

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



**TESIS**

**Incidencia de la gestión de almacenes en la productividad de la  
empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo -  
2023**

**Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autor : Bach. ROMANI CONDORI MARILU**

**Asesor : Mtro. Guevara Sinchez Ivo Genaro**

**Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Institucional Recursos**

**Fecha de inicio y culminación : 08 – 09 – 2023 al 07 – 08 - 2024**

Huancayo – Perú

2024

## HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**Universidad Peruana Los Andes**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**Tesis:**

Incidencia de la gestión de almacenes en la productividad de la empresa hermanos blancas servicios generales S.A.C. Huancayo - 2023

**Presentado por:**

Bach. Romani Condori Marilú

**Para optar el título de:**

Licenciado en administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

**Aprobado por los siguientes jurados:**

**Presidente** : \_\_\_\_\_

**Primer miembro** : \_\_\_\_\_

**Segundo miembro** : \_\_\_\_\_

**Tercer miembro** : \_\_\_\_\_

Huancayo, ... de ... de 2024

FALSA PORTADA

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



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

Incidencia de la gestión de almacenes en la productividad de la  
empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo -  
2023

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bach. ROMANI CONDORI MARILU

Asesor : Mtro. Guevara Sinchez Ivo Genaro

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Institucional Recursos

Fecha de inicio y culminación : 08 – 09 – 2023 al 07 – 08 - 2024

Huancayo – Perú

2024

**ASESOR**

Mtro. Guevara Sinchez Ivo Genaro

## **DEDICATORIA**

Mi Trabajo de Investigación la dedico con todo mi amor a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento una de las metas más importantes de mi vida. A mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional durante este proceso de formación quienes con su esfuerzo me han permitido llegar a cumplir mi sueño, me enseñaron a no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

**Marilú.**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios, porque me ha llenado de su amor y sabiduría, gracias por ser padre y guía en cada paso de mi vida.

Doy gracias a la Universidad por haberme permitido cursar mi carrera universitaria, gracias a cada docente que depositaron en mi sus conocimientos y experiencias que contribuyeron en mi formación profesional.

Gracias a todos ustedes por darme el ánimo que necesitaba por alcanzar esta meta.

**La Autora**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0200 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Incidencia de la gestión de almacenes en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo - 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. ROMANI CONDORI MARILU**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mtro. GUEVARA SINCHES IVO GENARO**

Fue analizado con fecha **07/05/2024**; con **103 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

**Excluye Bibliografía.**

X

**Excluye citas.**

X

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 07 de mayo del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2. Delimitación del problema .....	21
1.3. Formulación del problema .....	22
1.3.1. Problema General .....	22
1.3.2. Problemas Específicos .....	22
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Social.....	23
1.4.2. Teórica .....	23
1.4.3. Metodológica.....	23
1.5. Objetivos .....	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivos Específicos.....	24

CAPITULO II MARCO TEORICO .....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.2. Bases Teóricas .....	28
2.3. Marco Conceptual.....	47
CAPITULO III HIPOTESIS .....	50
3.1. Hipótesis General.....	50
3.2. Hipótesis Específicas .....	50
3.3. Variables .....	50
CAPITULO IV METODOLOGÍA .....	52
4.1. Método de Investigación .....	52
4.2. Tipo de Investigación.....	52
4.3. Nivel de Investigación .....	53
4.4. Diseño de la Investigación .....	53
4.5. Población y muestra.....	53
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	54
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	54
4.8. Aspectos éticos de la Investigación .....	55
CAPITULO V RESULTADOS.....	56
5.1. Descripción de resultados.....	56
5.2. Contraste de hipótesis .....	65
DISCUSION DE RESULTADOS .....	74
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	82
ANEXOS.....	86

Anexo 1; Matriz de consistencia.....	87
Anexo 2; Matriz de operacionalización de variables .....	88
Anexo 3; Matriz de construcción del instrumento .....	89
Anexo 4; El instrumento de investigación .....	91
Anexo 5; Confiabilidad y validez del instrumento .....	93
Anexo 6: La data de procesamiento de datos .....	99
Anexo 7; Consentimiento informado.....	100
Anexo 8; Fotos de la aplicación del instrumento.....	101

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Errores más frecuentes en la gestión de almacenes en micro empresas</i> .....	19
Tabla 2 <i>Personal de la empresa</i> .....	53
Tabla 3 <i>Resumen de resultados del análisis descriptivo</i> .....	56
Tabla 4 <i>Resultados de la variable gestión de almacenes</i> .....	57
Tabla 5 <i>Resultados de la dimensión recepción y aprovisionamiento</i> .....	58
Tabla 6 <i>Resultados de la dimensión Almacenamiento</i> .....	59
Tabla 7 <i>Resultados de la dimensión gestión de salidas</i> .....	60
Tabla 8 <i>Resultados de la variable productividad laboral</i> .....	61
Tabla 9 <i>Resultados de la dimensión eficacia</i> .....	62
Tabla 10 <i>Resultados de la dimensión eficiencia</i> .....	63
Tabla 11 <i>Resultados de la dimensión efectividad</i> .....	64
Tabla 12 <i>Prueba de normalidad</i> .....	65
Tabla 13 <i>Resumen del contraste entre la gestión de almacenes y productividad laboral</i> ...	66
Tabla 14 <i>ANOVA de la prueba</i> .....	67
Tabla 15 <i>Coefficientes</i> .....	67
Tabla 16 <i>Resumen del contraste entre recepción y aprovisionamiento con productividad laboral</i> .....	68
Tabla 17 <i>ANOVA de la prueba</i> .....	69
Tabla 38 <i>Coefficientes</i> .....	69
Tabla 19 <i>Resumen del contraste entre almacenamiento con productividad laboral</i> .....	70
Tabla 20 <i>ANOVA de la prueba</i> .....	71
Tabla 21 <i>Coefficientes</i> .....	71
Tabla 22 <i>Resumen del contraste entre gestión de salidas con productividad laboral</i> .....	72
Tabla 23 <i>ANOVA de la prueba</i> .....	73

Tabla 24 *Coeficientes*.....73

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1 <i>Sistema de gestión de almacenes</i> .....	33
Figura 2 <i>Indicadores de un sistema de gestión de almacenes</i> .....	35
Figura 3 <i>Mapa de almacén organizado</i> .....	37
Figura 4 <i>Proceso de recepción y aprovisionamiento</i> .....	38
Figura 5 <i>Factores que determinan la productividad</i> .....	43
Figura 6 <i>Fórmulas para medir la productividad</i> .....	45
Figura 7 <i>Modelos de eficacia</i> .....	45
Figura 8 <i>Diferencias entre eficacia y eficiencia</i> .....	47
Figura 9 <i>Resultado variable gestión de almacenes (agrupada)</i> .....	57
Figura 10 <i>Resultados de la dimensión recepción y aprovisionamiento (agrupada)</i> .....	58
Figura 11 <i>Resultados de la dimensión almacenamiento (agrupada)</i> .....	59
Figura 12 <i>Resultados de la dimensión gestión de salidas (agrupada)</i> .....	60
Figura 13 <i>Resultados de la variable productividad laboral (agrupada)</i> .....	61
Figura 14 <i>Resultados de la dimensión eficacia (agrupada)</i> .....	62
Figura 15 <i>Resultados de la dimensión eficiencia (agrupada)</i> .....	63
Figura 16 <i>Resultados de la dimensión efectividad (agrupada)</i> .....	64

## RESUMEN

Las organizaciones quienes desarrollan actividades de producción y servicio, tienen muy en claro la importancia que tiene la gestión de almacenes, pero pocas veces apuestan en ello como factor determinante de competitividad en el mercado, razón de ello, se genera la necesidad de realizar la investigación “Incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023”; teniendo como finalidad determinar la incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; para ello se recurrió a los aspectos metodológicos como un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel explicativo; habiéndose desarrollado instrumentos por variable y administrado a los trabajadores de la empresa en el número de 38; y habiendo realizado el procedimiento estadístico con el estadístico de regresión lineal simple, se obtuvo que el nivel de incidencia de la gestión de almacenes en la productividad de la empresa es inversa a lo esperado, considerando que existen otros factores que inciden para dicha actividad de la empresa.

**Palabras clave:** gestión de almacenes, productividad laboral, eficiencia y competitividad

## ABSTRACT

The organizations who develop production and service activities, are very clear about the importance of warehouse management, but rarely bet on it as a determining factor of competitiveness in the market, which is why the need to conduct research "Incidence of Warehouse Management in the Productivity of the Company Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023"; having as purpose to determine the incidence of the Warehouse Management in the Productivity of Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Company. For this purpose, we resorted to methodological aspects such as a quantitative approach, non-experimental design and explanatory level; having developed instruments by variable and administered to the workers of the company in the number of 38; and having performed the statistical procedure with the simple linear regression statistic, it was obtained that the level of incidence of warehouse management in the productivity of the company is inverse to what was expected, considering that there are other factors that affect this activity of the company.

**Key words:** warehouse management, labor productivity, efficiency and competitiveness.

## INTRODUCCIÓN

En el nivel competitivo en la que se desarrollan las empresas, estas deben de invertir en sus procesos para poder ofrecer a sus clientes experiencias nuevas para poder alcanzar sus preferencias; siendo el área almacén, quien juega un papel protagónico, pues muchas veces la insatisfacción de los clientes nace de la inoportuna atención que se les brinda; en el caso de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. los factores identificados como fallos en los procesos se plasma en la pregunta; ¿Cómo incide la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?, con la que se pretende identificar las causas de los niveles de insatisfacción de los clientes corporativos, por lo mismo se formuló el objetivo: “Determinar la incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023”, para ello fue necesario considerar los aspectos metodológicos como, enfoque cuantitativo , de tipo básica, de nivel explicativo y de diseño no experimental; la misma que se desarrolló siguiendo el esquema siguiente:

Capítulo I, desarrolló del planteamiento del problema, la formulación de la misma y la presentación de los objetivos de la investigación.

Capitulo II; se desarrolló el marco teórico, en la cual se presenta los antecedentes de carácter nacional e internacional; se plasmó el análisis de las bases teóricas de cada una de las variables de estudio finalmente la presentación del marco conceptual.

Capitulo III, se desarrolló el planteamiento de las hipótesis de estudio y la presentación de la operacionalización de las variables.

Capitulo IV; se desarrolló la metodología de la investigación, donde se presenta el método, el tipo, el nivel, el diseño y otros aspectos de procesamiento y factores éticos.

Capítulo V; se procesaron los datos desde el análisis descriptivo e inferencial, como parte de los resultados de la investigación.

Finalmente, en la investigación se presentó, la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

**La Autora.**

## **CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La relación de la empresa con los clientes debe de ser satisfactoria para ambas partes, sin embargo, es el cliente quien importa más, su satisfacción depende de muchos factores, sobre todo al servicio, donde la calidad de servicio importa muchos; pero adicionalmente, es fundamental entender las necesidades de los clientes y dentro de lo que se llama “momento de la verdad”, cuenta mucho lo que es el tiempo en que incurra atenderlo; siendo muy necesario analizar los procesos que desarrolla la empresa para tal fin (reducir los tiempos de atención); muchas empresas al no tener procesos determinados y otros con procesos nada eficientes, entonces los objetivos de atender oportunamente a los clientes se convierte en una odisea; el papel que juega el almacén en una organización y más aún la gestión que desempeñe es vital para los procesos, es entonces donde muchas veces se incurre en los errores.

Respecto a la gestión de almacenes se tienen definiciones como; “La gestión de almacenes, es un proceso clave que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos” (Correa, Gómez, & Cano, 2010); los procesos de gestión en las organizaciones comprenden desde las acciones de recepción, almacenamiento y

movimiento interno de materiales diversos de usos en el proceso productivo o de servicios (bienes de comercialización) y evacuarlos oportunamente para su tratamiento fuera de los ambientes del almacén.

Las condiciones de muchos almacenes muestran una condición ajena a la propuesta teórica, con ambientes reducidos muchas veces con mala implementación tecnológico y logística; condiciones limitados de áreas de carga y descarga, personal que tiene limitaciones para cumplir con los perfiles exigidos, desorden, etc.; que provocan finalmente un incremento de costos y no cumplir con los procesos de producción eficientemente; pero muchas veces es también por que los procesos no están bien definidos o que no se atienden oportunamente los cuellos de botella que se identifican y se trabajan sobre las causas de las mismas.

**Tabla 1**

*Errores más frecuentes en la gestión de almacenes en micro empresas*

<b>Errores más frecuentes</b>	<b>Descripción</b>
Espacio desaprovechado	Ambientes o muy pequeños o muy amplios
Falta de organización de la mercancía	Deficiente ubicación de materiales e insumos
Errores en el picking	Desorden y mala entrega de pedidos
Falta de trazabilidad	Manejo de entradas y salidas de materiales
Inventario desactualizado	Desconocimiento de la ubicación y vencimiento
Errores en la manipulación de la mercancía	Roturas o daños a pedidos por falta de equipamiento y capacitación del personal.
Demoras en las expediciones	Implementación tecnológica para entregas
Señalización deficiente del almacén	Para disminuir riesgos de accidentes de trabajo
KPI logísticos incorrectos	Mediciones con datos históricos de almacenaje
Integración con otros departamentos (ERP)	El pedido entregado a tiempo según expectativas del cliente

Elaboración propia

Los directivos o ejecutivos de las organizaciones de producción, deben recordar que el objetivo de la gestión de almacenes, implica garantizar el suministro continuo y oportuno de los requerimientos de las áreas de producción entre materiales e insumos y que permitan desarrollar las acciones de producción de forma eficiente e ininterrumpida.

La realidad de las micro empresas en nuestro país, presentan un manejo de almacenes aun de forma tradicional, donde el manejo del inventario se realiza de forma manual, procedimiento que conlleva a cometer errores por mala redacción o por no tener referencia clara de las características de los productos o insumos solicitados; pero mayormente producen retrasos en la entrega a las solicitudes. En estos tiempos con el desarrollo tan especial de la tecnología de información los procesos se pueden desarrollar de forma digital; garantizando que la gestión de almacén sea más ágil y con menos errores en la atención de los pedidos, por el tipo de control en tiempo real de las existencias.

La Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. domiciliado en la Av. 12 de octubre N° 192 Cullpa Alta El Tambo - Huancayo-Junín. Se creó en el año 2011; estando conformado por los siguientes directivos:

- Blancas Santiago Gersy Raúl – Gerente general
- Blancas Santiago Gimena – Administradora
- Landeo Fernández Julio Cesar - Gerente de Proyectos
- Blancas Santiago Thalia - Asistente Contable
- Romaní Condori Marilú - Asistente Administrativo
- Blancas Santiago Héctor Alfredo
- Blancas Santiago Raúl Julián
- Blancas Cantarín Raúl Mario

La actividad principal de la empresa es de brindar múltiples servicios como: trabajos realizados como terceros en empresas mineras, alquiler de maquinarias pesadas como retroexcavadora, camión grúa, manlift y servicios en obras civiles.

La relación con los clientes corporativos es adecuada, sin embargo, no se está ajeno de haber realizado descargos por inconvenientes en la relación comercial establecida y

mayormente por aspectos de cumplimiento de plazos; las causas identificadas muchas veces recaen, en la existencia de un alto nivel de rotación de personal, por un inestable clima laboral y la relación y comunicación con los directivos no es muy adecuada razón que al personal obliga a renunciar; conllevando a que los acuerdos comerciales pactados no se cumplan; sin embargo, el proceso de gestión de almacenes, es el que mayormente influye de manera negativa en el cumplimiento de los acuerdos comerciales con los clientes; un aspecto es que no; no se cuenta con un área de logística (necesarios en este tipo de empresas), no se definen bien algunos procesos, tanto en el área administrativa y en el área operacional; como: la recepción y aprovisionamiento, gestión de ubicaciones, preparación de pedidos, movimientos internos, expedición y la gestión de salidas.

Las personas que se encargaron para el manejo del almacén de la empresa, no cumplen con los perfiles para dicha actividad, mayormente se improvisa con personal que realiza prácticas y no están familiarizados con las actividades como, manejo de cada tipo de piezas, de diferentes modelos y marcas, características de las herramientas, materiales diversos, etc. Adicionalmente, es preciso mencionar que se identificó que los procesos de pedido y entrega aún no están digitalizados y los procesos son lentos y con errores, conllevando a generar problemas que condicionan la productividad.

## **1.2. Delimitación del problema**

- a. **Delimitación espacial;** El desarrollo de la investigación se realiza en la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. domiciliado en la Av. 12 de octubre N° 192 Cullpa Alta El Tambo – Huancayo - Junín.
- b. **Delimitación temporal;** El tiempo establecido para la realización del proyecto y el informe final, comprende los meses de marzo y el mes de octubre del presente año.

c. **Delimitación conceptual o temática;** la investigación se concentra en analizar epistemológicamente las variables de estudio gestión de almacenes y la productividad, considerando:

- **Gestión de almacenes;** “El proceso encargado de la recepción, almacenamiento, además de movimiento dentro del mismo almacén, así como el tratamiento de la información generada, forma sin lugar a duda, parte de la gestión de almacén” (Bureau, 2011, p. 63))
- **Productividad;** “La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado” (Sevilla, 2021)

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo incide la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Cómo incide la recepción y aprovisionamiento en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?
- 2) ¿Cómo incide el almacenamiento de productos en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?
- 3) ¿Cómo incide la gestión de salidas en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

En la investigación se analiza la variable de gestión de almacenes que para muchas empresas significa un aspecto determinante entre el desarrollo organizacional, la productividad y la competitividad y su enfoque en la satisfacción de los clientes; considerando como aporte para que otros estudios puedan utilizar la investigación como evidencia para procesar información y proponer opciones de solución; “El ámbito social y la solución de los problemas humanos en el contexto específico donde se realiza el estudio, son la base de su importancia [...] involucra la detección de situaciones sociales que de alguna manera hacen que se requiera la investigación” (Bermúdez & Rodríguez, 2012, p.90).

### **1.4.2. Teórica**

En la presente investigación se hace énfasis en los aportes teóricos como la gestión de almacenes y la productividad; siendo la prioridad el de plasmar los aportes, respecto al manejo de inventarios y de mejorar procesos; que posibiliten tener mejores opciones de competitividad en el mercado y tener mejores beneficios por el nivel de satisfacción que muestren los clientes y estos recompensen las opciones de recomendación.

### **1.4.3. Metodológica**

En la investigación se pretende conocer la incidencia de la gestión de almacenes sobre la productividad, para ello es importante la construcción de un instrumento que permita obtener información que posibilite tener mejores resultados de productividad, los ítems deben permitir conocer la opinión de los trabajadores y sirva para la toma de decisiones en busca de la mejora de los procesos.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- 1) Determinar la incidencia de la recepción y aprovisionamiento en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023
- 2) Determinar la incidencia del almacenamiento de productos en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023
- 3) Determinar la incidencia de la Gestión de salidas en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A. Antecedentes nacionales**

**Fuentes**, (2021) presento la tesis de posgrado “Gestión de Almacén para reducir los Costos Logísticos de Productos de Importación en una Empresa Constructora e Inmobiliaria de la Ciudad de Chiclayo, 2020”, para optar el grado de maestro en ingeniería industrial, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo; siendo el objetivo del estudio “Reducir los costos logísticos mediante la gestión de almacén de productos de importación en una empresa constructora e inmobiliaria de la ciudad de Chiclayo, 2020”; y habiendo usado en el desarrollo de la tesis, los aspectos metodológicos como; enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental y la población representada por documentos del área de almacén-logística de la empresa; para la obtención de los datos se usaron diversos instrumentos pero el de mayor aporte fue la encuesta aplicada al personal de la empresa del área en mención; la conclusión a la que arribo la investigadora fue; se pudo obtener la información que con la aplicación del modelo propuesto se reducirían en un 62.16% los costos logísticos y siendo evidente el mejoramiento de los beneficios de la empresa.

**Villaverde**, (2021) presento la tesis de posgrado “Gestión de Almacén y la Calidad de Vida profesional de sus Empleados para una Empresa de Telecomunicaciones. Lima-2017”; para optar el grado de maestro en administración, Universidad Nacional Federico Villareal; siendo el objetivo de la investigación “Determinar en qué medida la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados” para poder desarrollar la investigación el autor considero los aspectos metodológicos siguientes; el tipo del estudio fue aplicada, el nivel descriptivo – explicativo – correlacional; la población del estudio fueron 30 empleados y habiendo decidido por emplear la muestra finita se pudo determinar a 28 empleados a los cuales se administró la encuesta y de los cuales se obtuvo la información que posibilito desarrollar la conclusión; se identificó una significativa influencia de la gestión de almacén en la calidad de vida profesional del personal de la empresa; considerando que es necesario realizar propuestas de mejora en el almacén con la implementación de sistemas digitales que permita tener mejor capacidad para la recuperación de equipos tecnológicos.

**Goycochea**, (2020) desarrollo la tesis “Relación de un Modelo de Gestión Logística con la Productividad de la Empresa Corporación Soldatec S.A.C Cajamarca, 2020”, en la Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú. En la investigación la autora determinó como objetivo “Determinar la relación de la Gestión Logística con la Productividad de la empresa Corporación Soldatec S.A.C. Cajamarca, 2020”; como aspectos metodológicos se consideró el alcance correlacional, de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población estaba representada por 15 trabajadores de la empresa y la muestra no probabilística por conveniencia y que determino el número de 15 trabajadores; se aplicó la encuesta y de los datos obtenidos y procesados se pudo presentar la conclusión; se pudo comprobar estadísticamente la

relación de nivel alto entre las variables de estudio, modelo de gestión logística con la productividad de la Empresa Corporación Soldatec S.A.C. sustentado por el nivel de coeficiente de correlación ( $r=0,776$ ).

## **B. Antecedentes internacionales**

**Calzado-Girón**, (2020) desarrollo el artículo científico “La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos” en la revista Ciencias Holguín, Cuba; la investigación generó como objetivo general: “analizar las insuficiencias que presenta la gestión logística de almacenes de un operador logístico”; para el procedimiento metodológico el autor realizó el estudio desde un enfoque cualitativo y cuantitativo, enfoque dialéctico, el enfoque logístico, el método inductivo y deductivo, para el levantamiento de la información se hizo uso de las encuestas y las entrevistas y la recopilación documentaria; los datos tratados estadísticamente conllevaron a generar información que permitió la conclusión; se pudo comprobar la existencia de un tipo de almacenamiento selectivo, siendo la característica de estas la carga unitarizada; siendo esto un factor de la insatisfacción de los clientes además de las demoras por la falta de implementación tecnológica de los procesos de entrega.

**Cerna del Valle**, (2019) presentó la tesis “Diseño de Investigación de un Sistema de Gestión de Almacén para la Administración de Materiales Eléctricos en una Empresa de Comercialización y Servicios Logísticos Utilizando un Software de Gestión WMS”; para optar el título de ingeniero industrial, Universidad San Carlos de Guatemala; en el estudio se presentó como objetivo; “Diseñar un sistema de gestión de almacén para la administración de materiales eléctricos en una empresa de comercialización y servicios logísticos utilizando un software de gestión WMS”, habiendo usado el autor los factores metodológicos como; un alcance descriptivo, diseño no experimental, enfoque mixto y

considerando las gestiones de almacenamiento como población y siendo 24 las operaciones de la gestión de almacén dato que representa también a la muestra de la investigación; la investigación concluyo teniendo el avala de los representantes directivos de la empresa para poder implementar el sistema de gestión sugerida, considerando que los resultados obtenidos demostraron un nivel alto de factibilidad.

**Gómez**, (2020) desarrollo la tesis “La Planeación Estratégica como Herramienta para incrementar la Productividad y Sostenibilidad de las Empresas. Caso: Dos Grandes Empresas del Sector de Servicios de Aseo y Mantenimiento de Instalaciones en Bogotá” para optar el grado de magister en Administración; Fundación Universidad de América, Bogotá – Colombia; en el estudio se realizó el planteamiento del objetivo general; “Analizar los aspectos de la planeación estratégica como herramienta para incrementar la sostenibilidad de las empresas del sector de prestación de servicios de aseo y mantenimiento en la ciudad de Bogotá”; para el desarrollo de la investigación se consideró los aspectos metodológicos, enfoque cualitativo y el nivel estudio de casos; para obtener los datos se usó la entrevista sostenida por los aportes de la literatura actualizada; el estudio de casos concluyo; de las dos empresas analizadas, la primera muestran como parte de la propuesta un proceso de transformación que gradualmente muestra efectos positivos a beneficio de la empresa y en el segundo caso, habiendo aplicado un proceso de planificación formal se mejoró las condiciones de presupuesto y que posibilita una condición ideal para su implementación.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **a. Gestión**

“La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo” (Westreicher, 2020)

## **b. Almacén**

“Un espacio planificado para el almacenaje y la manipulación de bienes materiales de forma eficaz y eficiente” (Rodríguez, 2009).

### **A. Gestión de almacenes**

“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” (Rubio & Villaroel, 2017)

“Es un proceso clave que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos” (Correa, Gómez, & Cano, 2010, p. 148)

“El almacenaje es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones óptimas para su utilización desde que son producidos hasta que son requeridos por el usuario o el cliente” (Mora, 2010, p. 126)

Sintetizando los aportes mencionados, se puede considerar que la gestión de almacenes es un proceso logístico de una organización y que implica el manejo de la recepción, almacenamiento, despacho o entrega de diversos materiales e insumos o mercaderías en algunos casos, según sea la solicitud y el nivel de control de los mismos en el área correspondiente.

### **B. Tipos de almacén**

Existen diferentes tipos de almacenes dependiendo de las características de la empresa; alguno de ellos se menciona según el especialista (Vásquez, 2014)

Según la función de red logística

- a. **Almacén de consolidación;** este tipo de almacén atiende pedidos de pequeña cantidad y a diversos proveedores; sumándolos a una sola y tener un mayor volumen para la entrega; permite disminuir costos de transporte y aplicar la técnica del Just in time; con beneficio de los clientes.
- b. **Almacén de división de envíos o de ruptura;** es el tipo de almacén al tener pedidos grandes esta estratégicamente se divide en entregas pequeñas; facilitando el control.

Según la situación geográfica y la actividad según (Vásquez, 2014):

- a. **Almacén central;** suele ubicarse a distancia cercana de los puntos de producción; con el objetivo de reducir costes.
- b. **Almacén regional;** ubicado mayormente cerca de los puntos de comercialización o consumo; presentan ambientes grandes para el tipo de vehículos de transporte de gran cantidad de materiales, para almacenaje, pero de tamaño menor para la distribución (Vásquez, 2014, p. 21)
- c. **Almacén de tránsito;** ubicado mayormente en forma estratégica en puntos intermedios entre los almacenes de producción y de consumo; teniendo procesos simples para la recepción y entrega de los materiales solicitados.

Según el recinto del almacén según (Vásquez, 2014):

- a. **Almacén abierto;** no presenta edificaciones importantes, presenta mayormente vallas, señalizaciones y donde se almacena mayormente productos que no sufran complicaciones por la exposición.
- b. **Almacén cubierto;** presenta edificaciones y que cumplen con las condicionantes de las normativas existentes, según el tipo de productos de almacenamiento; en muchos casos presentando ambientes refrigerados o ventilados de forma especial y/o calefacción.

Según el grado de mecanización lo determina (Vásquez, 2014)

- a. **Almacén convencional;** “Es aquel cuyo equipamiento máximo de almacenaje consiste en estanterías para el depósito de paletas, con carretillas de mástil retráctil” (Vásquez, 2014, p. 22)
- b. **Almacén mecanizado;** “Es el almacén en el que la manipulación de productos se realiza mediante equipos automatizados, por lo que reduce al mínimo la actividad realizada por los trabajadores” (Vásquez, 2014).

En el caso de la investigación se maneja un almacén central y con las características de cubierta, pues se manejan materiales diversos que deben de ser cuidadosamente manipulados.

### **C. Proceso de la gestión de almacenes**

Los procesos que conforma la gestión de almacén según lo expuesto por (Villaverde J. , 2021):

- a. **La Planificación y organización en la gestión de almacén;** que comprende:
  - Dimensión del almacén.
  - Organización física.
  - Diseño de red de reparto y acopio.
  - Ubicación.
- b. **La dirección en la gestión de almacén;** teniendo como aspectos del proceso:
  - La recepción de los productos.
  - El acopio de los productos.
  - La rotación de los productos.
- c. **El monitoreo de la gestión de almacén;** según (Villaverde J. , 2021). las actividades que se desarrollan en esta parte del proceso implican:

- Tipos de información; donde se desarrollan desde la identificación de ubicaciones, visibilidad y trazabilidad de los artículos, datos para la gestión y la tecnología en la gestión de almacén.
- Información para gestión; donde se considera desde el análisis de perfiles del puesto, construcción del almacén, informe de productos almacenados, protocolos laborales, datos de los recursos disponibles, reporte de actividades y control de actividades.
- Identificación de ubicaciones; donde se considera detalles como; por pasillo, se codifican con números secuenciales; por estantería, por el más sencillo y económico donde cada uno posee un código secuencial.
- Visibilidad y trazabilidad de los productos; donde se consideran que los artículos deben estar codificados; estos códigos deben estar referidos con la identificación de su ubicación y otra información importante de la empresa (Villaverde J. , 2021).
- Tecnología en la gestión de almacenes; se realiza un reconocimiento por voz; radiofrecuencia, medios portátiles, códigos de Barras y sistemas de información (Villaverde J. , 2021).

#### **D. Sistema de gestión de almacenes**

Para poder alcanzar niveles óptimos de productividad y tener altos estándares de competitividad en los diferentes mercados, las organizaciones deben buscar realizar procesos eficientes en las diferentes áreas, siendo muy importante el de almacén; por lo mismo, tener una adecuada organización del almacén y especialmente tecnificada debe de ser uno de los objetivos de las organizaciones.

Un sistema de gestión de almacenes es una solución tecnológica que controla las operaciones diarias del almacén con el propósito de simplificarlas.

Gestiona procesos tales como las entradas y salidas de mercancía, el acomodo de mercancías, la gestión de inventarios, el picking, el embarque, entre otros (Velásquez, 2022, p. 4).

Los sistemas comúnmente presentan acciones para optimizar los procesos y según (Velásquez, 2022):

- Recopila información para pronosticar la demanda
- Ofrece visibilidad en tiempo real de la ubicación y los niveles del inventario
- Intercambia información con otros sistemas (tales como ERP, sistema de preparación de pedidos, TMS, etc.) para incrementar la eficiencia de las operaciones de la empresa (Velásquez, 2022)
- Monitorea y genera reportes de la productividad de la fuerza de trabajo para que sea posible entender qué áreas deben mejorar
- Crea planes de trabajo para las operaciones diarias de un almacén con base en reglas preestablecidas (Velásquez, 2022).

### Figura 1

#### *Sistema de gestión de almacenes*



Fuente: (Velásquez, 2022) “Sistema de gestión de almacenes”

## **E. Indicadores de que necesitas un sistema de gestión de almacenes**

Un Sistema de Gestión del Almacén (SGA), es la aplicación de un software que permite a las empresas automatizar los procesos en el área de almacén; pero para que sean efectivos y se realicen medidas para poder identificar los llamados cuellos de botella en las diferentes etapas, comenzando en la recepción y culminando en la preparación y atención de las solicitudes o pedidos; es necesario el uso de indicadores.

Algunos indicadores según (Velásquez, 2022)

- 1) Los operadores del almacén utilizan sólo su criterio para acomodar la mercancía, colocándola en los espacios que están libres en los estantes. No hay registro de la ubicación de depósito, lo cual dificulta la visibilidad y el control de inventarios y el aprovechamiento del espacio.
- 2) No hay registro de la huella logística de los productos, por lo que el cálculo de la capacidad de almacenamiento, reabastecimiento y picking se convierten en procesos complejos y poco confiables (Velásquez, 2022).
- 3) El proceso de picking de mercancía no asegura la correcta rotación del inventario.
- 4) Los recorridos por el almacén son ilógicos e ineficientes, lo cual reduce la productividad de los operadores (Velásquez, 2022).
- 5) Los conteos de inventario se llevan a cabo manualmente, lo cual incrementa el índice de errores en la captura de información y genera altos costos operativos.
- 6) El espacio de almacenaje es insuficiente, debido a un mal acomodo de mercancías (Velásquez, 2022).
- 7) Los errores en el picking generan ventas perdidas y devoluciones, e incrementan significativamente los costos operativos, debido al tiempo

invertido en atender quejas de los clientes, llevar a cabo procesos posteriores al picking y corregir errores (Velásquez, 2022).

- 8) La validación del picking se lleva a cabo manualmente y sólo depende de la experiencia del personal; esto provoca que los errores en el picking no sean detectados a tiempo y no permite obtener una métrica histórica fidedigna de la exactitud del picking.
- 9) Hay una baja visibilidad de la mercancía y del proceso de recibo, por lo que es imposible asignar una carga de trabajo balanceada a todos los operadores y aprovechar al máximo los recursos del almacén (Velásquez, 2022).
- 10) Los costos de mantener inventarios (el costo anual por unidad en el que se incurre por mantener el inventario en una ubicación fija dentro del almacén) son muy altos, lo cual significa que el control de inventarios es deficiente.
- 11) No se crean reportes sobre indicadores clave de desempeño que habilitan el seguimiento de la operación y la toma de decisiones oportuna (Velásquez, 2022).

## Figura 2

### *Indicadores de un sistema de gestión de almacenes*



Fuente: (Libertis, 2022) “Sistema de gestión de almacenes”

## F. El mapa del almacén

Es aconsejable disponer de un mapa de almacén que permita, de manera gráfica, definir qué espacio ocupará cada mercancía. Hay que tener en cuenta que el espacio es un recurso escaso y costoso, de manera que el objetivo de la organización del almacén tiene que ser optimizarlo al máximo (Wolters Kluwer, 2016)

Las organizaciones para poder presentar procesos óptimos, en el manejo de almacenes deben de considerar manejar un mapa de almacén que comprende:

- **Minimizar los recorridos;** “clasificar la zona de almacenaje según su frecuencia de uso. Los artículos con más rotación deben situarse cerca de la salida y, al contrario, los artículos con menos rotación deben almacenarse en espacios más alejados” (Wolters Kluwer, 2016).
- **Clasificar los productos según su tipo y tamaño;** “los artículos más pesados deben colocarse en ubicaciones bajas de manera que sea más ágil transportarlos y, por el contrario, los artículos ligeros pueden ocupar los espacios más altos” (Wolters Kluwer, 2016)
- **Aprovechar al máximo el espacio;** “tanto vertical (estanterías) como horizontal (pasillos)” (Wolters Kluwer, 2016).
- **Mercancía accesible;** en su totalidad.
- **Los materiales peligrosos deben situarse en sitios apartados y seguros,** con los mecanismos de seguridad necesarios.
- **Facilitar que las zonas de tráfico tengan forma de Y,** “ya que así se facilita el desplazamiento de la maquinaria” (Wolters Kluwer, 2016).

- **Informatizar el almacén;** “utilizar la tecnología necesaria para automatizar al máximo la captura de datos y la automatización del transporte y el almacenaje” (Wolters Kluwer, 2016).

De acuerdo a lo planteado en los items anteriores la gestión de almacenes depende básicamente del mapa y distribución; siendo esta una necesidad dependiendo de la actividad a la que se dedica la organización.

### Figura 3

#### Mapa de almacén organizado



Fuente: (Wolters Kluwer, 2016) “La gestión de almacén en la Pymes”

## G. Dimensiones de la gestión de almacenes

### a. Recepción y aprovisionamiento

“Es el proceso de descarga, recepción, comprobación y etiquetado del producto. Estas funciones deben estar estrictamente planificadas, para que el flujo del material sea rápido y no se produzcan errores” (Wolters Kluwer, 2016, p. 9)

Las empresas tanto de servicios y de producción, manejan un almacén tanto de materias primas, insumos o de productos diversos para la comercialización; donde la acción primaria de compras condiciona el buen manejo y ubicación

de dichas compras, según las características de movimiento que registren para los clientes, como distribución directa; o para la producción según la solicitud de materiales; condicionando a desarrollar un manejo estratégico de inventarios para garantizar un proceso óptimo del almacén; “El área de recepción debe tener la mínima burocracia posible para que el material se introduzca en el almacén de manera eficiente sin crear bloqueos en la entrada” (Wolters Kluwer, 2016, p. 9).

### Figura 4

#### *Proceso de recepción y aprovisionamiento*



Fuente: (Wolters Kluwer, 2016, p. 9) “La gestión de almacén en la Pyme”

### Características de la zona de recepción y aprovisionamiento

Las características de distribución más comunes y que en muchos lugares está reglamentado presentan lo siguiente según (Pérez & Civera, 2014):

- La zona de recepción de materias primas lindará con la zona de entrada de materias primas procedentes del exterior y la zona de almacenamiento de alimentos donde irán destinadas.
- La puerta de acceso se situará de tal forma que evite los vientos preponderantes de la zona de situación del establecimiento y se evitará así, en la medida de lo posible, la entrada de polvo del exterior.

- Por seguridad e higiene la puerta de entrada de materias primas del exterior estará cerrada, y se dotará el espacio de un timbre o de un interfono que posibilite la apertura de la puerta en el momento en que lleguen los proveedores.
- En grandes establecimientos, donde el volumen de género a recepcionar es mayor, se debe disponer de un espacio pavimentado y con marquesina (muelle), para el acople del vehículo de transporte y facilitar así la descarga de los géneros (Pérez & Civera, 2014, p. 100).

#### **b. Almacenamiento de productos**

“El almacenamiento es el proceso o acción de guardar o archivar algo. Un ejemplo, con distintas acepciones, se produce cuando se almacenan mercancías en un depósito” (Westreicher, 2020); a la llegada de los productos o materiales comprados por la empresa, estos deben de ser ingresados de forma técnica, siendo el factor inicial del proceso de almacenamiento y como menciona la definición; es la acción de ubicar las diversas compras dentro de la zona de almacén con las características de depósito y conservación.

“No todos los espacios tienen la misma importancia en un almacén, ni sirven para lo mismo. La gestión de ubicaciones se ocupa de intentar reducir el tiempo de los movimientos de entrada, de salida e internos” (Wolters Kluwer, 2016).

#### **Características de almacenamiento**

Según lo manifestado por (Wolters Kluwer, 2016):

- 1) Uno de los condicionantes que más va a determinar el almacenaje del producto es el tiempo que va a estar en el almacén. En este sentido, es muy aconsejable aplicar el sistema de clasificación de stocks ABC.

- Los productos A; son los de más rotación y se deben colocar cerca del área donde se realiza la ejecución del pedido.
- Los productos B; son los de rotación media, y se colocaran justo después (Wolters Kluwer, 2016).
- Los productos C; serán los más alejados ya que son los de menor rotación.

2) Otro de los aspectos a tener en cuenta es si el producto es perecedero o no.

En este sentido, debemos tener en cuenta que tipo de valoración del inventario es más adecuado para nuestro almacén (Wolters Kluwer, 2016):

- Last In – First Out (LIFO); La última mercancía que entra en almacén es la primera que se va. Es útil para productos imperecederos que no corran el riesgo de caducarse.
- First In – First Out (FIFO); La primera mercancía que entra en almacén, es la primera que sale. Debe utilizarse, por ejemplo, en los productos perecederos o tecnológicos. Con este sistema, se evita la obsolescencia de la mercancía dentro del almacén.
- First Expired – First Out (FEFO); La fecha de caducidad es la que indica que producto va a salir primero. Se utiliza principalmente para productos perecederos ya que es una manera de minimizar la posibilidad de tener producto caducado en la estantería o devoluciones, así como los costes que estas situaciones generan (Wolters Kluwer, 2016).

### **c. Gestión de salidas**

Según la definición que va acorde con la investigación es:

Se trata un proceso mecánico en el que se tienen que seguir diversos pasos: comprobación de que el destinatario y el contenido del pedido son correctos, introducción de los datos de la partida en el sistema para generar una salida de inventario y, por último, verificación de la salida (Wolters Kluwer, 2016).

Algunas características de la gestión de salidas son:

- Control de las órdenes de salida a través de estados: la visibilidad de las expediciones es fundamental para una pronta detección de incidencias (Mecalux, 2019).
- Selección estratégica de prioridades en las órdenes de salida: el sistema procesa gran cantidad de información logística ligada a los envíos para luego ordenar el picking (Mecalux, 2019).
- Control de la etapa final de salidas: el SGA ayuda a verificar que los productos procedentes del picking sean correctos. (Mecalux, 2019).

## H. Productividad

La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos) (Carro, 2012).

Esta definición se complementa con la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$$

“La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico” (Galindo & Rios, 2015).

En la investigación se puede sintetizar que la productividad es el indicador que posibilita medir la eficiencia de la empresa respecto al manejo de sus diversos recursos y la relación con el proceso productivo tomando en cuenta la cantidad producida en un determinado tiempo.

### **I. Importancia de la productividad**

La productividad en las organizaciones refleja la realidad de la capacidad productiva, en relación a la competencia y también para poder identificar fallos en el proceso y que puede determinar el establecimiento de estrategias de mejora; condiciona la cantidad de producción planificada haciendo uso de los recursos de forma eficiente y mejorar la cantidad obtenida.

“La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales” (Morales & Masis, 2014)

En la organización los empleados y parte operativa deben de estar muy comprometidos con los objetivos de la organización para demostrar el nivel de productividad; de lo contrario solo quedarán en meros planes.

La productividad de una organización no es un factor aislado, sino que es el resultado de un proceso en el que interactúan diferentes áreas de la empresa y factores externos. Es importante conocer y optimizar, de manera continua, cada instancia de ese proceso para alcanzar una productividad eficiente (De Azkue, 2023).

### **J. Factores que determinan la productividad**

Según (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018)

En la productividad de las empresas intervienen varios factores, algunos con controlables, estos hacen parte de la empresa y son llamados factores internos, otros son muy difíciles de controlar y constituyen los factores externos, en la Ilustración 3, se relacionan cada uno de ellos.

### Figura 5

#### *Factores que determinan la productividad*



Fuente: (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018), “la productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional”

Un aspecto fundamental de los factores externos, los constituyen los clientes, pues dependiendo de su relación con la empresa ya sea de nivel de lealtad o de fidelidad, condicionan la capacidad productiva de la empresa; la demanda que significan los clientes dependerá no solamente de la calidad de los productos sino de los procesos de comercialización; “La productividad del producto está relacionada con la capacidad de un bien para satisfacer plenamente las necesidades de los consumidores y para adaptarse a los sistemas de producción de las organizaciones” (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2038, p. 52).

### **K. Medición de la productividad**

En la actualidad los procesos de la organización deben de ser medidos, siendo la productividad uno de los sistemas que mayor impacto genera al realizar una medición; como menciono en su frase ya conocida Peter Drucker “Lo que no se mide, no se puede mejorar”; por lo tanto, para poder mejorar las condiciones de rentabilidad de una

empresa, es fundamental este proceso, que permitirá además tener mejor nivel de competitividad en el mercado.

Cuando se habla de medición de la productividad se refiere al comportamiento y desempeño que ha alcanzado una organización y la utilización de los recursos en el logro de sus objetivos, aunque a nivel macroeconómico se suele medir la productividad de un sector empresarial o del comportamiento de todas las empresas de un territorio (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2038, p. 56).

La medición de la productividad sigue el siguiente procedimiento según (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2038, p. 56):

- Productividad del trabajo PT
- Dimensión Empresarial 16(1)
- Productividad del uso del material PMA
- Productividad del capital PCA
- Productividad en compra de servicios PCS

Así mismo, en el contexto empresarial se han medido la productividad por medio de tres tipos de indicadores de productividad, a saber:

- La productividad asociada con los factores de producción, como se señaló previamente.
- La productividad de factor total y
- La productividad total. (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018).

Algunos especialistas plantean hacer uso de las conocidas formulas:

**Figura 6***Fórmulas para medir la productividad***MEDICIÓN DE LA  
productividad****Medida total de productividad**

$$\frac{\text{Producto (total bienes y servicios)}}{\text{Insumo (total recursos utilizados)}}$$

**Ejemplo**

$$\frac{\text{monto total de ventas}}{\text{monto total de insumos}}$$

**Medida múltiple de productividad**

$$\frac{\text{Producto (total bienes y servicios)}}{\text{Personal + material + capital + otros}}$$

**Ejemplo**

$$\frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Energía empleada en planta}}$$

**L. Dimensiones de la productividad**

De acuerdo a la literatura encontrada y de la propuesta de los especialistas, las dimensiones de la productividad son:

**a. Eficacia**

“En términos económicos, la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios” (Sánchez, 2020). Se ha hecho mención que los aspectos productivos no dependen exclusivamente de lo que haga la empresa, sino que intervienen factores externos como internos; siendo los externos que muchas veces condicionan los resultados, por lo mismo se toma en cuenta algunos modelos:

**Figura 7***Modelos de eficacia*

Modelo	Criterios	Indicadores
Político	Contemplan los objetivos de los grupos de interés considerados	Se definen teniendo en cuenta las características de la organización y de los criterios seleccionados
Sistémico	Supervivencia y crecimiento	Financieros Crecimiento (Activos, Clientes, Ventas) Rendimiento
Social	Objetivos económicos. Objetivos de control. Objetivos de cultura. Objetivos sociales	Comportamiento de las personas en la organización Costos de contratación y de mantenimiento de los trabajadores antiguos
Económico	Maximización del beneficio. Maximización del valor de mercado	Rentabilidad económica Rentabilidad financiera

Fuente: (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018), adaptado de Mayo y otros, (2009)

Generalmente la eficacia de las organizaciones se limita a medidas de orden económico y financiero, pero, la eficacia debe considerar factores de éxitos que trasciendan el ámbito de la rentabilidad; ya que, en el largo plazo, pueden influenciar otros aspectos y factores más significativos debido a que la eficacia organizativa tiene muchas dimensiones y todas no pueden traducirse en resultados cuantitativos (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018)

Es importante mencionar que, para obtener resultados relacionados a la eficacia, no debe de tomarse en cuenta los medios usados para alcanzar los objetivos establecidos; simplemente se considera y valora la consecución de las mismas de acuerdo a lo planificado.

#### **b. Eficiencia**

“La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios” (Sánchez, 2020)

Para los directivos o gerentes de las organizaciones, el significado de eficiencia está vinculado estrechamente al uso óptimo de los diversos recursos disponibles para la producción de bienes o el desarrollo de servicios. “La eficiencia está relacionada con la utilización racional de los recursos para lograr unos resultados específicos, se trata de la capacidad de lograr un objetivo trazado con anterioridad en el tiempo mínimo y con el menor uso de recursos” (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018)

**Figura 8***Diferencias entre eficacia y eficiencia*

<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>
Énfasis en los medios	Énfasis en los resultados
Hacer las cosas de manera correcta	Hacer las cosas correctas
Resolver problemas	Alcanzar objetivos
Salvaguardar los recursos	Optimizar la utilización de los recursos
Cumplir tareas y obligaciones	Obtener resultados
Entrenar a los subordinados	Proporcionar eficacia a los subordinados

Fuente: (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997)

Es necesario conocer las diferencias significativas que existen entre estas dos dimensiones de la productividad.

**c. Efectividad**

“La efectividad es la capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza. En economía, este concepto también se relaciona con lo realmente causado en el caso de variables” (Paez, 2020)

Muchos investigadores han considerado que existe una similitud entre la definición de eficacia y efectividad; sin embargo, se puede mencionar que la similitud no es plena pues; ser efectivo implica hacer bien las cosas correctas; la efectividad incluye los dos conceptos pues para realizar una actividad efectiva uno los tiene que realizar de manera eficiente y eficaz.

$$\text{Eficacia} + \text{Eficiencia} = \text{Efectividad}$$

**2.3. Marco Conceptual**

- a) **Almacenamiento**; “El almacenamiento es el proceso o acción de guardar o archivar algo. Un ejemplo, con distintas acepciones, se produce cuando se almacenan mercancías en un depósito” (Westreicher, 2020)

- b) Efectividad;** “La efectividad es la capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza. En economía, este concepto también se relaciona con lo realmente causado en el caso de variables” (Paez, 2020)
- c) Eficacia;** “En términos económicos, la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios” (Sánchez, 2020)
- d) Eficiencia;** “La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios” (Sánchez, 2020)
- e) Gestión de almacenes;** “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” (Rubio & Villaroel, 2017)
- f) Gestión de salidas;** “Se trata un proceso mecánico en el que se tienen que seguir diversos pasos: comprobación de que el destinatario y el contenido del pedido son correctos, introducción de los datos de la partida en el sistema para generar una salida de inventario y, por último, verificación de la salida (Wolters Kluwer, 2016)
- g) Productividad;** “La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico” (Galindo & Rios, 2015)

**h) Recepción y aprovisionamiento;** “Es el proceso de descarga, recepción, comprobación y etiquetado del producto. Estas funciones deben estar estrictamente planificadas, para que el flujo del material sea rápido y no se produzcan errores” (Wolters Kluwer, 2016, p. 9)

## **CAPITULO III HIPOTESIS**

### **3.1. Hipótesis General**

La Gestión de Almacenes incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023

### **3.2. Hipótesis Específicas**

- 1) La recepción y aprovisionamiento incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023
- 2) El almacenamiento de productos incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023
- 3) La Gestión de salidas incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023

### **3.3. Variables**

#### **a. Definición conceptual**

**Gestión de almacenes;** “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” (Rubio & Villaroel, 2017)

**Productividad;** “La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico” (Galindo & Rios, 2015)

**b. Definición operacional**

**Gestión de almacenes;** para poder realizar la medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por ítems por cada una de las dimensiones; recepción y aprovisionamiento, almacenamiento de productos y gestión de salidas, siendo las características de una escala ordinal en el modelo Likert.

**Productividad;** para poder realizar la medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por ítems por cada una de las dimensiones; eficacia, eficiencia y efectividad, siendo las características de una escala ordinal en el modelo Likert.

## CAPITULO IV METODOLOGÍA

### 4.1. Método de Investigación

El método aplicado en la investigación es el científico básico, pues se basa en el desarrollo de la estructura metodológica establecida; “Son los pasos e instrumentos que nos llevan a explicar fenómenos o a establecer relaciones entre hechos. El método científico proporciona los medios para alcanzar un objetivo” (Reyes-Corona, 2016, p. 89)

Método específico de la investigación: **hipotético-deductivo**; “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Reyes-Corona, 2016, p. 89)

### 4.2. Tipo de Investigación

Se desarrolla la presente investigación como de tipo básica; “Es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato” (Rodríguez-Arainga, 2011, p. 38)

### 4.3. Nivel de Investigación

El nivel con la cual se desarrolla la investigación es la explicativa o conocida como causal; “Los estudios explicativos no finalizan en la descripción de características o fenómenos o del establecer relaciones entre conceptos, los estudios explicativos están llamados a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales” (Cabezas, Andrade, & Torres, 2038, p. 69)

### 4.4. Diseño de la Investigación

Como diseño de la investigación se desarrolla como un estudio no experimental; “En este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipulan en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla” (Cabezas, Andrade, & Torres, 2038, p. 79)

### 4.5. Población y muestra

- a. **Población;** “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Arias, 2012, p. 81)

**Tabla 2**

*Personal de la empresa*

<b>Cantidad</b>	<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>
1	Blancas Santiago Gersy	Gerente General
1	Landeo Fernández Julio Cesar	Gerente de Operaciones
1	Blancas Santiago Gimena	Administradora
1	Romaní Condori Marilú	Asistente Administrativo
1	Blancas Santiago Héctor	Soldador
1	Blancas Santiago Julián	Soldador
1	Blancas Cantarín Raúl Mario	Almacenero
1	Blancas Santiago Thalia	Técnico Contable Empresarial
1	Blancas Santiago Wilson	Soldador
29	Personal operativo en obras	Varios
38	TOTAL	

Fuente: Elaboración propia

La población permanente de la empresa totaliza 38 personas de acuerdo a la tabla 2; el personal de planta de acuerdo a los contratos obtenidos y va variando, pero son personal contratado solo por la obra.

**b. Muestra;** “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012, p. 84).

En la investigación se aplica la muestra censal; es decir se considerara al total del personal que labora en la empresa siendo el total 38.

#### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizará como técnica la encuesta y que servirá para obtener los datos según las variables de estudio.

Respecto al instrumento se construirá un cuestionario por cada una de las variables; gestión de almacenes y de productividad; presentando preguntas por cada una de las dimensiones; estos cuestionarios serán validados por medio del Juicio de expertos en la cantidad de tres profesionales y posteriormente se hallará la confiabilidad con el alfa de Cronbach.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para desarrollar el procesamiento de los datos será necesario seguir el procedimiento:

- Preparación de una base de datos con el programa Excel.
- Elección del Software estadístico SPSS, para realizar el análisis de los datos de forma estadística. Y presentar los datos en tablas y figuras.
- Análisis de la prueba de normalidad
- Desarrollo de la estadística inferencial para probar las hipótesis.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

La prioridad del desarrollo de la investigación recae en cumplir con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos establecida por la Universidad Peruana Los Andes; además, se garantiza que los datos presentados, en carácter de confidencialidad se sustenta en el compromiso adquirido con el consentimiento informado adjunto a la investigación; se garantiza que el uso de material respecto a la literatura teórica analizada, esta citada como muestra de los respetos por los derechos de autor.

## CAPITULO V RESULTADOS

En el presente capítulo siguiendo la línea argumentativa en la presentación de los objetivos, el marco teórico y los aspectos conceptuales, se busca conocer la influencia de la variable independiente y dimensiones sobre la variable dependiente, en base a la presentación de resultados que procedimentalmente se presenta desde el análisis descriptivo e inferencial y que se desarrolla en relación al diseño de la investigación.

### 5.1. Descripción de resultados

Habiendo recopilados los datos con la administración de la encuesta a la muestra respectiva, estos se procesaron estadísticamente; para lo cual fue necesario la aplicación del software SPSS, en la versión 26, tanto para el análisis descriptivo como la respectiva prueba de hipótesis. Los resultados se presentarán en tablas y las figuras correspondientes de las variables con sus dimensiones correspondientes; se presenta inicialmente el resumen del procedimiento del análisis descriptivo:

**Tabla 3**

*Resumen de resultados del análisis descriptivo*

	Gestión almacenes (Agrupada)	Recepción aprovisionamiento (Agrupada)	Almacenamiento (Agrupada)	Gestión salidas (Agrupada)	Productividad laboral (Agrupada)	Eficacia (Agrupada)	Eficiencia (Agrupada)	Efectividad (Agrupada)
N Válido	38	38	38	38	38	38	38	38
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0

Elaboración propia

## A. Resultados de la variable 1: Gestión de almacenes

**Tabla 4**

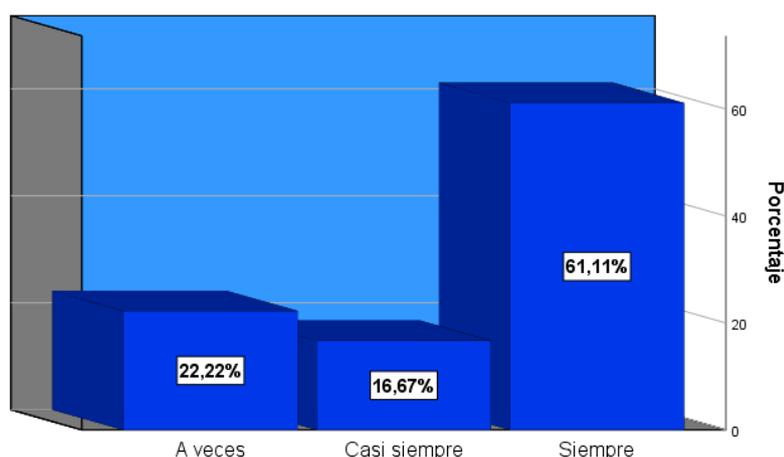
*Resultados de la variable gestión de almacenes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	8	22,2	22,2	22,2
Casi siempre	7	16,7	16,7	38,9
Siempre	23	61,1	61,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

**Figura 9**

*Resultado variable gestión de almacenes (agrupada)*

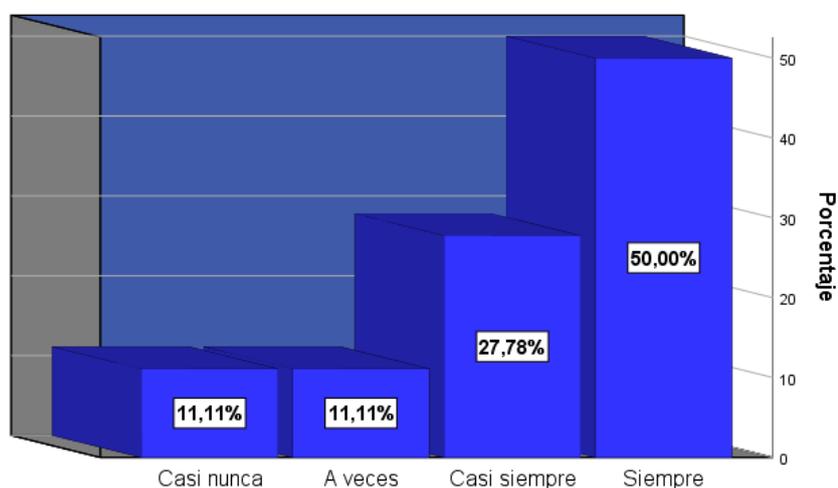


Se presenta en la figura 9, los resultados hallados de la primera variable gestión de almacenes, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un 61.11% considero que siempre se hace necesario el manejo técnico de los distintos procesos de la gestión de almacenamiento; un 16.67% respondió que casi siempre en la empresa es vital una adecuada gestión para poder cumplir de forma eficiente con los objetivos establecidos y finalmente un significativo 22.22% de los encuestados asumió que solo a veces es notorio la falta de una adecuada gestión de almacenes para mejorar los niveles de satisfacción en los clientes.

**Tabla 5***Resultados de la dimensión recepción y aprovisionamiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	4	11,1	11,1	11,1
A veces	4	11,1	11,1	22,2
Casi siempre	11	27,8	27,8	50,0
Siempre	19	50,0	50,0	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

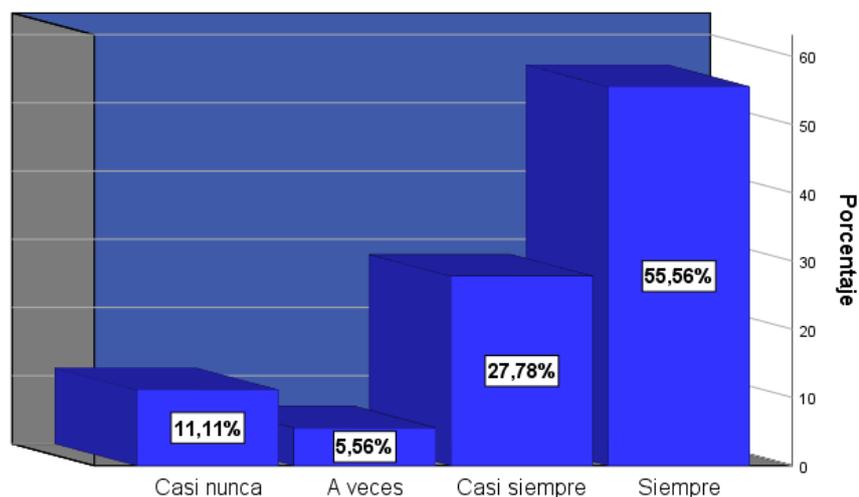
**Figura 10***Resultados de la dimensión recepción y aprovisionamiento (agrupada)*

Se presenta en la figura 10, los resultados hallados de la primera dimensión recepción y aprovisionamiento, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un 61.11% considero que siempre se debe desarrollar acciones estratégicas para mejorar los procesos en el área de recepción y ello permita aprovisionar de forma efectiva a las solicitudes de diversas materias e insumos; un 27.78% de los trabajadores, respondió que casi siempre se evidencia en la empresa la necesidad de mejorar procesos que les permita desarrollar sus actividades de forma adecuada; un 11.11% considero que solo a veces es necesario realizar modificaciones a procesos y finalmente un 11.11% considero que casi nunca se advierte de anomalías en esas actividades.

**Tabla 6***Resultados de la dimensión Almacenamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,1	11,1	11,1
	A veces	2	5,6	5,6	16,7
	Casi siempre	11	27,8	27,8	44,4
	Siempre	21	55,6	55,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

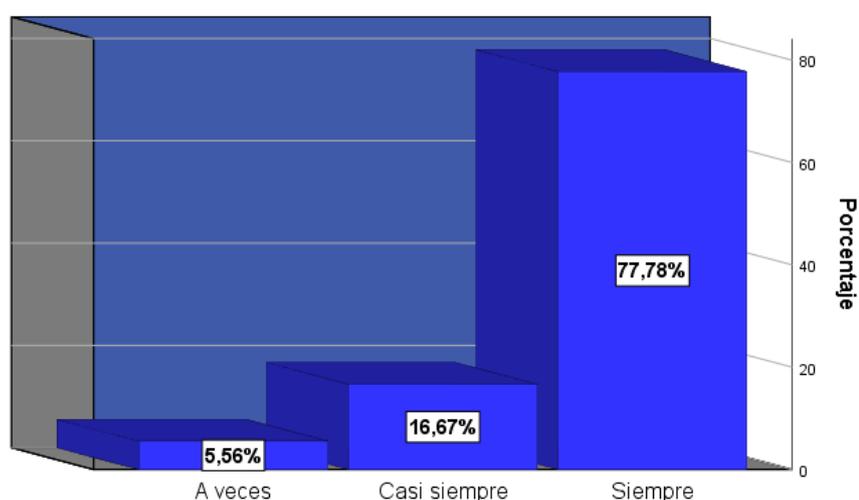
**Figura 11***Resultados de la dimensión almacenamiento (agrupada)*

Se presenta en la figura 11, los resultados hallados de la segunda dimensión almacenamiento, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un 55.56% considero que se hace evidente la necesidad de cambiar muchos aspectos de almacenamiento en la empresa pues genera conflictos en relación a los diversos objetivos; un 27.78% de los trabajadores, asumió que al ser tan importante la acción de almacenamiento debería de implementarse sistemas digitales para su funcionamiento; un 5.56% considero que solo a veces se ha visto por conveniente pedir cambios en el área de almacén y finalmente un 11.11% considero que casi nunca se advierte de anomalías en esas actividades.

**Tabla 7***Resultados de la dimensión gestión de salidas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	1	5,6	5,6	5,6
Casi siempre	7	16,7	16,7	22,2
Siempre	30	77,8	77,8	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

**Figura 12***Resultados de la dimensión gestión de salidas (agrupada)*

Se presenta en la figura 12, los resultados hallados de la tercera dimensión gestión de salidas, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un mayoritario 77.78% considero siempre se hace evidente el realizar mejoras en la gestión, pues en muchos casos les ha generado inconvenientes para cumplir con sus trabajos; un 16.67% de los trabajadores, asumió casi siempre se atiende a las solicitudes o pedidos pero con ciertas limitaciones; finalmente un 5.56% considero que solo a veces se han tenido problemas con la gestión de salidas de las diversas solicitudes, para beneficio de las diversas acciones que realizan los trabajadores y de la misma empresa para con sus clientes.

## B. Resultados de la variable productividad laboral

**Tabla 8**

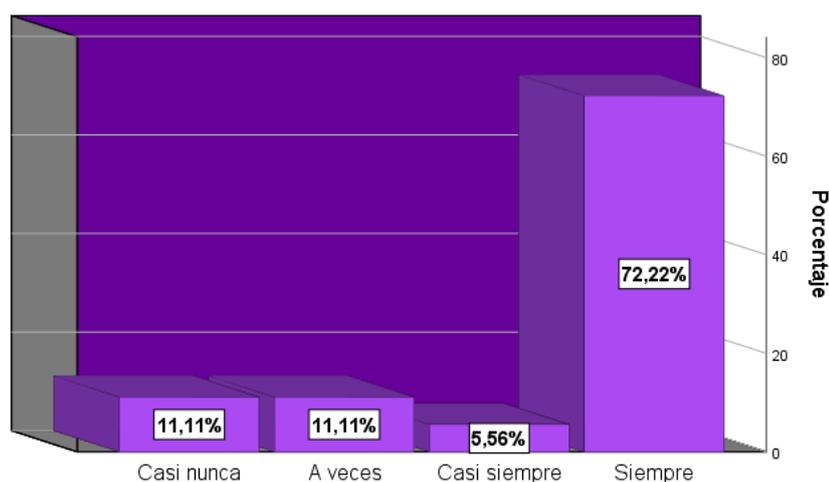
*Resultados de la variable productividad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	4	11,1	11,1	11,1
A veces	4	11,1	11,1	22,2
Casi siempre	3	5,6	5,6	27,8
Siempre	27	72,2	72,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

**Figura 13**

*Resultados de la variable productividad laboral (agrupada)*

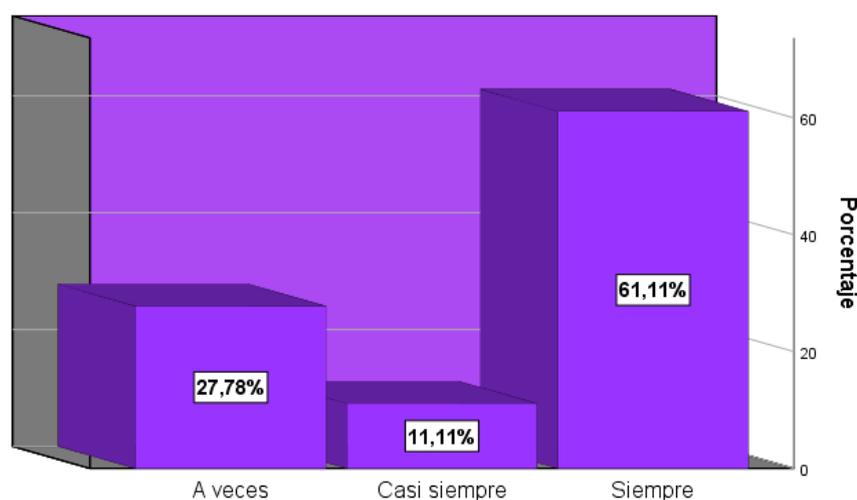


Se presenta en la figura 13, los resultados hallados de la variable productividad laboral, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un mayoritario 72.22% considero siempre se pueden identificar limitaciones para poder cumplir de forma adecuada con sus actividades laborales; un 5.56% de los trabajadores, asumió casi siempre alguno de los mencionados ha tenido problemas para poder cumplir con sus labores en relación a los objetivos; un 11.11% considero que solo a veces se identificó problemas respecto al cumplimiento y demostración de su nivel de productividad y otros similar 11.11% considero que casi nunca se tiene inconvenientes con los procesos productivos.

**Tabla 9***Resultados de la dimensión eficacia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	11	27,8	27,8	27,8
Casi siempre	4	11,1	11,1	38,9
Siempre	23	61,1	61,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

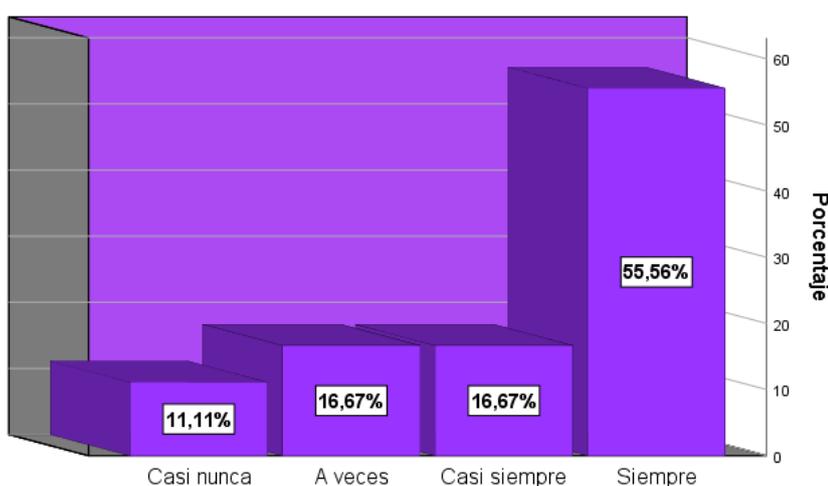
**Figura 14***Resultados de la dimensión eficacia (agrupada)*

Se presenta en la figura 14, los resultados hallados de la dimensión eficacia, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un mayoritario 72.22% menciona que siempre existe el compromiso de los trabajadores para realizar sus actividades orientado a un desempeño adecuado, pero existen muchas veces limitaciones para su ejercicio; un 11.11% de los trabajadores, asumió casi siempre los directivos de la empresa motivan para que se cumplan de forma eficaz con las asignaciones laborales; finalmente un 27.78% considero que solo a veces se puede alcanzar nivel de eficacia con las labores en las diferentes áreas, existiendo siempre la predisposición para poder aportar al crecimiento de la empresa.

**Tabla 10***Resultados de la dimensión eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,1	11,1	11,1
	A veces	6	16,7	16,7	27,8
	Casi siempre	6	16,7	16,7	44,4
	Siempre	22	55,6	55,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

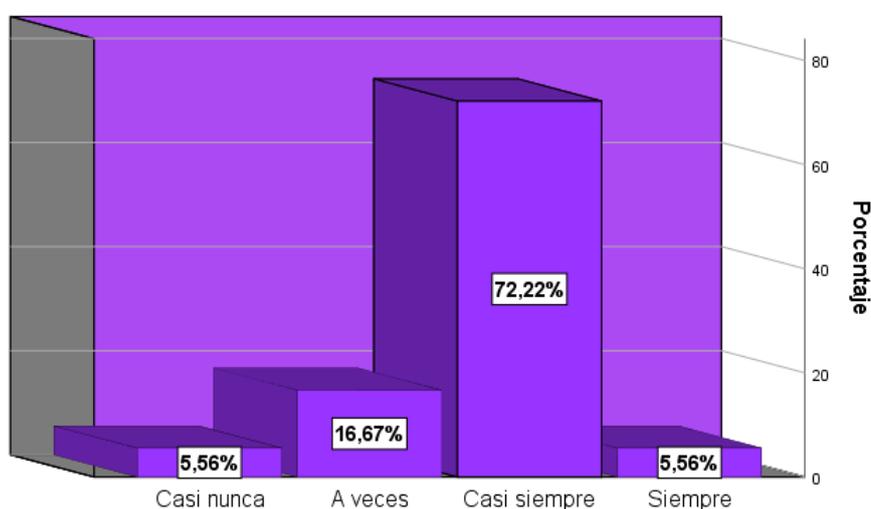
**Figura 15***Resultados de la dimensión eficiencia (agrupada)*

Se presenta en la figura 15, los resultados hallados de la dimensión eficiencia, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un mayoritario 55.56% menciona que siempre los trabajadores asumen con cumplir con el uso adecuado de los recursos y cumpliendo con los objetivos establecidos; un 16.67% de los trabajadores, asumió casi siempre se realizan capacitaciones y entrenamiento para poder mejorar la producción orientado a la eficiencia; un 16.67% menciona que solo a veces se puede evidenciar que la empresa apuesta por tener resultados eficientes y finalmente un 11.11% considero que casi nunca existe la preocupación para medir esta dimensión.

**Tabla 11***Resultados de la dimensión efectividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	2	5,6	5,6	5,6
A veces	7	16,7	16,7	22,2
Casi siempre	27	72,2	72,2	94,4
Siempre	2	5,6	5,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Elaboración propia

**Figura 16***Resultados de la dimensión efectividad (agrupada)*

Se presenta en la figura 16, los resultados hallados de la dimensión efectividad, posterior a la aplicación de la encuesta al 100% de la muestra; donde un 5.56% menciona que siempre los trabajadores cumplen satisfactoriamente con los encargos realizados por los directivos de la empresa; un 72.22% de los trabajadores, asumió casi siempre se cumplen de forma efectiva con lo establecido como encargo laboral; un 16.67% menciona que solo a veces se puede evidenciar que la empresa presenta óptimamente los resultados obtenidos en la producción y finalmente un 5.56% considero que casi nunca existe resultados óptimos y efectivos.

### C. Prueba de normalidad

Habiendo desarrollado el análisis descriptivo de los datos obtenidos es necesario que antes de proceder con la prueba de hipótesis conocer el tipo de distribución de cada una de las variables del estudio; ello permitirá conocer si las muestras establecidas en la investigación tienen un carácter de normalidad o no; de ser normales se aplicarán estadísticos de prueba paramétricos y de ser lo contrario se aplicarán métodos no paramétricos.

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión almacenes (Agrupada)	,375	38	,000	,688	38	,000
Productividad laboral (Agrupada)	,434	38	,000	,610	38	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder conocer la normalidad o no de los datos, se debe considerar lo siguiente:

H0: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal,

Considerando que el valor del alfa para la presente investigación es igual a 0.05, entonces al haber hallado que el valor de significancia o alfa es igual 0.00; entonces la distribución no es normal y teniendo en cuenta que la investigación es de nivel explicativa entonces permite establecer que el estadístico de prueba que más se adecua a la investigación es la regresión lineal simple.

### 5.2. Contraste de hipótesis

A continuación se presentan los procedimientos del análisis inferencial tanto de la relación de las variables y posteriormente de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente.

## A. Prueba de hipótesis

### a. Contraste de la hipótesis general

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La Gestión de Almacenes NO incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** La Gestión de Almacenes incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**b. Nivel de significación;** para la investigación se toma en cuenta el nivel de significación de mayor uso en similares estudios; estimado por muchos como margen de error y también como el alfa ( $\alpha$ ); teniendo como valor: 0.05.

**c. Regla de decisión;** conocido por muchos como la determinación del “P” valor, se desarrolla en base al estadístico de prueba determinado; y dónde se debe de probar las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

### d. Prueba de regresión lineal

**Tabla 13**

*Resumen del contraste entre la gestión de almacenes y productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,173a	,030	-,031	1,109

a. Predictores: (Constante), Gestión de almacenes (Agrupada)

**Tabla 14***ANOVA de la prueba*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,604	2	,604	,491	<b>,494b</b>
Residuo	19,674	36	1,230		
Total	20,278	38			

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Gestión de almacenes (Agrupada)

**Tabla 15***Coefficientes*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	5,362	1,413			3,794	,002
Gestión de almacenes (Agrupada)	<b>-,222</b>	,316	-,173		-,701	,494

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

Tomando en cuenta los resultados de la tabla 14, se puede distinguir que la significación es de 0.494, que es más alta, en relación al nivel de significancia planteada igual a 0.05; entonces esto conlleva a medir con el P – valor a que se acepta la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la gestión de almacenes NO incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; que se entiende que existen otros factores que inciden en la productividad laboral como la comunicación interna, la motivación, implementación tecnológica, etc., esto a partir del análisis previo de los coeficientes beta estandarizados se puede deducir que esta influencia es inversamente baja.

## B. Contraste de la hipótesis específicas

### a. Hipótesis específica 1

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La recepción y aprovisionamiento NO incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** La recepción y aprovisionamiento incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**b. Nivel de significación;** para la investigación se toma en cuenta el nivel de significación de mayor uso en similares estudios; estimado por muchos como margen de error y también como el alfa ( $\alpha$ ); teniendo como valor: 0.05.

**c. Regla de decisión;** conocido por muchos como la determinación del “P” valor, se desarrolla en base al estadístico de prueba determinado; y dónde se debe de probar las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

### d. Prueba de regresión lineal

**Tabla 16**

*Resumen del contraste entre recepción y aprovisionamiento con productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,146a	,021	-,040	1,114

a. Predictores: (Constante), Recepción y aprovisionamiento (Agrupada)

**Tabla 17***ANOVA de la prueba*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	,434	2	,434	,350	,562b
Residuo	19,844	36	1,240		
Total	20,278	38			

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Recepción aprovisionamiento (Agrupada)

**Tabla 18***Coefficientes*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	3,751	1,110			3,378	,004
Recepción y aprovisionamiento (Agrupada)	,153	,259	,146		,592	,562

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

Tomando en cuenta los resultados de la tabla 17, se puede distinguir que la significación es de 0.562, que es más alta, en relación al nivel de significancia planteada igual a 0.05; entonces esto conlleva a medir con el P – valor y donde se acepta la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la recepción y aprovisionamiento NO inciden significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que existen otros factores que inciden en la productividad laboral o habiendo identificado que los procesos en esta dimensión no están desarrollándose adecuadamente y necesitan ser mejorados o cambiados; esto a partir del análisis previo de los coeficientes beta estandarizados se puede deducir que esta influencia es baja.

**a. Hipótesis específica 2**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** El almacenamiento de productos NO incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** El almacenamiento de productos incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**b. Nivel de significación;** para la investigación se toma en cuenta el nivel de significación de mayor uso en similares estudios; estimado por muchos como margen de error y también como el alfa ( $\alpha$ ); teniendo como valor: 0.05.

**c. Regla de decisión;** conocido por muchos como la determinación del “P” valor, se desarrolla en base al estadístico de prueba determinado; y dónde se debe de probar las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

**d. Prueba de regresión lineal**

**Tabla 19**

*Resumen del contraste entre almacenamiento con productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,320a	,103	,047	1,066

a. Predictores: (Constante), Almacenamiento (Agrupada)

**Tabla 20***ANOVA de la prueba*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,082	2	2,082	1,831	,195b
	Residuo	38,196	36	1,137		
	Total	20,278	38			

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Almacenamiento (Agrupada)

**Tabla 21***Coefficientes*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	2,938	1,116			2,615	,019
Almacenamiento (Agrupada)	,344	,254	,320		1,353	,195

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

Tomando en cuenta los resultados de la tabla 20, se puede distinguir que la significación es de 0.019, que es más baja, en relación al nivel de significancia planteada igual a 0.05; entonces esto conlleva a medir con el P – valor y donde se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; es decir el almacenamiento incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que el proceso de almacenamiento en la empresa, es un aspecto estratégico y que sirve para poder garantizar los procesos productivos, esto sustentado por el valor de beta, 0.344 que se considera como de influencia media, entonces los directivos, deben considerar esta área para poder implementarlo tecnológicamente y garantizar que la etapa de producción presente condiciones para alcanzar la productividad.

**a. Hipótesis específica 3**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La Gestión de salidas NO incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** La Gestión de salidas incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023.

**b. Nivel de significación;** para la investigación se toma en cuenta el nivel de significación de mayor uso en similares estudios; estimado por muchos como margen de error y también como el alfa ( $\alpha$ ); teniendo como valor: 0.05.

**c. Regla de decisión;** conocido por muchos como la determinación del “P” valor, se desarrolla en base al estadístico de prueba determinado; y dónde se debe de probar las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

**d. Prueba de regresión lineal**

**Tabla 22**

*Resumen del contraste entre gestión de salidas con productividad laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,286a	,082	,025	1,079

a. Predictores: (Constante), Gestión de salidas (Agrupada)

**Tabla 23***ANOVA de la prueba*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1,664	2	1,664	1,430	,249b
	Residuo	38,614	36	1,163		
	Total	20,278	38			

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Gestión de salidas (Agrupada)

**Tabla 24***Coefficientes*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	
	B	Desv. Error	Beta	t		
1	(Constante)	6,960	2,165		3,215	,005
	Gestión de salidas (Agrupada)	-,545	,455	-,286	-1,196	,249

a. Variable dependiente: Productividad laboral (Agrupada)

Tomando en cuenta los resultados de la tabla 23, se puede distinguir que la significación es de 0.249, que es más baja, en relación al nivel de significancia planteada igual a 0.05; entonces esto conlleva a medir con el P – valor y donde se acepta la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la gestión de salidas NO incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que la gestión de salidas no es factor determinante en la productividad, es decir, que hayan errores o limitaciones en el personal que labora en esa acción, no condiciona alcanzar los objetivos establecidos por la organización y que conduzca a alcanzar los niveles óptimos de productividad.

## DISCUSION DE RESULTADOS

Habiendo culminado el proceso de análisis estadístico de los datos obtenidos, se deben de presentar los argumentos de la interpretación y la comparación de cada resultado con los considerados en los antecedentes; tal es el caso de los obtenidos en función al objetivo general; “Determinar la incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023”, considerando que en la investigación se aplicó el estadístico de prueba regresión lineal simple, con la que se obtuvieron, una significación es de 0.494, que fue más alta, en relación al nivel de significancia esperada igual a 0.05; entonces esto conllevó a contrastar con el P – valor y con lo cual se aceptó la hipótesis nula y rechazó la hipótesis alterna; es decir la gestión de almacenes NO incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces permite expresar que alcanzar los niveles óptimos de la productividad de la empresa, depende no exclusivamente de la gestión de almacenes por el trabajador; existiendo otros aspectos estratégicos que deben atenderse como la implementación tecnológica para los procesos de la gestión, la capacitación del personal, mejorar los ambientes y relación con los proveedores; esto a partir del análisis previo de los coeficientes beta estandarizados se puede deducir que esta influencia es inversamente baja.

Es importante mencionar que en la investigación “Gestión de Almacén para reducir los Costos Logísticos de Productos de Importación en una Empresa Constructora e Inmobiliaria de la Ciudad de Chiclayo, 2020”, desarrollada por Fuentes, (2021), se llegó a la conclusión de que a la aplicación del modelo de gestión de almacenamiento permitiría una reducción del 62.16% de los costos logísticos, que previamente debió implementar a los procesos con tecnología adecuada para dicho fin.

Realizando la comparación respectiva, se puede distinguirse un nivel de similitud en los resultados; permitiendo expresar que la gestión de almacenes será de beneficio de la organización siempre y cuando se invierta en sistematizar los procesos y mejorar la capacidad de las personas a cargo del proceso.

El primero objetivo específico de la investigación fue; “Determinar la incidencia de la recepción y aprovisionamiento en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023”; a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal simple, se obtuvieron los resultados; donde la significación fue de 0.562, siendo más alta, en relación al nivel de significancia esperada igual a 0.05; entonces esto permitió contrastar con el P – valor, resultado que conlleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la recepción y aprovisionamiento NO inciden significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; este resultado conlleva a deducir que la productividad no depende de forma exclusiva de procesos como las de recepción y aprovisionamiento, depende del grupo humano que participa en el proceso de producción y su nivel de compromiso e identificación para con la empresa; de su motivación, de las condiciones en las que desarrolla sus actividades y siendo esto un factor problemático, identificado en la empresa donde los trabajadores, no necesariamente reciben los implementos de protección, la capacitación permanente y menos les garantizan las condiciones más adecuadas para sus actividades laborales. Esta afirmación deviene del análisis previo de los coeficientes beta estandarizados se puede deducir que esta influencia es baja.

En la investigación “Gestión de Almacén y la Calidad de Vida profesional de sus Empleados para una Empresa de Telecomunicaciones. Lima-2017” Villaverde, (2021) menciona que se identificó una significativa influencia de la gestión de almacén en la calidad de vida profesional del personal de la empresa; considerando que es necesario

realizar propuestas de mejora en el almacén con la implementación de sistemas digitales que permita tener mejor capacidad para la recuperación de equipos tecnológicos.

Se puede entonces distinguir que ambas investigaciones consideran al aspecto humanos como determinante de la productividad y el desarrollo de eficiencia en la gestión de almacenes, depende de los procesos pero específicamente de las condiciones laborales existentes en la empresa.

El segundo objetivo específico de la investigación se presentó como; “Determinar la incidencia del almacenamiento de productos en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023”, a la aplicación del estadístico de prueba, regresión lineal simple, se halló un nivel de significancia igual a 0.019; resultado menor al nivel de significancia esperada, que se planteó como 0.05, entonces haciendo un análisis de la propuesta del P – valor, se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; es decir el almacenamiento incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que el proceso de almacenamiento en la empresa, es un aspecto estratégico y que sirve para poder garantizar los procesos productivos, esto sustentado por el valor de beta, 0.344 que se considera como de influencia media, entonces los directivos, deben considerar, que la clave de resultados satisfactorios depende del nivel de implementación tecnológica, que debe tener la empresa y que es la dificultad que actualmente se tiene; siendo un factor determinante en el cumplimiento de los objetivos.

Los hallazgos que presento Calzado-Girón, (2020) en el artículo científico “La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos” fueron que se comprobó en primer lugar, la existencia de un tipo de almacenamiento selectivo, siendo la característica de estas, la carga unitarizada; siendo esto un factor de la insatisfacción de los clientes por establecer tiempos de espera; en segundo lugar de la

insatisfacción y frustración por las demoras por la falta de implementación tecnológica de los procesos de entrega.

Las dos investigaciones presentan similitudes muy marcadas y conllevan a establecer que la gestión de almacenes garantizará, alcanzar niveles óptimos de productividad siempre y cuando las organizaciones inviertan en la implementación de procesos sistematizados y las condiciones de infraestructura cumplan con las condiciones para realizar dicha gestión.

El tercer objetivo específico se planteó como; “Determinar la incidencia de la Gestión de salidas en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023”, a la aplicación del estadístico de prueba regresión lineal simple, se halló una significación de 0.249, siendo más alta, en relación al nivel de significancia esperada igual a 0.05; entonces esto permitió contrastar con el P – valor, resultado que conlleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la gestión de salidas NO incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que la gestión de salidas no es factor determinante en la productividad, es decir, que hayan errores o limitaciones en el personal que labora en esa acción, no condiciona alcanzar los objetivos establecidos por la organización y que conduzca a alcanzar los niveles óptimos de productividad.

En la investigación “Diseño de Investigación de un Sistema de Gestión de Almacén para la Administración de Materiales Eléctricos en una Empresa de Comercialización y Servicios Logísticos Utilizando un Software de Gestión WMS” Cerna del Valle, (2019) halló que en la organización al tener el aval de los representantes directivos de la empresa existen probabilidades significativas para poder implementar el sistema de gestión sugerida, ello permitiría generar mayores beneficios, disminuir costos y lo mejor

que en el ámbito del giro de negocio, alcanzar ventajas competitivas sostenidas en el modelo de gestión.

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos en cada investigación, se puede observar significativas similitudes, pues la implementación sistemática en los procesos de una empresa ello permitirá desarrollar de forma eficiente las acciones comprendidas en dicho proceso en beneficio de la organización específicamente en tiempo y costos.

## CONCLUSIONES

- 1) Se puede distinguir que la significación es de 0.494, que es más alta, en relación al nivel de significancia planteada igual a 0.05; tomando en cuenta la medición con el P – valor, posibilitó aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la gestión de almacenes NO incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces permite expresar que para alcanzar los niveles óptimos de la productividad de la empresa, depende no exclusivamente de la gestión de almacenes por el trabajador; sino que existen otros aspectos estratégicos que están relacionados directamente a las condiciones laborales que se evidencian y que deben atenderse.
- 2) Los resultados basados en el primer objetivo específico, presentó una significación es de 0.562, que es más alta, en relación al nivel de significancia planteada igual a 0.05; que al ser medido con el P – valor , posibilitó aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la recepción y aprovisionamiento NO inciden significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que el proceso de almacenamiento en la empresa, es un aspecto estratégico y que sirve para poder garantizar los procesos productivos, esto sustentado por el valor de beta, 0.344 que se considera como de influencia media, entonces es determinante el nivel de implementación tecnológica para poder garantizar una gestión de almacenamiento óptimo para la empresa y su proceso productivo.
- 3) Considerando el segundo objetivo específico, se halló un nivel de significancia igual a 0.019; resultado menor al nivel de significancia esperada, que se planteó como 0.05, entonces haciendo un análisis de la propuesta del P – valor, se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; es decir el almacenamiento incide

significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que el proceso de almacenamiento en la empresa, es un aspecto estratégico y que sirve para poder garantizar los procesos productivos, esto sustentado por el valor de beta, 0.344 que se consideró como de influencia media, entonces los directivos, deben considerar, que la clave de resultados satisfactorios depende del nivel de implementación tecnológica, que debe tener la empresa y que es la dificultad que actualmente se tiene; siendo un factor determinante en el cumplimiento de los objetivos.

- 4) En relación al tercer objetivo específico, el nivel de significancia hallado fue de 0.249, siendo más alta, en relación al nivel de significancia esperada igual a 0.05; entonces esto permitió contrastar con el P – valor, resultado que conllevó a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir la gestión de salidas NO incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.; entonces, se entiende que la gestión de salidas no es factor determinante en la productividad, es decir, que hayan errores o limitaciones en el personal que labora en esa acción, no condiciona alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a los directivos de la empresa, a promover capacitaciones para el personal que participe en los procesos de gestión de almacenes, teniendo como finalidad adecuar las acciones estratégicas a procesos sistematizados que deben de implementarse en las diversas áreas.
- 2) Se recomienda a los directivos de la empresa, programas acciones preventivas de mantenimiento en los equipos y maquinarias tanto del proceso productivo como de los que tienen participación directa en el almacenamiento; como transporte, equipos de almacenaje, equipos de recepción, etc., teniendo como finalidad evitar las paralizaciones de los procesos productivos.
- 3) Se recomienda a los directivos de la empresa, que considerando el alto flujo de recepción y entrega de materiales, es necesario que los ambientes de almacenamiento sean modernos y bien distribuidos, permitiendo disminuir tiempos y pérdidas por deterioro de materiales por mal almacenamiento.
- 4) Se recomienda a los directivos de la empresa, desarrollar capacitaciones a los diferentes responsables de obras, respecto a las solicitudes y documentos de gestión que deben de cumplir, para que sean atendidos en los plazos adecuados y con los materiales necesarios para los procesos productivos y con ello mejorar los niveles de productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación; Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Bermúdez, L., & Rodríguez, L. (2012). *Investigación en la gestión empresarial*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Bureau, V. (2011). *Logística Integral*. Madrid: Fundacion Confemetal.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2038). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calzado-Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 59-68.
- Carro, R. &. (2012). *Productividad y Competitividad*. Argentina: Universidad Nacional Mar de Plata.
- Cerna del Valle, P. (2019). *Diseño de Investigación de un Sistema de Gestión de Almacén para la Administración de Materiales Eléctricos en una Empresa de Comercialización y Servicios Logísticos Utilizando un Software de Gestión WMS*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171.
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171.
- Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>

De Azkue, I. (14 de febrero de 2023). *Productividad*. Obtenido de <https://humanidades.com/productividad/>

Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2038). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

Fuentes, M. (2021). *Gestión de Almacén para reducir los Costos Logísticos de Productos de Importación en una Empresa Constructora e Inmobiliaria de la Ciudad de Chiclayo*, 2020. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Galindo, M., & Rios, V. (2015). Productividad. *Estudios Económicos*, 1, 1-9.

Gómez, E. (2020). *La Planeación Estratégica como Herramienta para incrementar la Productividad y Sostenibilidad de las Empresas. Caso: Dos Grandes Empresas del Sector de Servicios de Aseo y Mantenimiento de Instalaciones en Bogotá*. Bogotá D.C.: Fundacion Universidad de América.

Goycochea, L. (2020). *Relación de un Modelo de Gestión Logística con la Productividad de la Empresa Corporación Soldatec S.A.C Cajamarca*, 2020. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Libertis. (2022). *Sistema de gestion de almacenes*. Obtenido de <https://libertis-solutions.com/category/sga-sistema-de-gestion-de-almacen/>

Mecalux. (04 de noviembre de 2019). *Las ventajas del control automático de entradas y salidas del almacén*. Obtenido de <https://www.mecalux.es/blog/control-entradas-y-salidas-almacen>

- Mora, L. (2010). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado; una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec Empresarial*, 8(2), 41-49.
- Paez, G. (1 de febrero de 2020). *Efectividad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/efectividad.html>
- Pérez, N., & Civera, J. (2014). *Gestión y control del aprovisionamiento de materias primas*. España: Editorial Síntesis, S. A.
- Reyes-Corona, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Rodríguez, B. (2009). *Almacenes*. Obtenido de <http://virtualnet2.umb.edu.co/cursos/000054/mod1/pdf/pdf.pdf>
- Rodríguez-Arainga, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Lima - Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades - fondo editorial.
- Rubio, J., & Villaroel, S. (2017). *Gestión de pedidos y Stock*. España: Aula mentor.
- Sánchez, J. (1 de febrero de 2020). *Eficacia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>
- Sevilla, A. (mayo de 2021). *Productividad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Vásquez, R. M. (2014). *Almacén de clase mundial*. Medellín: Centro Editorial Esumer.

Velásquez, E. (31 de enero de 2022). *Sistema de gestión de almacenes: 11 indicadores de que lo necesitas*. Obtenido de <https://www.netlogistik.com/es/blog/sistema-de-gestion-de-almacenes-11-se%C3%B1ales-de-que-lo-necesitas>

Villaverde, J. (2021). *Gestión de Almacén y la Calidad de Vida Profesional de sus Empleados para una Empresa de Telecomunicaciones*. Lima-2017. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.

Villaverde, J. C. (2021). *Gestión de Almacén y la Calidad de Vida profesional de sus Empleados para una Empresa de Telecomunicaciones*. Lima-2017. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.

Westreicher, G. (1 de agosto de 2020). *Gestión*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Wolters Kluwer. (2016). *La gestión del almacén en la Pyme*. Obtenido de <https://www.wolterskluwer.com/es-es/solutions/a3>

**ANEXOS**

### Anexo 1; Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo incide la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?	Determinar la incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023	La Gestión de Almacenes incide significativamente en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023		Método: Científico básico
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	Variable independiente <b>GESTIÓN DE ALMACENES</b> Dimensiones: Recepción y aprovisionamiento Almacenamiento de productos Gestión de salidas	Tipo: básica
1) ¿Cómo incide la recepción y aprovisionamiento en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?	1) Determinar la incidencia de la recepción y aprovisionamiento en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023	1) La recepción y aprovisionamiento incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023		Nivel: explicativa (causal)
2) ¿Cómo incide el almacenamiento de productos en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?	2) Determinar la incidencia del almacenamiento de productos en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023	2) El almacenamiento de productos incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023	Variable dependiente <b>PRODUCTIVIDAD</b> Dimensiones Eficacia Eficiencia Efectividad	DISEÑO: Investigación No Experimental – corte transversal.
3) ¿Cómo incide la gestión de salidas en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023?	3) Determinar la incidencia de la Gestión de salidas en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023	3) La Gestión de salidas incide significativamente en la productividad de la empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023		POBLACIÓN: 38 colaboradores de la empresa
				MUESTRA: 38 colaboradores
				TÉCNICA: Encuesta
				INSTRUMENTO: Cuestionario

## Anexo 2; Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>GESTION DE ALMACENES</b>	“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” (Rubio & Villaroel, 2017)	Para poder realizar le medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por items por cada una de las dimensiones; recepción y aprovisionamiento, almacenamiento de productos y gestión de salidas, siendo las características de una escala ordinal en el modelo Likert.	Recepción y aprovisionamiento	Confirmación de Ingresos Certificación de proveedores Volumen de compra por periodo Entregas perfectamente recibidas	<b>1,2,3,4,5,6</b>	Escala de Likert  1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Almacenamiento de productos	Costo unidad almacenada Rotación de mercancía en almacén Valor económico del inventario	<b>7,8,9,10,11,12,13</b>	
			Gestión de salidas	Unidades separadas o despachadas Pedidos entregados completos Entregas a tiempo a los clientes Documentación sin problemas Nivel cumplimiento despacho	<b>14,15,16,17,38,19</b>	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>PRODUCTIVIDAD</b>	“La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico” (Galindo & Rios, 2015)	Para poder realizar le medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por items por cada una de las dimensiones; eficacia, eficiencia y efectividad, siendo las característica de una escala ordinal en el modelo Likert.	Eficacia	Eficacia al realizar actividades Eficacia en la generación de valor Eficacia en la utilización de recursos. Eficacia en la comunicación Eficacia en el desarrollo de problemas	<b>1,2,3,4,5,6,7,8</b>	Escala de Likert  1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Eficiencia	Eficiencia en su manejo de recursos. Eficiencia en cuanto al tiempo Eficiencia en el ambiente laboral Eficiencia en la meta presupuestaria	<b>9,10,11,12,13,14,15,16</b>	
			Efectividad	Logros alcanzados en las capacitaciones brindadas a las solicitudes Uso adecuado de presupuestos	<b>17,38,19,20,21</b>	



Variable	Dimensión	indicadores	ÍTEMS	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad Laboral	Eficacia	Eficacia al realizar Actividades Eficacia en la generación de valor Eficacia en la utilización de recursos. Eficacia en la comunicación Eficacia en el desarrollo de problemas	Comparte Ud. sus conocimientos y capacitaciones en beneficio de sus compañeros.									
			Ud. Cumple con aplicar los valores institucionales en su centro laboral.									
			Ud. Cumple con realizar los trabajos asignados de acuerdo a las indicaciones dadas por su jefe inmediato.									
			Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.									
			Participa Ud. En las actividades de integración con sus compañeros de trabajo.									
			Considera que sus compañeros están comprometidos con las actividades que realizan, con el fin de lograr los objetivos.									
			Es responsable con los equipos y enseres asignados por su organización.									
			Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.									
	Eficiencia	Eficiencia en su manejo de recursos. Eficiencia en cuanto al Tiempo Eficiencia en el ambiente Laboral Eficiencia en la meta presupuestaria	Muestra una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización con el fin de lograr objetivos.									
			En ausencia de su jefe inmediato asume con responsabilidad sus labores asignadas.									
			Realiza sus labores de manera correcta, con menos recursos y/o materiales que sus compañeros de trabajo.									
			Se muestra predispuesto a las sugerencias realizadas por terceros para superar las metas establecidas.									
			Posee la capacidad de realizar sus labores bajo presión.									
			Aunque no se lo solicite, brinda más tiempo del requerido.									
			Cumple los trabajos asignados en corto tiempo.									
	Efectividad	Logros alcanzados en las capacitaciones brindadas Uso adecuado de presupuestos	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.									
			Muestra preocupación por superarse académicamente, asistiendo a sus cursos de capacitación programados por la organización.									
			Aplica sus conocimientos en beneficio de la organización y de todo su equipo de trabajo en la realización de sus tareas.									
			Participa con entusiasmo de las reuniones programadas en beneficio de su unidad de trabajo.									
			Muestra capacidad para desempeñarse en el área de trabajo que actualmente ocupa.									
		Hace uso responsable de los instrumentos asignados por la organización.										

## Anexo 4; El instrumento de investigación

### CUESTIONARIO

TESIS: “Incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C. Huancayo 2023”

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “Cuestionario de Encuesta, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos. mínimos de formulación para su posterior aplicación.

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

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACENES

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		N	CN	AV	CS	S		
<b>Recepción y aprovisionamiento</b>								
1	La empresa cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos							
2	La empresa cuenta con instalaciones adecuadas e implementadas que posibilitan evitar desorden.							
3	El personal de la empresa está capacitado para el manejo de los sistemas de gestión de almacén							
4	Los trabajadores presentan la implementación de protección para seguridad en el descargo de materiales a los ambientes del almacén							
5	Existen muebles y enseres para poder facilitar la recepción y ubicación de los productos o materiales							
6	Los documentos de gestión de almacenamiento están actualizados y han sido sensibilizados a los trabajadores.							
<b>Almacenamiento de productos</b>								
7	La empresa ha implementado el Sistema Kardex para para obtener los resultados de eficiencia							
8	Existen canales tecnológicos que posibilitan manejar solicitudes internas de materiales usando las redes sociales corporativas, el intranet, el blog interno, el email, las video llamadas, etc.							
9	La empresa cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén.							
10	En el almacén de la empresa se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto							
11	En el almacén de la empresa se clasifican los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega							
12	En la empresa existe la política para poder sistematizar los procesos de almacenaje y distribución							
13	El personal del almacén tiene la implementación adecuada de los ambientes según tipo de producto y según pedido.							
<b>Gestión de salidas</b>								
14	La empresa cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos							
15	La empresa cuenta con un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales							
16	En el almacén de la empresa cada material que va salir del almacén es debidamente embalado							
17	En el almacén por política se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén							
38	En el almacén se manejan documentos como una orden de salida de materiales u equipos del almacén							
19	En el almacén el personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos							

## VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	ITEMS	VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		N	CN	AV	CS	S		
<b>Eficacia</b>								
1	Comparte Ud. sus conocimientos y capacitaciones en beneficio de sus compañeros.							
2	Ud. Cumple con aplicar los valores institucionales en su centro laboral.							
3	Ud. Cumple con realizar los trabajos asignados de acuerdo a las indicaciones dadas por su jefe inmediato.							
4	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.							
5	Participa Ud. En las actividades de integración con sus compañeros de trabajo.							
6	Considera que sus compañeros están comprometidos con las actividades que realizan, con el fin de lograr los objetivos.							
7	Es responsable con los equipos y enseres asignados por su organización.							
8	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.							
<b>Eficiencia</b>								
9	Muestra una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización con el fin de lograr objetivos.							
10	En ausencia de su jefe inmediato asume con responsabilidad sus labores asignadas.							
11	Realiza sus labores de manera correcta, con menos recursos y/o materiales que sus compañeros de trabajo.							
12	Se muestra predispuesto a las sugerencias realizadas por terceros para superar las metas establecidas.							
13	Posee la capacidad de realizar sus labores bajo presión.							
14	Aunque no se lo solicite, brinda más tiempo del requerido.							
15	Cumple los trabajos asignados en corto tiempo.							
16	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.							
<b>Efectividad</b>								
17	Muestra preocupación por superarse académicamente, asistiendo a sus cursos de capacitación programados por la organización.							
38	Aplica sus conocimientos en beneficio de la organización y de todo su equipo de trabajo en la realización de sus tareas.							
19	Participa con entusiasmo de las reuniones programadas en beneficio de su unidad de trabajo.							
20	Muestra capacidad para desempeñarse en el área de trabajo que actualmente ocupa.							
21	Hace uso responsable de los instrumentos asignados por la organización.							

## Anexo 5; Confiabilidad y validez del instrumento

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

**Cuestionario 1: título** INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HERMANOS BLANCAS SERVICIOS GENERALES S.A.C. HUANCAYO – 2023.

#### VARIABLE 1: GESTIÓN DE ALMACENES

DIMENSIÓN	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1.</b> Recepción y aprovisionamiento	La empresa cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos	4	4	4	3	4	4
	La empresa cuenta con instalaciones adecuadas e implementadas que posibilitan evitar desorden.	3	4	4	4	4	4
	El personal de la empresa está capacitado para el manejo de los sistemas de gestión de almacén	2	4	4	4	4	4
	Los trabajadores presentan la implementación de protección para seguridad en el descargo de materiales a los ambientes del almacén	4	4	4	4	4	3
	Existen muebles y enseres para poder facilitar la recepción y ubicación de los productos o materiales	4	4	4	4	4	3
	Los documentos de gestión de almacenamiento están actualizados y han sido sensibilizados a los trabajadores.	4	4	4	4	4	2
<b>D2.</b> Almacenamiento de productos	La empresa ha implementado el Sistema Kardex para para obtener los resultados de eficiencia	3	4	4	4	4	4
	Existen canales tecnológicos que posibilitan manejar solicitudes internas de materiales usando las redes sociales corporativas, el intranet, el blog interno, el email, las video llamadas, etc.	4	4	4	4	3	4
	La empresa cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén.	3	4	4	4	4	4
	En el almacén de la empresa se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto	4	4	4	4	3	4
	En el almacén de la empresa se clasifican los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega	4	4	2	4	4	4
	En la empresa existe la política para poder sistematizar los procesos de almacenaje y distribución	4	3	4	4	4	4
<b>D3.</b> Gestión de salidas	El personal del almacén tiene la implementación adecuada de los ambientes según tipo de producto y según pedido.	4	4	4	2	4	4
	La empresa cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos	4	4	3	4	4	4
	La empresa cuenta con un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales	4	4	4	4	2	4
	En el almacén de la empresa cada material que va salir del almacén es debidamente embaldado	4	4	4	3	4	4
	En el almacén por política se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén	4	2	4	4	4	4
	En el almacén se manejan documentos como una orden de salida de materiales u equipos del almacén	4	4	4	3	4	4
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>		4	4	4	4	4	4

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

### Validez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
López Coz, Richard	Doctor	19	4

Sello y Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA HUANCAYO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
*Alc. Félix Richard López Coz*  
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 2: título** INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HERMANOS BLANCAS SERVICIOS GENERALES S.A.C. HUANCAYO – 2023.

**VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

DIMENSIÓN	ÍTEMS	SUFICIENTIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1.</b> <b>Eficacia</b>	Comparte Ud. sus conocimientos y capacitaciones en beneficio de sus compañeros.	4	4	4	4	4	3
	Ud. Cumple con aplicar los valores institucionales en su centro laboral.	4	4	3	4	4	4
	Ud. Cumple con realizar los trabajos asignados de acuerdo a las indicaciones dadas por su jefe inmediato.	4	3	4	4	4	4
	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	4	4	2	4	4	4
	Participa Ud. En las actividades de integración con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	3	4	4
	Considera que sus compañeros están comprometidos con las actividades que realizan, con el fin de lograr los objetivos.	3	4	4	4	4	4
	Es responsable con los equipos y enseres asignados por su organización.	3	4	4	4	4	4
Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	4	3	4	4	4	4	
<b>D2.</b> <b>Eficiencia</b>	Muestra una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización con el fin de lograr objetivos.	4	4	4	4	3	4
	En ausencia de su jefe inmediato asume con responsabilidad sus labores asignadas.	4	4	3	4	4	4
	Realiza sus labores de manera correcta, con menos recursos y/o materiales que sus compañeros de trabajo.	2	4	4	4	4	4
	Se muestra predispueto a las sugerencias realizadas por terceros para superar las metas establecidas.	4	4	4	4	2	4
	Posee la capacidad de realizar sus labores bajo presión.	4	4	4	4	4	3
	Aunque no se lo solicite, brinda más tiempo del requerido.	4	4	4	2	4	4
	Cumple los trabajos asignados en corto tiempo.	4	3	4	4	4	4
Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	4	4	4	3	4	4	
<b>D3.</b> <b>Efectividad</b>	Muestra preocupación por superarse académicamente, asistiendo a sus cursos de capacitación programados por la organización.	4	4	4	4	3	4
	Aplica sus conocimientos en beneficio de la organización y de todo su equipo de trabajo en la realización de sus tareas.	3	4	4	4	4	4
	Participa con entusiasmo de las reuniones programadas en beneficio de su unidad de trabajo.	4	4	3	4	4	4
	Muestra capacidad para desempeñarse en el área de trabajo que actualmente ocupa.	4	4	4	4	3	4
	Hace uso responsable de los instrumentos asignados por la organización.	3	4	4	4	4	4
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
López Coz, Richard	Doctor	21	4

Sello y Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA HUANCAYO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
*Richard López Coz*  
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1: título** INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HERMANOS BLANCAS SERVICIOS GENERALES S.A.C. HUANCAYO – 2023.

**VARIABLE 1: GESTIÓN DE ALMACENES**

DIMENSIÓN	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1.</b> Recepción y aprovisionamiento	La empresa cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos	4	4	4	4	4	4
	La empresa cuenta con instalaciones adecuadas e implementadas que posibilitan evitar desorden.	4	2	4	4	4	4
	El personal de la empresa está capacitado para el manejo de los sistemas de gestión de almacén	4	4	4	4	4	3
	Los trabajadores presentan la implementación de protección para seguridad en el descargo de materiales a los ambientes del almacén	4	4	4	4	4	2
	Existen muebles y enseres para poder facilitar la recepción y ubicación de los productos o materiales	4	4	3	4	4	4
	Los documentos de gestión de almacenamiento están actualizados y han sido sensibilizados a los trabajadores.	3	4	4	4	4	4
<b>D2.</b> Almacenamiento de productos	La empresa ha implementado el Sistema Kardex para obtener los resultados de eficiencia	3	4	4	4	4	4
	Existen canales tecnológicos que posibilitan manejar solicitudes internas de materiales usando las redes sociales corporativas, el intranet, el blog interno, el email, las video llamadas, etc.	4	4	3	4	4	4
	La empresa cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén.	4	4	4	3	4	4
	En el almacén de la empresa se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto	4	3	4	4	4	4
	En el almacén de la empresa se clasifican los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega	4	4	4	4	3	4
	En la empresa existe la política para poder sistematizar los procesos de almacenaje y distribución	4	3	4	4	4	4
<b>D3.</b> Gestión de salidas	El personal del almacén tiene la implementación adecuada de los ambientes según tipo de producto y según pedido.	4	4	3	4	4	4
	La empresa cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos	4	4	2	4	4	4
	La empresa cuenta con un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales	4	4	4	3	4	4
	En el almacén de la empresa cada material que va salir del almacén es debidamente embalado	4	4	4	4	3	4
	En el almacén por política se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén	3	4	4	4	4	4
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)	En el almacén se manejan documentos como una orden de salida de materiales u equipos del almacén	4	4	4	4	2	4
	En el almacén el personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos	2	4	4	4	4	4
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MARTINEZ VITOR, PAUL DENIS	MAESTRO	19	4

Sello y Firma:



**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 2: título** INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HERMANOS BLANCAS SERVICIOS GENERALES S.A.C. HUANCAYO – 2023.

**VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

DIMENSIÓN	ÍTEMS	SUFICIE NCIA	COHER ENCIA	RELEVA NCIA	CLARID AD	EVALUACIÓN CUALITATIV A POR ÍTEMS	OBSERVA CIONES
D1. Eficacia	Comparte Ud. sus conocimientos y capacitaciones en beneficio de sus compañeros.	4	4	4	4	3	4
	Ud. Cumple con aplicar los valores institucionales en su centro laboral.	4	4	3	4	4	4
	Ud. Cumple con realizar los trabajos asignados de acuerdo a las indicaciones dadas por su jefe inmediato.	3	4	4	4	4	4
	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	4	4	4	4	4	3
	Participa Ud. En las actividades de integración con sus compañeros de trabajo.	4	3	4	4	4	4
	Considera que sus compañeros están comprometidos con las actividades que realizan, con el fin de lograr los objetivos.	2	4	4	4	4	4
	Es responsable con los equipos y enseres asignados por su organización.	4	4	4	3	4	4
	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	4					
D2. Eficiencia	Muestra una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización con el fin de lograr objetivos.	3	4	4	4	4	4
	En ausencia de su jefe inmediato asume con responsabilidad sus labores asignadas.	4	4	4	2	4	4
	Realiza sus labores de manera correcta, con menos recursos y/o materiales que sus compañeros de trabajo.	3	4	4	4	4	4
	Se muestra predispuesto a las sugerencias realizadas por terceros para superar las metas establecidas.	3	4	4	4	4	4
	Posee la capacidad de realizar sus labores bajo presión.	4					
	Aunque no se lo solicite, brinda más tiempo del requerido.	4	4	3	4	4	4
	Cumple los trabajos asignados en corto tiempo.	4	4	2	4	4	4
	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	4	3	4	4	4	4
D3. Efectividad	Muestra preocupación por superarse académicamente, asistiendo a sus cursos de capacitación programados por la organización.	4	4	4	4	4	3
	Aplica sus conocimientos en beneficio de la organización y de todo su equipo de trabajo en la realización de sus tareas.	4	4	4	4	3	4
	Participa con entusiasmo de las reuniones programadas en beneficio de su unidad de trabajo.	4	4	4	4	4	2
	Muestra capacidad para desempeñarse en el área de trabajo que actualmente ocupa.	4	3	4	4	4	4
	Hace uso responsable de los instrumentos asignados por la organización.	4	4	4	3	4	4
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MARTINEZ VITOR, PAUL DENIS	MAESTRO	21	4



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor  
ADMINISTRADOR  
CLAD - 03489

Sello y Firma:

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1: título** INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HERMANOS BLANCAS SERVICIOS GENERALES S.A.C. HUANCAYO – 2023.

**VARIABLE 1: GESTIÓN DE ALMACENES**

DIMENSIÓN	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1.</b> Recepción y aprovisionamiento	La empresa cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos	4	4	4	3	4	4
	La empresa cuenta con instalaciones adecuadas e implementadas que posibilitan evitar desorden.	3	4	4	4	4	4
	El personal de la empresa está capacitado para el manejo de los sistemas de gestión de almacén	2	4	4	4	4	4
	Los trabajadores presentan la implementación de protección para seguridad en el descargo de materiales a los ambientes del almacén	4	4	4	4	4	3
	Existen muebles y enseres para poder facilitar la recepción y ubicación de los productos o materiales	4	4	4	4	4	3
	Los documentos de gestión de almacenamiento están actualizados y han sido sensibilizados a los trabajadores.	4	4	4	4	4	2
<b>D2.</b> Almacenamiento de productos	La empresa ha implementado el Sistema Kardex para para obtener los resultados de eficiencia	3	4	4	4	4	4
	Existen canales tecnológicos que posibilitan manejar solicitudes internas de materiales usando las redes sociales corporativas, el intranet, el blog interno, el email, las video llamadas, etc.	4	4	4	4	3	4
	La empresa cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén.	3	4	4	4	4	4
	En el almacén de la empresa se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto	4	4	4	4	3	4
	En el almacén de la empresa se clasifican los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega	4	4	2	4	4	4
	En la empresa existe la política para poder sistematizar los procesos de almacenaje y distribución	4	3	4	4	4	4
<b>D3.</b> Gestión de salidas	El personal del almacén tiene la implementación adecuada de los ambientes según tipo de producto y según pedido.	4	4	4	2	4	4
	La empresa cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos	4	4	3	4	4	4
	La empresa cuenta con un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales	4	4	4	4	2	4
	En el almacén de la empresa cada material que va salir del almacén es debidamente embalado	4	4	4	3	4	4
	En el almacén por política se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén	4	2	4	4	4	4
	En el almacén se manejan documentos como una orden de salida de materiales u equipos del almacén	4	4	4	3	4	4
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LLIHUA CARRASCO, NEFTALI	MAGISTER	19	4

Sello y Firma:



**LLIHUA CARRASCO, NEFTALI**  
DNI: 40785499

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 2: título** INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HERMANOS BLANCAS SERVICIOS GENERALES S.A.C. HUANCAYO – 2023.

**VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

DIMENSIÓN	ÍTEMS	SUFICIE NCIA	COHER ENCIA	RELEVA NCIA	CLARID AD	EVALUACIÓN CUALITATIV A POR ÍTEMS	OBSERVA CIONES
<b>D1.</b> <b>Eficacia</b>	Comparte Ud. sus conocimientos y capacitaciones en beneficio de sus compañeros.	4	4	4	4	4	3
	Ud. Cumple con aplicar los valores institucionales en su centro laboral.	4	4	3	4	4	4
	Ud. Cumple con realizar los trabajos asignados de acuerdo a las indicaciones dadas por su jefe inmediato.	4	3	4	4	4	4
	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	4	4	2	4	4	4
	Participa Ud. En las actividades de integración con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	3	4	4
	Considera que sus compañeros están comprometidos con las actividades que realizan, con el fin de lograr los objetivos.	3	4	4	4	4	4
	Es responsable con los equipos y enseres asignados por su organización.	3	4	4	4	4	4
	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	4	3	4	4	4	4
	Muestra una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización con el fin de lograr objetivos.	4	4	4	4	3	4
	En ausencia de su jefe inmediato asume con responsabilidad sus labores asignadas.	4	4	3	4	4	4
<b>D2.</b> <b>Eficiencia</b>	Realiza sus labores de manera correcta, con menos recursos y/o materiales que sus compañeros de trabajo.	2	4	4	4	4	4
	Se muestra predispuesto a las sugerencias realizadas por terceros para superar las metas establecidas.	4	4	4	4	2	4
	Posee la capacidad de realizar sus labores bajo presión.	4	4	4	4	4	3
	Aunque no se lo solicite, brinda más tiempo del requerido.	4	4	4	2	4	4
	Cumple los trabajos asignados en corto tiempo.	4	3	4	4	4	4
	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	4	4	4	3	4	4
	Muestra preocupación por superarse académicamente, asistiendo a sus cursos de capacitación programados por la organización.	4	4	4	4	3	4
	Aplica sus conocimientos en beneficio de la organización y de todo su equipo de trabajo en la realización de sus tareas.	3	4	4	4	4	4
<b>D3.</b> <b>Efectividad</b>	Participa con entusiasmo de las reuniones programadas en beneficio de su unidad de trabajo.	4	4	3	4	4	4
	Muestra capacidad para desempeñarse en el área de trabajo que actualmente ocupa.	4	4	4	4	3	4
	Hace uso responsable de los instrumentos asignados por la organización.	3	4	4	4	4	4
	<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LLIHUA CARRASCO, NEFTALI	MAGISTER	21	4

Sello y Firma:



LLIHUA CARRASCO, NEFTALI  
DNI: 40785499

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto



**Anexo 7; Consentimiento informado.**

MINERIA CONSTRUCCION MANTENIMIENTO  
**HERMANOS  
BLANCAS**  
SERVICIOS GENERALES S.A.C.

**“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”**

Huancayo, 16 de febrero del 2023

**CARTA N° 2023-MEC-029**

Srta.  
Marilú Romani Condori  
Dirección:  
PRL. Panama 126 -Chilca-Huancayo-Junín

Presente. -

Referencia: Carta de consentimiento para tesis.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente a nombre de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C., y a la vez, dar atención al documento de referencia mediante el cual solicita el consentimiento para la elaboración de su trabajo de investigación-tesis.

Al respecto, tenemos a bien informarle que, habiendo realizado las coordinaciones correspondientes, se aprueba que la Srt. **Marilú Romani Condori**, con DNI N° 74880785, para el desarrollo de la tesis: Incidencia de la Gestión de Almacenes en la Productividad de la Empresa Hermanos Blancas Servicios Generales S.A.C.- Huancayo, 2023; las áreas correspondientes, le brindaran las facilidades respectivas. Por lo expuesto se autoriza el desarrollo de dicha investigación y se da por concluido la atención del requerimiento.

Sin otro particular que mencionar, quedo de usted.

Atentamente.

**HERMANOS BLANCAS  
SERVICIOS GENERALES S.A.C.**

  
.....  
**Gersy Raúl Blancas Santiago**  
GERENTE GENERAL

**Anexo 8; Fotos de la aplicación del instrumento**



