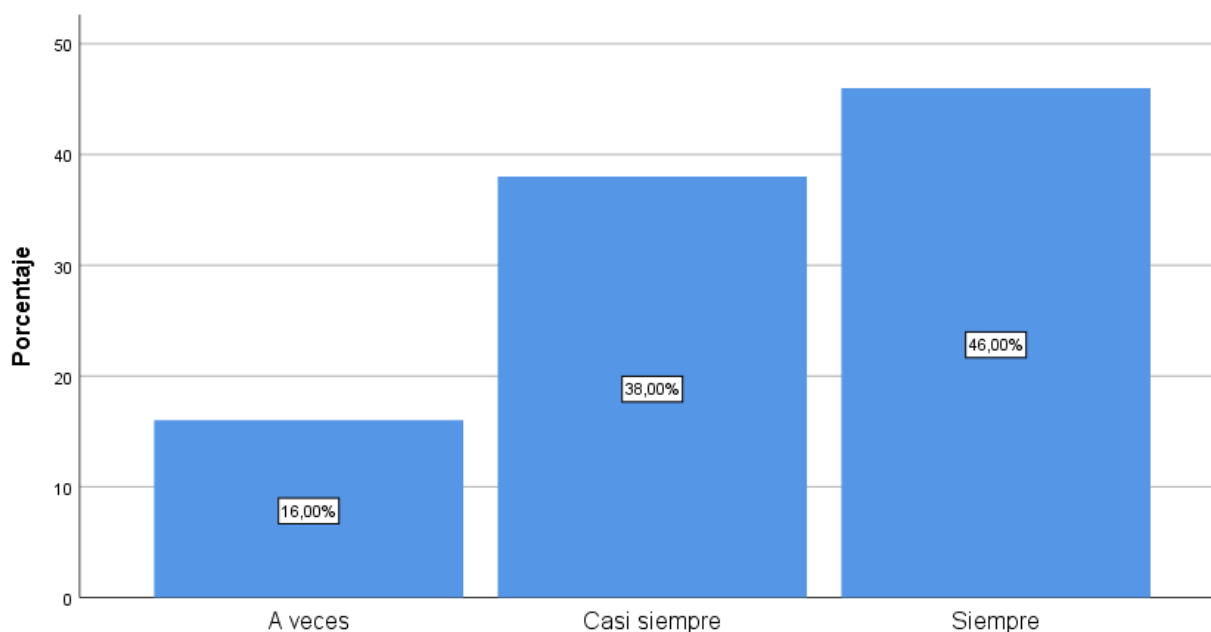
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	18,0	18,0	18,0
	Siempre	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 3:***Selección***Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 82% que indicaron que siempre la selección se realiza adecuadamente. Cuyo resultado indica que la selección del programa juntos es favorable.

**Tabla 4:***Mejora continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	16,0	16,0	16,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	54,0
	Siempre	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 4:***Mejora continua***Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 46% que indicaron que siempre la mejora continua se realiza adecuadamente. Cuyo resultado indica que la mejora continua del programa juntos es favorable.

**5.1.2 Análisis descriptivo de la variable Evaluación de almacén**

La recolección de la información sobre la variable evaluación de almacén, se realizó a través de una escala de valoración, las cuales están relacionadas con las dimensiones: recepción, almacenamiento y movimientos.

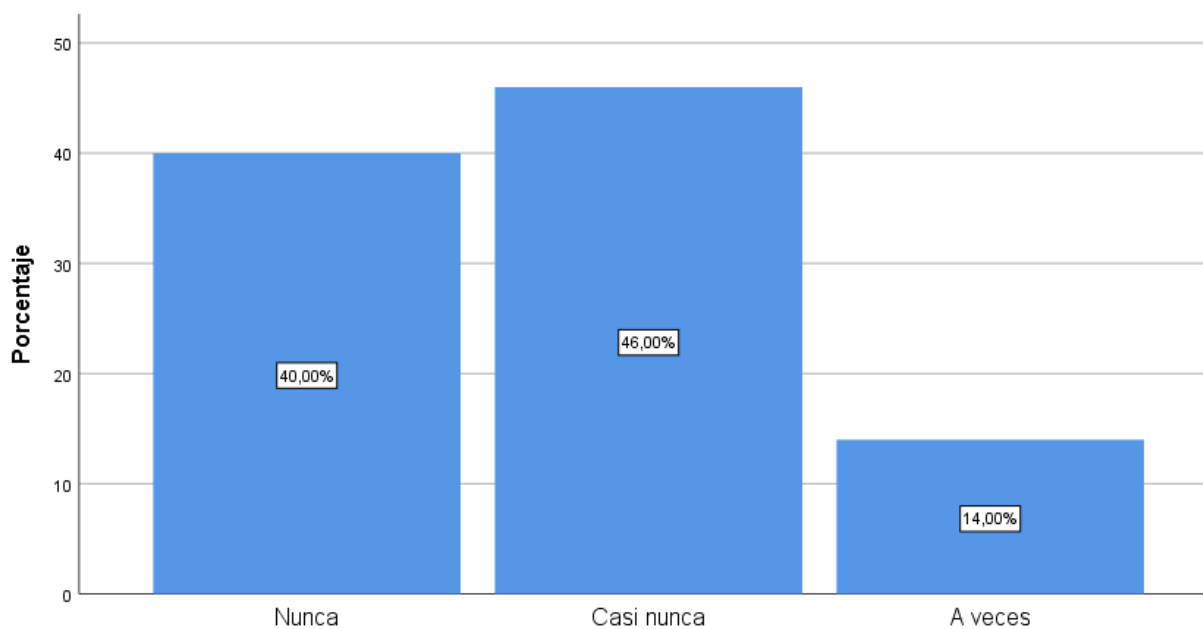
**Tabla 5:**

*Evaluación de almacén*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	40,0	40,0
	Casi nunca	23	46,0	86,0
	A veces	7	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

**Figura 5:**

*Evaluación de almacén*

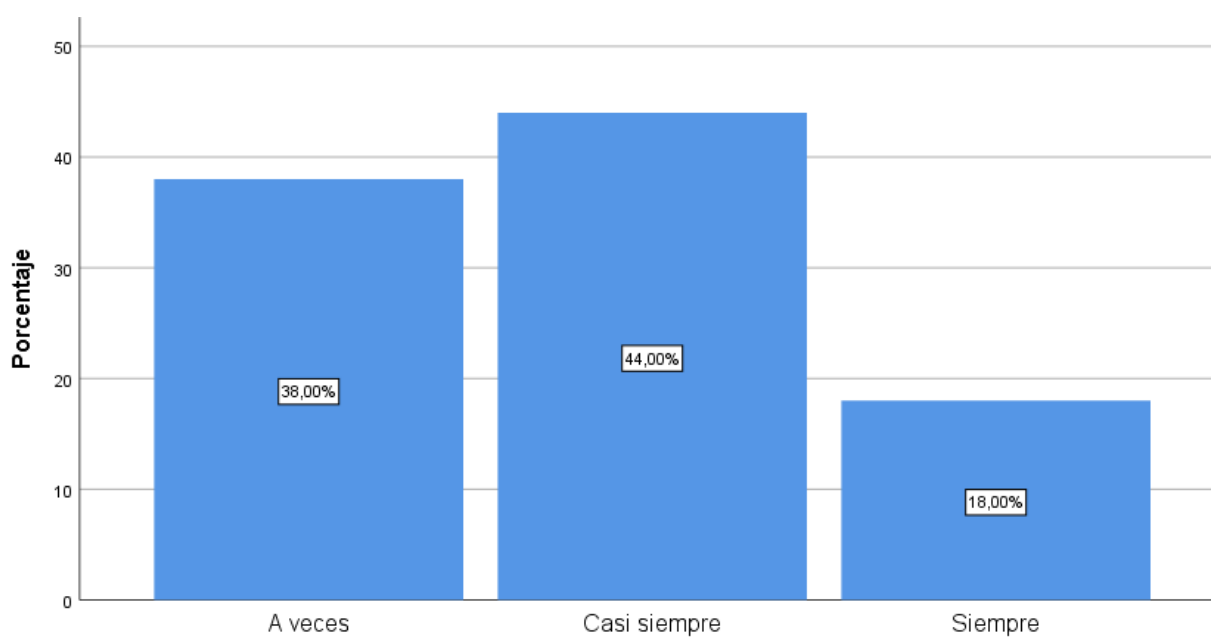


**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 46% que indicaron que casi nunca la evaluación de almacén se realiza adecuadamente. Cuyo resultado indica que la evaluación de almacén del programa juntos es desfavorable.

**Tabla 6:***Recepción*

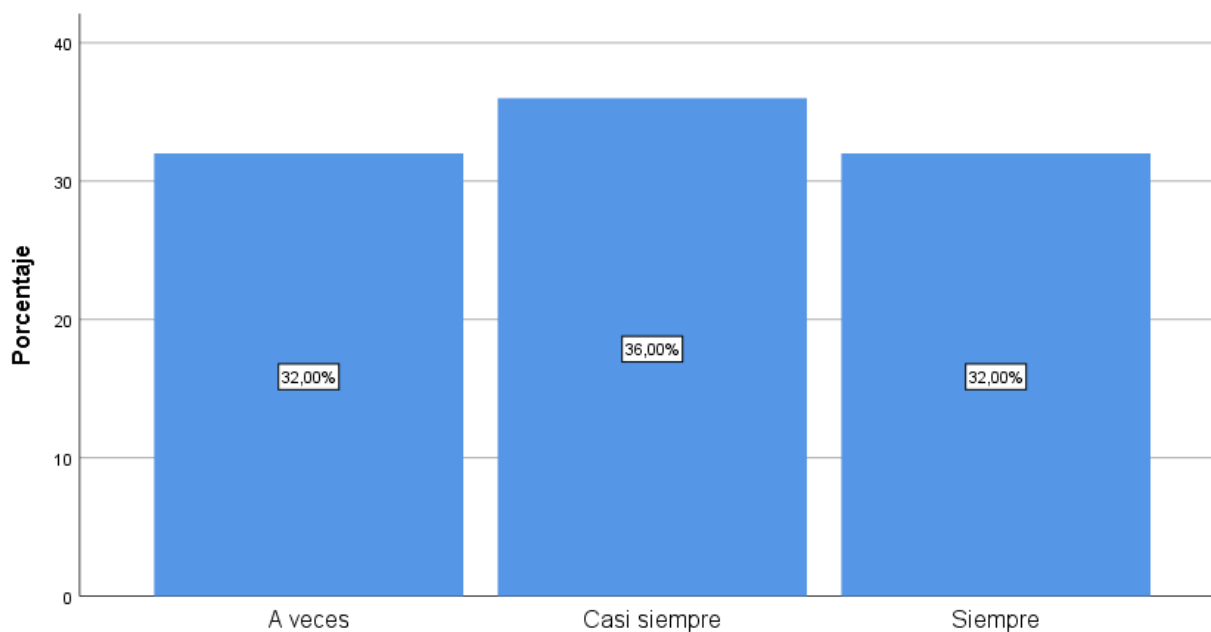
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	A veces	19	38,0	38,0	38,0
	Casi siempre	22	44,0	44,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 6:***Recepción***Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 44% que indicaron que casi siempre la recepción se realiza adecuadamente. Cuyo resultado indica que la recepción del programa juntos es favorable.

**Tabla 7:***Almacenamiento*

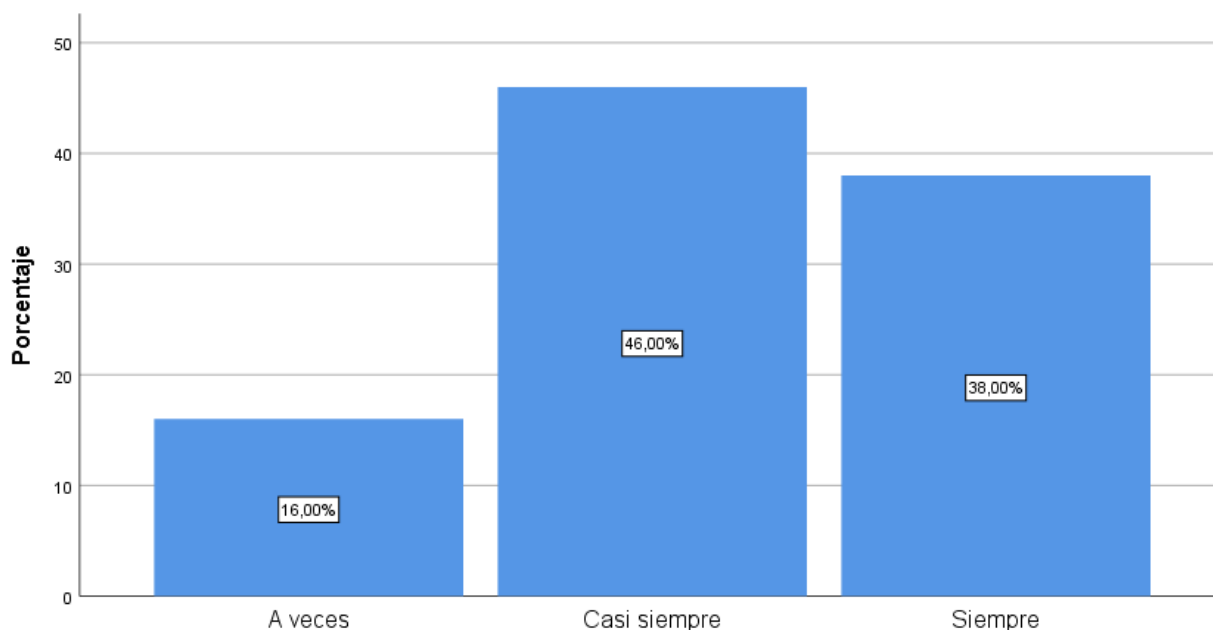
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	32,0	32,0	32,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	68,0
	Siempre	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 7:***Almacenamiento***Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 36% que indicaron que casi siempre el almacenamiento se realiza adecuadamente. Cuyo resultado indica que el almacenamiento del programa juntos es favorable.

**Tabla 8:***Movimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	16,0	16,0	16,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	62,0
	Siempre	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 8:***Movimientos***Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los trabajadores, se obtuvo un 46% que indicaron que casi siempre los movimientos se realizan adecuadamente. Cuyo resultado indica que los movimientos del programa juntos son favorables.

**5.2 Contraste de Hipótesis**

Hipótesis general

### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 9**

*Correlación de hipótesis general*

		Correlaciones	
		Gestión de Proceso	Evaluación de Almacén
Gestión de Proceso	Coefficiente de Correlación	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Evaluación de Almacén	Coefficiente de Correlación	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.598 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

### Hipótesis Especifica 1

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 10**  
*Hipótesis específica N° 1*

		Correlaciones	
		Gestión De Procesos	Recepción
Gestión De Procesos	Coefficiente de Correlación	1	,408**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Recepción	Coefficiente de Correlación	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

#### c. Interpretación



Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
<b>Correlación positiva débil</b>	<b>+0.25 a +0.49</b>
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.408 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

#### Hipótesis Especifica 2

##### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

##### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla N° 11**

*Correlación hipótesis especifica N° 2*

Correlaciones		
	Gestión de Procesos	Almacenamiento

Gestión de Procesos	Coefficiente de Correlación	1	,572**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Almacenamiento	Coefficiente de Correlación	,572**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

Hipótesis Especifica 3

**a. Planteamiento de la hipótesis estadística**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

**b. Cálculo del estadístico de prueba**

**Tabla N° 12**  
*Correlación hipótesis específica N° 3*

		Correlaciones	
		Gestión de Procesos	Movimiento
Gestión de Procesos	Coefficiente de Correlación	1	,496**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Movimiento	Coefficiente de Correlación	,496**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

**c. Interpretación**

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

De acuerdo con el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.496 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación planteo como problema general ¿Cuál es la relación entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?, siendo el objetivo general Establecer la relación que existe entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021. Definió teóricamente según Montenegro B. es la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.598 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Carmargo J. (2017) en su tesis titulada Aplicación de la gestión de inventarios de almacén para mejorar la productividad en la empresa VEND S.A.C. El estudio concluye que la gestión de inventarios mejora la productividad en 7.34% ya que la eficiencia se eleva de 91.93% a 96,52% y la eficacia de 94.68 a 97.68%. en este estudio se determinó que el hecho de existir una buena gestión de los almacenes garantiza el nivel óptimo de productividad, por ello se recomienda tener en cuenta que los inventarios de almacén incrementan la productividad.

De acuerdo con el objetivo específico 1 Determinar la relación entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021. Se definió teóricamente el termino recepción según Tineo C.(2019) es el proceso en el cual los productos adquiridos a un proveedor llegan al almacén para ser clasificados, controlados y, posteriormente, ubicados en este. Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.408 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Basilio M. (2016) en su tesis titulada Gestión de inventarios para mejorar la productividad del área de almacén de la Empresa Tambos Perú SAC, Lima-2015, el cual concluyo que la investigación mediante la prueba t de student, demuestra que la gestión de inventarios como herramienta, mejora la productividad con un 56% del área de almacén de la empresa Tambos Perú SAC. En este sentido el autor, enfatiza la importancia de la gestión de los inventarios, pues se ha demostrado que la mencionada gestión contribuye en el incremento de la productividad.

De acuerdo con el objetivo escinco 2 Determinar la relación entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021. Se define teóricamente el termino almacenamiento según sostiene Quijada M. (2019) El almacenamiento abarca una serie de actividades que componen el proceso de almacenamiento, una serie de procesos apartados de los demás procesos de la empresa. El almacenamiento consiste en la acumulación provisional de reservas. Dentro de este proceso, se distinguen actividades como colocación, mantenimiento, control, completado, evidencia y entrega de reservas. Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos indica que si existe una relación entre las variables; en base a estos resultados se concluye: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

Encontrando cierta similitud con la investigación de Távora C. (2017) en sus tesis titulada Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura. Concluyo que la propuesta elabora resultó optima dado que ejecuta acciones para mejorar la estructura operativa administrativa del almacén, ya que la eficiencia se eleva de un 74.5% a un

79.2% y una eficacia de 68.4% a 72.8%, así mismo una productividad de 85% el conocimiento del personal sobre gestión logística. Por otro lado, se identifica como punto crítico del idóneo funcionamiento del sistema de almacén, la presencia del usuario solicitante para la conformidad de los productos, cuya existencia debe ser previamente verificado en el sistema.”

De acuerdo con el objetivo específico 3 Determinar la relación entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021. Primero definió teóricamente el termino movimiento de acuerdo con ( Erick, 2017) un Movimiento de Almacén permite identificar las transacciones u operaciones que se pueden hacer con los productos en el inventario. Siendo el resultado que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.496 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Por ello se afirma la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.

Encontrando cierta similitud con la investigación de La Cruz C. de la tesis titulada Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la Empresa Molinera Tropical. Los resultados evidencian que las propuestas de solución en el área de almacén se deben basar en la determinación de dos factores claves: productividad y nivel de servicio para luego acortar las brechas existentes entre situación real y situación deseada. Para ello, según los autores, se debe contar con sistemas de información y personal calificado o capacitado, puesto que son elementos indispensables para lograr la optimización de los resultados.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.598 el cual indica que existe una correlación positiva media; por ello se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.408 el cual indica que existe una correlación positiva débil, por ello se acepta la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.572 el cual indica que existe una correlación positiva media, por ello se acepta la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.496 el cual indica que existe una correlación positiva débil, por ello se acepta la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.



## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere mejorar las actividades del almacén (recepción, almacenamiento y distribución), capacitando al personal para desarrollar sus labores encomendadas, implementando un sistema para el control de las entradas y salidas de los productos, que permita el orden y el control de los bienes en custodia a fin de que su ubicación sea inmediata, así como la disminución de riesgos por deterioro o pérdida.
2. Se sugiere realizar constantes evaluaciones del manejo del almacén para conocer el estado en el que se encuentra. Y así poder cumplir con las metas y objetivos trazados por la empresa.
3. Se sugiere capacitar el personal para alcanzar un mayor cumplimiento de los procesos a fin de minimizar errores y alcanzar mayor eficacia y eficiencia de la gestión por procesos.
4. Se sugiere para futuras investigaciones aplicar diferentes métodos de investigación que se puedan ver cambios en los resultados durante el desarrollo de la investigación.

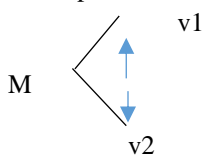
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balbin, J. A. (2017). *Redistribución de almacén de la empresa Hidromack C.A.* . Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta de .
- Bautista, W., & Huiza, H. (2019). *Regimen Mype Tributario y su incidencia en la recaudacion fiscal de los contribuyentes de la localidad de Huancavelica, 2017.* Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Bruno, M. R. (15 de 12 de 2020). *ALCENAJE*. Obtenido de ALMACENAJE: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019\\_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf)
- Carmen, T. G. (2017). *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura.* Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Diego, D. I. (2017). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la Empresa Papelería Santa Rita S.A.C.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Erick, C. R. (2 de MARZO de 2017). *MOVIMIENTO DE ALMACEN*. Obtenido de MOVIMIENTO DE ALMACEN : <https://help.mproerp.com/help/CA013/>
- Jesica, H. F. (2017). *Implementación de la herramienta de mejora continua 5s en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación en Bogotá D.C.* Colombia: Universidad Militar Nueva Granada de Bogotá,.
- Jhonatan, C. R. (2017). *Aplicación de la gestión de inventarios de almacén para mejorar la productividad en la empresa VEND S.A.C.* Lima - Peru : Universidad César Vallejo.
- Maria, B. T. (2016). *Gestión de inventarios para mejorar la productividad del área de almacén de la Empresa Tambos Perú SAC, Lima-2015.* Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Maritza, Q. H. (2 de mayo de 2018). *ALMACENAMIENTO* . Obtenido de ALMACENAMIENTO:  
<https://instytutintl.com/es/our-offer/warehousing>
- Ricardo, R. M. (2018). *Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de Empresa Andina de Herramientas*. colombia: Universidad Autónoma de Occidente de Santiago de Cali.
- Solis, H. M. (2017). *Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de*. colombia: Universida Distrital Francisco José de Caldas de Bogotá.
- Tineo, C. R. (12 de enero de 2019). *Recepcion de almacen* . Obtenido de recepcion de almacen :  
<https://www.bind.com.mx/Glosario/Definicion/42-recepcion-de-mercancias>
- Tomas, P. S. (2018). *Aplicación de un plan de mejora para el almacén de materia prima de la Empresa Stanhome Panamericana con la finalidad de aumentar la onfiabilidad de la información de inventario*. VENEZUELA: Universidad José Antonio Páez de Carabobo.
- Torres, R. V. (18 de enero de 2019). *Gestion de Procesos*. Obtenido de Gestion de Procesos :  
<https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>

**ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?</li> </ul> <p><b>Problemas Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021?</li> </ul>	<p>Objetivo General Establecer la relación que existe entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021</p> <p><b>Objetivo Específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021</li> <li>• Determinar la relación entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021</li> <li>• Determinar la relación entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.</li> </ul>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021.</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y recepción en el Programa Juntos Satipo Junín -2021</li> <li>• Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Almacenamiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021</li> <li>• Existe una relación significativa y positiva entre Gestión de Procesos y Movimiento en el Programa Juntos Satipo Junín -2021</li> </ul>	<p>Variables (v1)</p> <p>Gestión de Procesos Dimensiones</p> <p>Variable (V2)</p> <p>Evaluación de Almacén</p> <p>Dimensiones</p>	<p>Método de investigación Científico</p> <p>Métodos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis - Síntesis</li> <li>-Método Estadístico</li> <li>-Método deductivo hipotético</li> </ul> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación Descriptiva -Correlacional</p>  <p>Población 50 muestra 50 colaboradores</p> <p>Estadísticos</p> <p>Descriptiva: frecuencias, tablas y figuras</p> <p>Inferencial. Rho de Sperma.</p>

### Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Gestión de Procesos	Según Montenegro B. (2020) que sostiene que: la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, y mejora continua de los procesos.	Identificación	Proceso de compra	¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?	Escala de Likert	cuestionario	
				¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?			9. Nunca
				¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?			10. Casi nunca
				¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?			11. A veces
				¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?			12. Casi siempre
		Selección	Proceso inventario	¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?	Escala de Likert		
				¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?		13. Nunca	
				¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?		14. Casi nunca	
				¿Realizan reposición de mercadería al almacén?		15. A veces	
		Mejora continua	Proceso de	¿Cuenta con el manual de calidad	Escala de Likert		
				¿Emite informe de mercadería defectuosa?		16. Casi siempre	
				¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?		Siempre	

Evaluación de Almacén	Y por otro lado Torres. V. (2019) refiere que la Evaluación de almacén Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados	Recepción	Volumen de compra	sabe con exactitud el volumen de las compras dentro del almacén		
			Costo unidad almacenada	Se sabe el costo de unidad de cada producto que se encuentra en almacén		
		almacenamiento	Rotación de mercadería	Se sabe con exactitud la rotación de la mercadería dentro del almacén		
			Unidades separadas o despachadas	Se sabe cuántas unidades despachadas se tiene al momento		
		Movimiento	Pedidos entregados completos	la entrega de pedidos es entregada de manera completa		
			Entregas a tiempo	Las entregas se realizan en el tiempo establecido		
			Documentación sin problemas	La documentación esta actualizada		

### Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Procesos	Identificación	Proceso de compra	¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?	Escala de Likert 17. Nunca 18. Casi nunca 19. A veces 20. Casi siempre Siempre	cuestionario
			¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?		
			¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?		
			¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?		
			¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?		
	Selección	Proceso inventario	¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?	Escala de Likert	
			¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?		
			¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?		
			¿Realizan reposición de mercadería al almacén?		
	Mejora continua	Proceso de	¿Cuenta con el manual de calidad	21. Nunca 22. Casi nunca 23. A veces 24. Casi siempre Siempre	
			¿Emite informe de mercadería defectuosa?		
			¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?		
Evaluación de Almacén	Recepción	Volumen de compra	sabe con exactitud el volumen de las compras dentro del almacén		
		Costo unidad almacenada	Se sabe el costo de unidad de cada producto que se encuentra en almacén		
	almacenamiento	Rotación de mercadería	Se sabe con exactitud la rotación de la mercadería dentro del almacén		
		Unidades separadas o despachadas	Se sabe cuántas unidades despachadas se tiene al momento		
	Movimiento	Pedidos entregados completos	la entrega de pedidos es entregada de manera completa		
		Entregas a tiempo	Las entregas se realizan en el tiempo establecido		
		Documentación sin problemas	La documentación esta actualizada		



## Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación

### El Instrumento de Investigación

Título: Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021

#### Estimado colaborador

Pido su colaboración para dar respuesta al cuestionario, cuyo objetivo es recoger información acerca del estudio Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021, su aporte servirá para aclarar algunos puntos, recuerde que la encuesta es anónima, responda con toda sinceridad a la pregunta.

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Gestión de Procesos</b>					
1. ¿Cada que tiempo recibe la solicitud de compra?					
2. ¿Una vez recibida la solicitud de compra se emite la confirmación de la orden de compra?					
3. ¿Se revisa el stock de productos antes de confirmar la orden de despacho?					
4. ¿Se coordina con el área de despacho antes de confirmar la entrega del producto al cliente?					
5. ¿Con que frecuencia se rechaza los pedidos de compra?					
6. ¿Cada que frecuencia realiza el inventario manual?					
7. ¿Cada que tiempo realiza compras para abastecer su almacén?					
8. ¿Manejan el historial de productos que se saca del inventario?					
9. ¿Realizan reposición de mercadería al almacén?					
10. ¿Cuenta con el manual de calidad					
11. ¿Emite informe de mercadería defectuosa?					
12. ¿Consideras importante las capacitaciones por parte de la empresa?					
<b>Evaluación de Almacén</b>					
13. ¿sabe con exactitud el volumen de las compras dentro del almacén?					
14. ¿Se sabe el costo de unidad de cada producto que se encuentra en almacén?					
15. ¿Se sabe con exactitud la rotación de la mercadería dentro del almacén?					
16. ¿Se sabe cuantas unidades despachadas se tiene al momento?					
17. ¿la entrega de pedidos es entregada de manera completa?					
18. ¿Las entregas se realizan en el tiempo establecido ¿					
19. ¿La documentación esta actualizada?					

## **Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento**

### **a. Confiabilidad del instrumento**

Así también para la fiabilidad del instrumento se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, a fin de medir la consistencia interna de los ítems analizados. Donde el coeficiente de confiabilidad es 0,864 ósea  $0.864 > 0.80$ ; significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad por lo tanto es aplicable.

#### Análisis de Fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º de elementos</b>
,864	19

Se puede evidenciar que el instrumento no se excluyeron ningún caso, a nivel de fiabilidad cuenta con un valor de 0.864, que, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera como una fiabilidad significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre los ítems del instrumento.



## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento

### II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021**

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																				
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																				
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																				
5 SUFFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																				
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema.																				
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.																				
8 COHERENCIA	Relacion variables, dimensiones.																				
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				
TOTAL PARCIAL																					
<b>TOTAL</b>																					

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{\quad}{\quad} =$$

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono

## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del Experto Validador	Autor/es del Instrumento

### II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021**

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																				
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																				
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																				
5 SUFFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.																				
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema.																				
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.																				
8 COHERENCIA	Relacion variables, dimensiones.																				
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				
TOTAL PARCIAL																					
<b>TOTAL</b>																					

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \frac{\quad}{\quad} = \quad$$

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono

### Anexo 06: La data de procesamiento de datos

3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
5	5	5	5	1	4	5	5	4	2	4	5	3	5	5	4	5	4	3
4	4	5	3	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5	5	5
3	4	5	3	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
5	3	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	5
5	3	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	5
4	5	5	5	1	4	4	5	4	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5
4	5	5	5	1	4	4	5	4	2	3	5	3	5	3	4	5	4	5
5	3	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	2	5	2	4	3	5
5	5	4	5	1	5	5	3	3	4	4	3	3	2	5	2	4	3	3
3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
4	4	5	4	1	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	3	5	4	5
3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
5	3	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	5
3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
3	4	5	3	2	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4
3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
4	5	5	5	1	4	4	5	4	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5
4	5	5	5	1	4	4	5	4	2	3	5	3	5	3	4	5	4	5
3	4	5	3	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5	5	4
3	4	5	3	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5	4	5
3	4	5	3	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
4	4	5	4	2	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5	5	5
4	4	5	4	1	4	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5
3	4	5	4	2	3	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4
4	5	5	5	1	4	4	5	4	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5
4	4	5	4	2	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	5	5	5
4	5	5	5	1	4	4	5	4	2	3	5	3	5	5	4	5	4	3
5	5	5	5	1	4	5	5	3	2	4	3	3	5	5	4	5	4	3
4	5	5	5	1	4	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	1	4	5	5	3	2	4	3	3	5	5	2	5	3	3

**Anexo 07: Consentimiento informado**

**Solicito:** Autorización para Realizar mi Proyecto de Investigación.

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

**Señor:**

.....

**Gerente Producción**

Sr.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho, Yo ....., Bachiller de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas, para solicitar la Autorización a fin de Realizar mi Proyecto de investigación y posterior aplicación del instrumento del Proyecto titulado: **Gestión de Proceso y Evaluación de Almacén en el Programa Juntos Satipo Junín -2021**

En tal sentido suplico a usted señor Gerente del **Programa Juntos Satipo Junín** acceder a mi petición por ser de justicia.

Sin otro particular, me despido no sin antes reitérale mis muestras de mayor estima personal.

Huancayo, 10 de agosto de 2021.

Atentamente,